

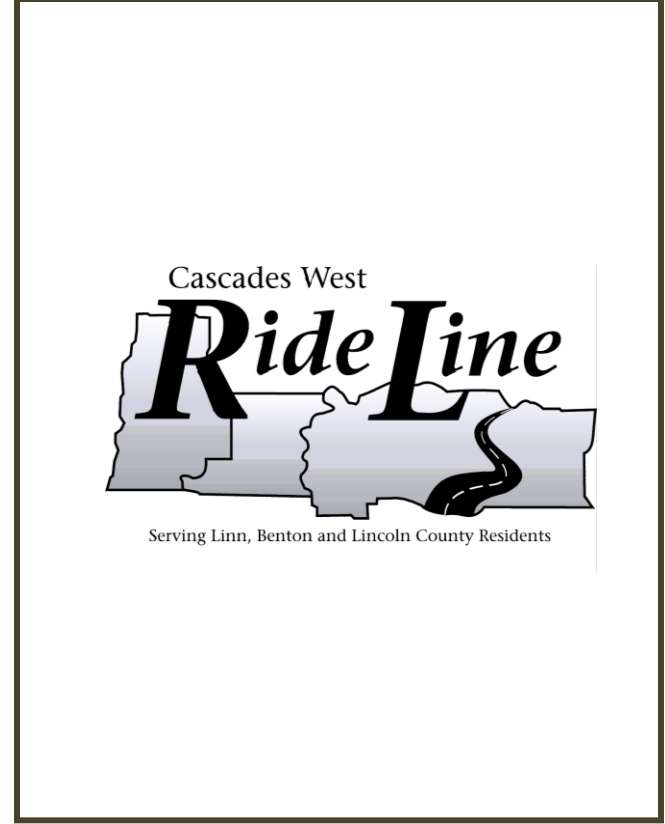
Cascades West RideLine

Voz 1-541-924-8738
Llamada Gratuita 1-866-724-2975
Servicio de Retransmisión
de Telecomunicaciones 1-800-735-2900



RideLine

GUÍA DEL PROGRAMA



Sirviendo clientes con Oregon Health
Plan (OHP) y Medicaid.

Horario de Servicio

Los servicios de Transporte Médico No Urgente pueden ser proporcionados las 24 horas del día, los 365 días del año. Sin embargo, puede ser difícil programar viajes que tengan lugar después de horas de oficina, los fines de semana o feriados, así que por favor asegúrese de llamar con la mayor anticipación posible durante horas de oficina para programar los viajes que se necesiten en esas horas.

Cascades West Ride Line se encuentra abierta Lunes a Viernes de 8:00 am a 5:00 excepto los siguientes días:

- Primero de Enero
- Día de Martin Luther King Jr.
- Día de Presidentes
- Día de los Caídos (Memorial Day)
- Día de Independencia
- Día de Veteranos
- Día del Trabajo
- Día de Acción de Gracias
- Día siguiente de Acción de Gracias
- Día antes de Navidad
- Navidad

Para programar un viaje que tenga lugar después de horas de oficina y la Central Telefónica de Ride Line esté cerrada, llame al 1-866-724-2975 y escuchará un mensaje que le dirá a quién llamar para su viaje.

Asistente de Cuidado Personal

Un asistente de cuidado personal lo(a) debe acompañar si usted no puede viajar solo(a) a sus citas. Usted tiene la responsabilidad de tener su propio asistente de cuidado personal.

Un asistente de cuidado personal puede viajar con usted gratis. Si hay más pasajeros con usted, deberán pagar una tarifa o un costo de transporte compartido. La Central Telefónica de Ride Line únicamente proporciona transporte y no se responsabiliza del pago, alimentación u otro costo asociado con su asistente de cuidado personal.

Sugerencias y Opiniones de los Clientes

Usted puede expresar sus preocupaciones y opiniones positivas llamando a Ride Line:

Voz	1-541-924-8738
Llamada Gratuita	1-866-724-2975
Servicio de Retransmisión de Telecomunicaciones	1-800-735-2900

Siempre se debe intentar resolver preocupaciones con Ride Line directamente. De cualquier manera, si Ride Line no puede resolver su preocupación contacte al Oregon Health Authority Servicio al Cliente Unidad en Salem llamando a 1-800-273-0557.

Confidencialidad de los Pasajeros

Se prohíbe terminantemente proporcionar o hablar de la información de los pasajeros, excepto para fines operacionales normales.

Contenido

1. Introducción
2. Elegibilidad de los Pasajeros/
Selecciónando un Médico
3. Descripción del Servicio
4. Cómo Programar un Viaje
5. Cómo Programar un Viaje Continuo
6. Sillas de Ruedas/
Dispositivos de Ayuda para la
7. Niños
8. Tipos de Transporte Médico No Urgente
9. Cinturones de Seguridad
Cuándo Debe Estar Listo(a)
10. Normas de Cancelación y de No Asistencia (Si no se encuentra en la parada)
11. Asistente de Cuidado Personal
Sugerencias y Opiniones de los Clientes
Confidencialidad de los Pasajeros
12. Horario de Servicio

Introducción

La Central Telefónica de Ride Line provee transporte médico no urgente a pasajeros elegibles del Intercommunity Health Network Coordinated Care Organization (IHN CCO) y Oregon Health Plan Plus (OHP Plus) que vayan a recibir servicios médicos cubiertos por el plan.

Se les proporciona Transporte Médico no Urgente a los miembros elegibles cuales cuales no tienen otra forma de ir a sus servicios médicos.

Es posible que a veces no haya ningún proveedor que lo(a) pueda transportar, es por esto que sus viajes dependen de la disponibilidad de los proveedores de transporte. Para asegurarse de que haya un vehículo disponible para usted, por favor llame con la mayor anticipación posible para programar su viaje a su cita.



Normas de Cancelación y de No Asistencia

Si necesita cancelar un viaje o si la hora de su cita cambia, debe llamar a la Central Telefónica de Ride Line tan pronto como sea posible. Puede llamar para cancelar viajes entre las 8:00 am y las 5:00 pm, de lunes a viernes.

Se considera que no se ha presentado a su viaje cuando usted no está listo(a) a la hora a la que lo(a) deben recoger y no ha cancelado su viaje al menos 1 hora antes de la hora programada.

Si no se presenta a sus viajes repetidamente puede hacer que un proveedor de transporte específico se niegue a seguir brindándole sus servicios puesto que no se les paga a los proveedores de transporte cuando el pasajero no se presenta. Puesto que el número de proveedores de transporte bajo contrato con la Central Telefónica de Ride Line es limitado, es indispensable que haga todos los esfuerzos a su alcance para presentarse a sus viajes o cancelarlos adecuadamente. Si no lo hace así, se limita los recursos de transporte disponibles, poniendo una carga innecesaria en la Central Telefónica de Ride Line dificultándole así a nuestros pasajeros conseguir transporte.

Si no se presenta a sus viajes repetidamente, entonces la Central Telefónica de Ride Line podría imponer condiciones especiales y restricciones razonables en sus viajes en el futuro, incluyendo pero sin limitarse a: limitar el número de viajes que puede programar a la vez, limitarlo(a) a un proveedor en específico y obligarlo a hacer llamadas de confirmación antes de cada viaje.

Cinturones de Seguridad

Usted y todos los pasajeros tienen la obligación de cumplir con los reglamentos con respecto al uso del cinturón de seguridad. Los pasajeros que necesiten extensiones para su cinturón de seguridad tienen que avisarle a la Central Telefónica de Ride Line cuando estén programando su viaje. Los pasajeros que tengan la tarjeta de exención del Departamento de Transportación de Oregon deben llevar consigo la tarjeta y mostrársela al conductor.

Los pasajeros que utilicen sillas de ruedas tienen que utilizar el cinturón de seguridad de regazo y hombro.

Cuándo Debe Estar Listo(a)

Debe estar listo(a) 15 minutos antes de la hora a la cual lo(a) van a recoger.

Los proveedores de transporte deben llegar dentro de 15 minutos después de la hora programada para recogerlo(a) o dentro de 30 minutos después de la llamada para solicitar un viaje de regreso. Si esto no ocurre, debe llamar al 541-924-8738.

Tiene que llamar a la Central Telefónica de Ride Line si no pudo viajar como estaba programado. No llame al proveedor de transporte para programar nuevamente su viaje.

Si no está listo(a) para cuando llegue el proveedor de transporte, el proveedor lo(a) esperará 5 minutos. Luego de 5 minutos, el proveedor partirá hacia su siguiente destino y su viaje tendrá que ser programado nuevamente.

Elegibilidad de los Pasajeros

La Central Telefónica de Ride Line tiene la responsabilidad de verificar su elegibilidad antes de comenzar a brindarle los servicios. Esto incluye el determinar si es que usted se encuentra en un plan de atención médica. La Central Telefónica de Ride Line asume todo el riesgo financiero cuando le brinda servicio a una persona a la que el Departamento de Servicios Humanos no ha confirmado como alguien elegible para recibir el servicio en la(s) fecha(s) de servicio. Los servicios de transporte autorizados no tienen ningún costo para usted.

Selecciónando un Médico

Para ser elegible para los servicios de programa médicos de transporte, usted necesita elegir asistencia médica en su área local cuando está disponible. El área local significa “adentro o lo más cerca posible” de la ciudad o el pueblo en cual usted vive. Si un médico no está disponible en su ciudad o pueblo, usted puede pedir un transporte a la localización más cercana donde el servicio puede ser encontrado.

Usted tiene el derecho de elegir cualquier médico. Sin embargo, si usted elige asistencia médica afuera de su área local, o no es la más cercana, usted es responsable por su propio transporte; no es un servicio cubierto.

Descripción del Servicio

Cuando la Central Telefónica de Ride Line lo autorice, los proveedores de transporte médico no urgente pueden llegar a la puerta de la casa o a la entrada principal del centro médico para avisarle que están listos para transportarlo(a).

Los proveedores de transporte médico No Urgente pueden ayudarlo(a) a entrar en las antecámaras de los centros médicos, pero no en las salas médicas ni en otras áreas del edificio. Si necesita más ayuda, necesitará tener su propio asistente de cuidado personal (vea por favor la sección sobre los Asistentes de Cuidado Personal en la página 11).

Los proveedores de transporte médico no urgente no ingresan a su habitación excepto cuando le dan de alta o cuando se trate de transporte para camillas.

Los proveedores de transporte médico no urgente no lo(a) ayudan a alistarse para su viaje (comer, vestirse, etc.)

Los proveedores de transporte médico No urgente no lo(a) trasladan entre la cama y la silla de ruedas, entre la silla de ruedas y el vehículo, etc.

Si usted está en silla de ruedas, los proveedores de Transporte médico no urgente no lo(a) ayudan a subir y bajar gradas.

Se les prohíbe a los proveedores de transporte médico no Urgente pedir o recibir dinero o propinas por el viaje.

Niños Continuado

Los proveedores de Transporte Médico No Urgente no proporcionan asientos para el carro ni les ayudan a los pasajeros a instalarlos o quitarlos.

No se debe dejar los asientos para el carro con los proveedores de Transporte Médico No Urgente durante la cita del(de la) niño(a) porque ese mismo proveedor no va necesariamente a llevarlo(a) de regreso.

Tipos de Transporte Médico No Urgente

El Transporte Médico No Urgente se programa con el medio de transporte más apropiado y más económico que satisfaga sus necesidades. Dependiendo de su situación, esto podría significar: boletos para el bus, un taxi, una van accesible para silla de ruedas, una van para camillas u otros tipos de transporte que sean necesarios.

Los viajes se pueden compartir. Se puede recoger y dejar a otros pasajeros en el camino.

Cuando sea posible le pueden pedir que trate de concretar varias citas el mismo día para evitar varios viajes.

Niños

Los niños menores de 12 años deben estar acompañados por un adulto en todo momento. La persona responsable de cuidar al(a) niño(a) puede ser uno de los padres o tutores legales, un pariente, un adulto que haya sido identificado por escrito por los padres o tutores legales del niño como la persona encargada, o un empleado o voluntario del Departamento de Servicios Humanos.

El adulto responsable del(de la) niño(a) puede viajar con él(ella) gratuitamente.

Los niños de 12 años o más no necesitan estar acompañados por un adulto para poder transportarse. Sin embargo, los niños menores de 18 años pueden viajar con un adulto gratuitamente. Recuerde, la mayoría de procedimientos médicos para niños menores de 18 años necesitan tener el consentimiento y supervisión de un adulto.

El adulto que acompaña al(a) niño(a) debe proporcionar e instalar los asientos que sean necesarios bajo el reglamento estatal de vehículos vigente.



Cómo Programar un Viaje

Usted puede llamar para programar sus viajes de 8:00 am a 5:00 pm, de lunes a viernes.

De ser posible, debe llamar para programar su transporte con una anticipación de al menos 2 días laborables. Para programar un viaje llame a la Central Telefónica de Ride Line al:

Voz	541-924-8738
Llamada Gratuita	1-866-724-2975
Servicio de Retransmisión de Telecomunicaciones	1-800-735-2900

Un representante del departamento de servicio al cliente verificará su elegibilidad y necesitará la siguiente información:

- Su nombre
- Su dirección
- Su número de teléfono
- Nombre del Médico/Centro de Atención Médica
- Dirección del Médico/Centro de Atención Médica
- Número de Teléfono del Médico/Centro de Atención Médica
- Fecha de la cita
- Hora de la cita
- Hora a la que desea que lo(a) recojan luego de la cita
- Motivo médico para la cita (para verificar los servicios cubiertos)
- Cualquier necesidad especial para su movilidad (por ejemplo una silla de ruedas o un animal de servicio)
- Instrucciones específicas para llegar a su casa o al centro de atención médica

Cómo Programar un Viaje Continuo

Si está llamando para programar el viaje de un menor, el representante del departamento de servicio al cliente también necesitará saber la información personal del(de la) niño(a) y quién será el adulto a cargo de él(ella) (por favor vea la sección sobre los Niños en la página 7).

El representante del departamento de servicio al cliente verificará que está viajando a un lugar de servicio cubierto por OHP Plus y que no tenga otra manera de llegar a su cita. Entonces, el representante autorizará o negará el viaje basándose en la información que usted proporcionó.

Los viajes que se realicen el mismo día serán programados luego de verificar con su doctor o consultorio médico de que es necesario que sea atendido(a) ese día.

Si necesita cancelar un viaje o cambiar su cita, tiene que llamar a la Central Telefónica de Ride Line tan pronto como sea posible para poder notificar al proveedor de transporte. Puede cancelar sus viajes desde las 8:00 am hasta las 5:00 pm, de lunes a viernes.

No debe llamar directamente a los proveedores de transporte a menos de que sea para el viaje de regreso. Llame a la Central Telefónica de Ride Line si tiene cualquier pregunta o cambio en sus viajes.

Si le niegan el servicio de transporte basándose en las pautas del programa OHP Plus, usted recibirá una negación verbal y una carta que cite la regla y el motivo de la denegación. Si siente que le han negado injustamente el servicio de transporte en una situación médica no urgente, usted tiene el derecho de solicitar una Audiencia Imparcial. Se le dará información sobre la Audiencia Imparcial con su carta de denegación.

La Central Telefónica de Ride Line no ofrece transporte en ambulancia. Si tiene una emergencia, llame al 911. Debe contactar a su sucursal para programar servicios de ambulancia que no sean de emergencia.

Sillas de Ruedas/ Dispositivos de Ayuda para la Movilidad

Si usted utiliza una silla de ruedas, los proveedores de Transporte Médico No Urgente lo(a) ayudarán a subir y bajar banquetas solamente si usted se los pide.

Si la silla de ruedas es demasiado grande, debe avisarle a la Central Telefónica de Ride Line para que le puedan enviar un vehículo adecuado. Se considera que una silla de ruedas demasiado grande cuando mide más de 30 pulgadas de ancho, 48 pulgadas de largo o pesa más de 600 libras cuando está en uso.

Si usted utiliza un scooter, le pueden preguntar si le gustaría trasladarse a un asiento del vehículo por su propia seguridad, pero no es obligatorio que lo haga.

Los dispositivos de ayuda para la movilidad como andadores o bastones tienen que ser guardados de manera segura en el vehículo una vez que se encuentre sentado(a). De ser necesario, el proveedor de transporte médico no urgente lo(a) ayudará a asegurar su equipo.

Se debe asegurar los tanques de oxígeno portátiles cuando se los transporta.

Se permite que los animales de servicio entrenados para ayudar a personas con discapacidades viajen en todos los vehículos contratados por la Central Telefónica de Ride Line. Tiene que avisar a la Central Telefónica de Ride Line con anticipación si necesita traer consigo a un animal de servicio en el vehículo.