




# Guía del pasajero de NEMT



Plan de Salud de Oregon





**Todo el mundo tiene derecho a conocer los programas y servicios de CHA. Todos los miembros tienen derecho a utilizar nuestros programas y servicios. Puede obtener la información en otros idiomas, en letra grande, en braille o en el formato que prefiera. También puede solicitar un intérprete. Esta ayuda es gratuita. Llame al 800-989-7846 o al TTY 711.**

**Previa solicitud, todos tienen derecho a conocer los programas y servicios. Todos los miembros tienen derecho a utilizar nuestros programas y servicios. Puede obtenerlo en otros idiomas, en letra grande, braille o en el formato que prefiera. También puede solicitar un intérprete. Esta ayuda es gratuita. Llame al 800-989-7846 o al TTY 711.**

Puede obtener este documento impreso, sin costo. Cascade Health Alliance (CHA) se lo enviará por correo en un plazo de cinco días hábiles. También puede acceder a esta guía en nuestro sitio web: [Cascade Health Alliance, Guía del pasajero.](#)

CHA y sus proveedores deben cumplir las leyes de derechos civiles estatales y federales. No podemos tratar a la gente en forma injusta en ninguno de nuestros programas o actividades a causa de su edad, color, estado civil, origen nacional, raza, religión, sexo y orientación sexual. Consulte en las páginas 11 y 12 las instrucciones completas que lo ayudarán a presentar una queja.

Comuníquese con nosotros:

### Cascade Health Alliance

2909 Daggett Avenue, Ste 225 Klamath Falls, OR 97601

[info@cascadecomp.com](mailto:info@cascadecomp.com)

<https://www.cascadehealthalliance.com/>

Teléfono del servicio de atención al cliente de CHA: 541.883.2947

Teléfono de llamada gratuita: 1.800.989.7846

TTY: 7-1-1

### TransLink

Teléfono: 541.842.2060

Teléfono de llamada gratuita: 1.888.518.8160

TTY: 7-1-1

<https://rvtd.org/accessible-transportation/translink/>

Puede coordinar su traslado de lunes a viernes entre las 7:00 a. m. y las 5:00 p. m.

Traslado médico que no es de emergencia (NEMT)

¿Qué es el NEMT?

El traslado médico que no es de emergencia (*non-emergent medical transportation*, NEMT) es un beneficio cubierto para los miembros de Cascade Health Alliance (CHA) en el Plan de Salud de Oregon (*Oregon Health Plan*, OHP). Para ofrecer este beneficio, Cascade Health Alliance se asoció con TransLink. Para obtener servicios de NEMT, debe reunir los requisitos para el beneficio. Hay servicios de ayuda para traslados hacia y desde los servicios médicos. Si no tiene un medio de transporte confiable, es probable que califique. Los viajes de NEMT están destinados a visitas de atención médica programadas. No son traslados para casos de emergencia. TransLink y Cascade Health Alliance pueden ayudarle a llegar a sus citas de muchas maneras.

## Esta guía abarca lo siguiente:

- Elegibilidad
- Tipos de traslado
- Horario del servicio
- Coordinación de un traslado
- Traslados urgentes
- Ayuda para el costo de las millas recorridas
- Ayuda para comidas o alojamiento
- Traslado a la farmacia
- Cuándo estar listo
- Cancelación de un traslado
- Cuando el pasajero no se presenta
- Qué esperar de su conductor/sus asistentes personales
- Menores, andadores, sillas de ruedas (ayudas para movilidad) y cinturones de seguridad
- Su privacidad
- Sus derechos y responsabilidades
- Cómo presentar una queja (reclamo)
- Qué hacer si le niegan el traslado
- Cómo presentar una apelación
- Cómo obtener una audiencia administrativa

# Guía del pasajero

## Cascade Health Alliance

### Índice

Presentación .....	1
Elegibilidad .....	1
Tipos de traslado.....	1
Horarios de servicio .....	1
Coordinación de un traslado.....	2
¿Cuándo llamar? .....	2
Traslados seguros.....	4
Viajes urgentes.....	4
Ayuda para el costo de las millas recorridas.....	4
Traslados a la farmacia .....	5
Cuándo estar listo .....	6
Cancelación de un traslado.....	6
Cuando el pasajero no se presenta.....	7
Cambios en el servicio.....	7
¿Qué esperar de TransLink? .....	7
¿Qué esperar de su conductor?.....	8
Asistentes .....	9
Menores .....	9
Silla de ruedas/ayudas para movilidad .....	9
Cinturones de seguridad.....	10
Funcionamiento en condiciones climáticas adversas .....	10
Funcionamiento del traslado en momentos pico.....	10
Accidentes o incidentes .....	10
Su privacidad.....	11
Sus derechos y responsabilidades .....	11
Cómo presentar una queja (reclamo) .....	17
Si le niegan el traslado .....	18
Cómo presentar una apelación. ....	19
Cómo obtener una audiencia administrativa .....	19

## Presentación

¿Necesita que lo trasladen a sus citas médicas? Cascade Health Alliance ofrece a sus miembros el programa NEMT a través de una asociación con TransLink. A los miembros doblemente elegibles se les ofrece servicios de NEMT si deben trasladarse a una cita cubierta por Medicaid o Medicare dentro o fuera del área de servicio de las CCO (organizaciones de atención coordinada). TransLink puede llevarle a cualquier cita o servicio cubierto por Cascade Health Alliance a través de nuestro programa de traslado médico que no es de emergencia.

## Elegibilidad

Puede obtener traslados gratis de TransLink si se cumple lo siguiente:

- Tiene cobertura de seguro de Cascade Health Alliance a través del Plan de Salud de Oregon (Medicaid) en el condado de Klamath, Oregon.
- Se traslada a una cita cubierta con un médico u otro servicio de atención médica.
- Necesita ayuda para llegar a destino.

## Tipos de traslado

TransLink programa el mejor tipo de traslado para satisfacer sus necesidades. La ayuda para el traslado puede incluir:

- Ayuda con el costo para que usted (u otra persona) conduzca hasta el lugar de la cita.
- Boletos de autobús.
- Automóvil, taxi o servicio de traslado en auto.
- Camioneta para silla de ruedas.
- Camioneta para camilla.
- Otros tipos, según sea necesario.
- Algunos traslados son compartidos. Los conductores pueden recoger o dejar a otros pasajeros en el camino.

## Horario del servicio

El horario de atención de Cascade Health Alliance es de 8:00 a. m. a 5:00 p. m., de lunes a viernes. La oficina de Cascade Health Alliance cierra los siguientes días festivos:

- Año Nuevo
- Día de Martin Luther King Jr.
- Día de los Caídos
- 4 de julio
- Día del Trabajo
- Día de los Veteranos

- Acción de Gracias
- Día después de Acción de Gracias
- Navidad

Puede coordinar un traslado con TransLink durante las 24 horas del día, los 365 días del año. Tal vez sea complicado coordinar un traslado durante la noche, los fines de semana o los días festivos. Cuando necesite traslados en esas ocasiones, llame con la mayor anticipación posible. Puede pedir citas con hasta 90 días de anticipación.

TransLink está abierto para coordinar traslados de lunes a viernes de 7:00 a. m. a 5:00 p. m.

TransLink está cerrado los sábados, los domingos y los siguientes días festivos:

- Año Nuevo
- Día de los Caídos
- 4 de julio
- Día del Trabajo
- Acción de Gracias
- Navidad

## Coordinación de un traslado

Un miembro o un representante autorizado (alguien en quien confíe para que actúe en su nombre) puede llamar a Cascade Health Alliance o a TransLink para solicitar un traslado. En el centro de atención telefónica hay personal multilingüe calificado para ayudarlo, y también hay servicios de interpretación a disposición, sin costo, para todos los miembros. Los servicios de NEMT se ofrecen durante las 24 horas del día, los 365 (trescientos sesenta y cinco) días del año. Los miembros pueden coordinar:

- Servicios de NEMT en el mismo día.
- Servicios con hasta 90 días de anticipación a su cita.
- Más de un servicio de NEMT a la vez para citas periódicas. Hasta 90 días antes de su cita.

### Comuníquese con nosotros:

#### Cascade Health Alliance

2909 Daggett Avenue, Ste 225

Klamath Falls, OR 97601

Teléfono: **541.883.2947**

**info@casadecomp.com**

Teléfono de llamada gratuita: 1.800.989.7846

TTY: 7-1-1

## TransLink

Teléfono: 541.842.2060

Teléfono de llamada gratuita: 1.888.518.8160

TTY: 7-1-1

<https://rvtd.org/accessible-transportation/translink/>

Puede coordinar su traslado de lunes a viernes entre las 7:00 a. m. y las 5:00 p. m.

## ¿Cuándo llamar?

Llame lo antes posible para coordinar su cita (hasta 90 días antes de su cita). Intente llamar al menos 24 horas antes del día que necesitará el traslado. En casos de traslados de más de 70 millas, los miembros deben llamar al menos 48 horas antes.

Su elegibilidad para servicios se hará cuando llame al servicio de atención al cliente de TransLink. Allí le buscarán la mejor opción de traslado y la menos costosa que se adapte a sus necesidades. TransLink le pedirá toda la información que se indica a continuación.

Téngala a mano cuando llame:

- Su nombre, dirección, teléfono y número de ID de Medicaid.
- ¿Cómo y en qué horarios le gustaría que nos comuniquemos (por teléfono, correo electrónico, fax)?
- Nombre, dirección y número de teléfono del médico.
- Médico que remite, si la cita tuviera lugar fuera de su área local.
- Fecha y hora de la cita médica.
- Hora de recogida después de la cita médica.
- Motivo de la cita médica.
- Si viajará con un asistente.
- Cualquier necesidad de movilidad que tenga (como una silla de ruedas o un animal de servicio).
- Su altura y peso en el caso de todos los traslados con camilla y silla de ruedas.
- Instrucciones claras sobre cómo llegar a su casa o al consultorio del profesional médico.
- ¿Qué adaptaciones especiales necesita? ¿Tiene antecedentes o circunstancias a tener en cuenta?
- ¿Alguna condición o necesidad especial, incluyendo discapacidades físicas o de salud conductual?

Puede que le pidan más información para poder encontrar el mejor transporte para sus necesidades. Le diremos si se aprueba o deniega su traslado en un plazo de 24 horas. Si su traslado debe hacerse en esas 24 horas, TransLink le comunicará la decisión antes.

Si aprobamos su traslado en el momento de la solicitud telefónica, siempre que sea posible le informaremos los planes. Si no hay planes disponibles cuando usted llame, nos comunicaremos para informarle los detalles antes de la fecha de su traslado. Le diremos:



- Nombre, dirección y número de teléfono del médico.
- Nombre y número de teléfono del proveedor de NEMT.
- Hora y dirección de recogida.

Si se le deniega el traslado o un reembolso, TransLink le enviará una notificación de determinación adversa de beneficios (*notice of adverse benefit determination*, NOABD).

Usted es miembro de un Plan de Salud de Oregon (OHP) y de una organización de atención coordinada (*coordinated care organization*, CCO). No es responsable de tomar decisiones de NEMT. El responsable de coordinar sus traslados es TransLink.

**Para coordinar el traslado de un menor de 12 años de edad, consultar la sección sobre Menores de la página 8.**

**Asegúrese de coordinar también su viaje de retorno. Si no coordina su viaje de retorno, tal vez deba esperar hasta una hora para que su conductor lo recoja.**

## Medios de transporte seguros

Un miembro que esté teniendo una crisis de salud mental probablemente necesite un traslado médico seguro en un vehículo especial. Eso significa que un médico o un funcionario de policía ha decidido que el miembro corre peligro de lastimarse o lastimar a los demás. Además, es probable que el miembro necesite atención, custodia o tratamiento inmediatos.

Cuando sea médicamente necesario, una persona podrá acompañar al miembro. Esta persona será asistente del miembro y debe cumplir con las pautas legales. Entre los ejemplos se incluyen padres, madres, tutores legales o personas de compañía.

TransLink aprobará los traslados médicos seguros para servicios médicos cubiertos por OHP ordenados por un tribunal, a excepción de la presentación en un tribunal o en audiencias de compromiso (salvo que no haya otra opción de traslado financiado), o si el miembro estuviera bajo custodia.

Si amenaza con hacer daño al conductor o a otras personas dentro del vehículo, perderá sus privilegios de traslado. Se podrán suspender los traslados si su conducta pusiera en riesgo la vida del conductor o de otras personas dentro del vehículo.

## Traslados urgentes

**Si tiene una emergencia, llame al 911.** TransLink no puede coordinar traslados de emergencia en ambulancia.

Se podrán coordinar traslados urgentes si hubiera un conductor disponible. Una cita médica urgente es:

- Necesaria de inmediato.
- No coordinada con anterioridad.
- No planificada.

Si tiene una necesidad urgente de traslado cuando TransLink esté abierto, llame al servicio de atención al cliente.

Tal vez tenga una necesidad urgente de traslado cuando TransLink esté cerrado. Es posible que un proveedor en su área pueda trasladarlo. Siga estos pasos:

- **Primero:** Llame al teléfono de TransLink y escuche el mensaje fuera del horario de atención. Teléfono de llamada gratuita: 1.888.518.8160, TTY: 7-1-1.
- **Luego:** Siga las instrucciones del mensaje telefónico.

Un acompañante podrá viajar con el miembro, sin costo adicional, cuando sea médicamente necesario, p. ej. para administrarle medicamentos o para cumplir con los requisitos legales, lo que incluye, entre otras cosas, cuando es preciso que haya un padre, una madre, un tutor legal o una persona de compañía durante el traslado.

## Ayuda para el costo de las millas recorridas

Si usted o algún conocido puede trasladarlo a sus citas médicas, puede recibir ayuda con los costos de traslado en viajes fuera de su área local, 30 millas o 30 minutos en áreas urbanas y 60 millas o 60 minutos en áreas rurales. Los costos de traslado pueden incluir reembolsos por millas recorridas, comidas y alojamiento. Le pagarán esos fondos a usted, el miembro, en forma directa, salvo que el miembro tenga un tutor o un poder legal.

Los miembros pueden recibir reembolsos por costos de comidas cuando estén fuera de su área según lo definido en OAR 410-141-3515 y por un viaje de ida y vuelta de un mínimo de 4 horas de duración. Los miembros recibirán reembolso de costos de alojamiento cuando hayan tenido que empezar un viaje hacia una cita antes de las 5 a. m., si la cita terminara después de las 9 p. m., o si hubiera una necesidad médica documentada u otras circunstancias. Las millas de viaje se pagan a 0.25 centavos por milla conforme al camino más corto hasta su cita médica. Las tarifas de alojamiento son de \$40 por día. Las tarifas para comida son de \$12 por día, lo que incluye:

- \$3 para desayuno - el viaje empezó antes de las 6 a. m.
- \$4.50 para el almuerzo - el viaje debe abarcar todo el período que transcurre entre las 11:30 a. m. y la 1:30 p. m.
- \$5.50 para la cena - el viaje termina después de las 6:30 p. m.

Los miembros recibirán reembolsos conforme a tarifas que no sean inferiores a las permitidas. Los miembros deben presentar documentos que certifiquen los gastos antes de recibir el reembolso. Los reembolsos de menos de \$10 podrían retenerse hasta que el monto a reembolsar al miembro sume \$10.

Es posible reembolsar a un asistente por comidas o alojamiento si el miembro fuera un menor de edad que no pudiera viajar sin compañía, si el médico tratante proporcionara una declaración firmada indicando el motivo por el cual el miembro debe viajar con un acompañante, si el miembro fuera mental o físicamente incapaz de llegar a su cita sin un asistente o si no pudiera volver a casa sin ayuda después del tratamiento o servicio. El reembolso a asistentes adicionales o bajo otras circunstancias queda a criterio del proveedor.

Para establecer las ayudas para el costo del traslado, comuníquese con TransLink.

Para solicitar ayuda para millas recorridas, siga estos pasos:

1. Llame a TransLink para solicitar ayuda con el traslado **antes** de la cita médica.

Teléfono de llamada gratuita: **1.888.518.8160, TTY: 7-1-1**

2. Complete su sección del formulario de Verificación de visitas médicas y llévelo consigo a su cita. Encontrará el formulario de Verificación de visitas médicas en el sitio web <https://rvtd.org/accessible-transportation/translink/>.

3. Cuando esté en su cita, pida a su profesional que complete la sección del formulario que le corresponda.
4. Entregue el formulario completo a TransLink dentro de los 45 días posteriores a su cita médica. TransLink le proporcionará los fondos para millas recorridas dentro de los 14 días posteriores a la recepción de su formulario completo. Se podrán recuperar pagos en exceso efectuados a un miembro por: Millas recorridas, comidas y alojamiento y otros recursos pagados directamente, si el dinero pagado no se hubiera utilizado para el uso aprobado, boletos o pases de transporte público o transportistas generales que el miembro hubiera vendido o transferido a terceros.

No le haremos reembolsos si recibiéramos su formulario de verificación y los recibos necesarios más de 45 días después de su visita.

Cascade Health Alliance no es responsable de coordinar el traslado si el miembro utiliza transporte público o si el miembro u otra persona recibe un reembolso por millas recorridas en el viaje.

Cita urgente: Si tiene una cita urgente sin planificación previa, llame lo antes posible para solicitar ayuda con el costo del traslado.

## Traslados a la farmacia

Los traslados a la farmacia solo están disponibles en los siguientes casos:

- Durante un traslado de retorno programado desde una cita médica.
- Necesidades urgentes y críticas.

Tal vez quiera tener en cuenta la posibilidad de surtir sus recetas por correo. Este es un beneficio de OHP. La farmacia por correo surtirá su receta y se la enviará. Comuníquese con el servicio de atención al cliente de Cascade Health Alliance para solicitar ayuda para inscribirse en la farmacia por correo.

Teléfono de Cascade Health Alliance: 541.883.2947

## ¿Cuándo estar listo?

Traslados a su cita médica:

- Esté listo 15 minutos antes de la hora programada para recogerlo. Los conductores llegarán dentro de los 15 minutos previos a la hora de recogida.
- Los conductores llegarán 15 minutos antes de la hora de recogida y llevarán a los miembros a las citas, a las que llegarán 15 minutos antes de la hora programada, para asegurar que los miembros lleguen a destino con tiempo suficiente para anunciar su llegada y prepararse para la cita.
- Los conductores solo tienen que esperar 15 minutos después de la hora de recogida, por lo que es importante que esté listo cuando lleguen. Los conductores deben avisar a su despachador antes de salir del lugar de recogida.

- Si su conductor no llegó 10 minutos después de la hora de recogida programada, llame a TransLink. El personal se asegurará de que esté en camino. El tiempo de espera del miembro no será de más de 15 minutos después de la hora de recogida programada.
- Los conductores no pueden pedirle que llegue a su cita programada más de 1 (una) hora antes de la hora de su cita.

Traslados de vuelta a casa desde su cita médica:

- Su conductor le dará instrucciones para el traslado de vuelta a casa cuando lo deje en su cita. Si no lo hace, pregunte. Algunos conductores no vuelven para llevarle a casa hasta que los llame.
- En el caso de traslados sin previa coordinación, tal vez deba esperar hasta una hora desde el momento en que llame, o del horario convenido para su recogida, para que su conductor llegue a buscarle. Si su conductor no llegó tras una hora de espera, llame a TransLink. El personal verificará que haya un conductor en camino.

## Cancelación de un traslado

Si no va a necesitar el traslado coordinado, llame a TransLink lo antes posible.

Teléfono de llamada gratuita: 1.888.518.8160, TTY: 7-1-1

Si TransLink estuviera cerrado, deje un mensaje. Llame al Centro de Traslados y presione el 3 una vez que escuche el mensaje “Fuera del horario de atención”. Incluya lo siguiente:

- Su nombre (dígalo despacio).
- Fecha del traslado coordinado.
- Hora del traslado coordinado.
- Su número de teléfono.

## Cuando el pasajero no se presenta

Si no va a necesitar el traslado, cáncélelo lo antes posible. Se considerará que quien va a viajar no se presentó si usted no está listo a la hora de recogida y no canceló el traslado antes de que el conductor se dirija a buscarle.

Las ocasiones en las que el pasajero no se presenta hacen que a TransLink le resulte difícil coordinar traslados para usted. Si no se presenta en varias ocasiones, es probable que TransLink deba hacer arreglos especiales para sus futuros traslados. Los arreglos especiales pueden incluir, entre otras cosas, lo siguiente:

- Tal vez deba llamar antes de su traslado para confirmar.
- Puede que le pidan que cuente siempre con la compañía de otra persona que le ayude.
- Tal vez no le permitan coordinar traslados con más de cinco días de anticipación a su cita.

## Cambios en el servicio

Los miembros pueden cancelar o cambiar un traslado después de coordinarlo. Avísenos lo antes posible y antes de las dos horas previas a la hora programada para recogerlo. Tal vez no podamos adaptarnos a cambios de último momento, pero siempre haremos nuestro mejor esfuerzo.

Puede que Cascade Health Alliance o TransLink tengan que cambiar o cancelar servicios de NEMT de los miembros por los siguientes motivos:

- Cambios de horario imprevistos.
- Que un miembro tenga un problema de salud que implique una amenaza directa para el conductor o para otras personas que viajen en el vehículo.
- Que un miembro amenace con lastimar al conductor o a otras personas del vehículo, o que adopte conductas o genere circunstancias que pongan al conductor o a otras personas en riesgo de sufrir daño.
- Que un miembro adopte conductas que, a criterio de la CCO, hagan que los profesionales o las instalaciones médicas locales se nieguen a seguir brindándole servicios sin cambiar los servicios de NEMT para asegurar que los proveedores ofrezcan los servicios cubiertos a un miembro.
- Que un miembro cancele con frecuencia o no se presente para los servicios de NEMT coordinados en la fecha acordada para los servicios.

Si un traslado se cancelara, ese viaje se reasignará rápidamente a otro proveedor de NEMT cuando sea necesario.

## ¿Qué esperar de TransLink?

TransLink cumplirá con todos los requisitos de seguridad vehicular en virtud de la OAR 410-141-3925 y con todos los requisitos de licencias y permisos locales. Todos los vehículos serán inspeccionados con regularidad para garantizar su aptitud mecánica, su higiene y su seguridad.

- El interior del vehículo debe estar limpio y ordenado.
- Cada vehículo deberá cumplir con una cita de mantenimiento preventivo que incluirá la inspección de lo siguiente:
  - Espejos laterales y retrovisor.
  - Bocina.
  - Sistemas de calefacción, aire acondicionado y ventilación.
  - Funcionamiento de luces intermitentes, faros delanteros, luces traseras y limpiaparabrisas.
- No está permitido fumar ni vapear en el vehículo, en ningún momento, de conformidad con la ORS 433-835.
- Todos los vehículos incluirán, entre otras cosas, el siguiente equipamiento de seguridad:
  - Cinturones de seguridad para todos los pasajeros, si el vehículo estuviera obligado por ley a tener cinturones de seguridad.
  - Kit de primeros auxilios; extintor de incendios.
  - Dispositivos reflectores o de advertencia para carretera.
  - Linterna.
  - Dispositivos de tracción de neumáticos, cuando fuera necesario.
  - Guantes desechables.

- Todos los equipamientos necesarios para trasladar en forma segura a miembros en silla de ruedas o en camilla, de conformidad con la Ley para Estadounidenses con Discapacidades de 1990.

## ¿Qué esperar de su conductor?

Los conductores deben cumplir con todo lo necesario y haberse sometido a las actividades previas a la contratación de conformidad con la OAR 410-141-3925, lo que incluye la verificación de la licencia de conducir estatal con cualquier aprobación requerida, la evaluación de exclusión de participación en programas federales y la verificación de antecedentes.

Los conductores deben avisarle cuando lleguen, ya sea por teléfono, llamando a su puerta o entrando al vestíbulo del centro. Si necesita ayuda, infórmelo a TransLink cuando llame para coordinar su traslado. Si va a necesitar ayuda en su cita, para ir a comer, para ir al baño, etc., deberá viajar con alguien que le ayude. (Consultar la sección Asistentes de la página 7).

### **Los conductores pueden:**

Ayudarle a subir o bajar uno o dos escalones. *Algunos* conductores pueden ayudarle a caminar de su puerta al vehículo y viceversa, y ayudarle a entrar en el vestíbulo del centro médico. Los conductores *no pueden* ayudarle más allá de eso. Si necesita ese tipo de ayuda, deberá llevar a alguien con usted.

Los conductores deben tener presente que no pueden exigir a los miembros que lleguen a su cita programada más de 1 (una) hora antes del horario coordinado.

El conductor podrá llegar antes de la hora de recogida coordinada, pero el miembro no tiene obligación de subirse al vehículo antes de la hora coordinada.

### **Los conductores no pueden:**

- Entrar a su casa o a su habitación (salvo en casos de alta hospitalaria o de un vehículo de traslado en camilla).
- Ayudarle a prepararse para el traslado (vestirse, etc.).
- Pasarle de la cama a una silla de ruedas (y viceversa) o de una silla de ruedas al vehículo.
- Ayudarle con cuestiones personales durante el traslado.
- Pedir ni aceptar tarifas ni propinas.
- Dejar a los miembros más de 15 minutos antes de que el consultorio o el centro abra, salvo que lo solicite el miembro o, según corresponda, el tutor, el padre, la madre o el representante.
- Recoger a los miembros más de 15 minutos después del cierre del consultorio, salvo que no esté previsto que la cita termine dentro de los 15 minutos posteriores al cierre, salvo que lo solicite el miembro o, según corresponda, el tutor, el padre, la madre o el representante.

**Tenga en cuenta que los conductores no pueden modificar la hora de recogida sin la aprobación de TransLink.**

## Asistentes

Si necesita más ayuda de la que puede darle el conductor, debe viajar acompañado de otra persona. Un asistente es un ayudante personal que viaja con usted a su cita. Deberá traer a quien le ayude. TransLink no puede ofrecerle un asistente. Un asistente puede ser la madre, el padre, la madrastra, el padrastro, el abuelo, la abuela o el tutor del miembro. El asistente puede ser también cualquier adulto mayor de 18 años aprobado por el padre, la madre o el tutor del miembro.

Cuando coordine su traslado, informe a TransLink si va a viajar acompañado de alguien que le ayude. TransLink puede coordinar el traslado para usted más **un adulto** que le ayude. No se le cobrará por el viaje de su asistente.

No se coordinará el traslado de otros menores, familiares o amigos.

## Menores

Para el traslado de menores, hay algunas reglas especiales:

- Los menores de hasta 12 años deben viajar acompañados de un adulto. Cuando coordine el traslado, informe quién será el adulto acompañante.
- Los menores de entre 13 y 18 años podrán viajar acompañados de un adulto, pero no es obligatorio.
- Todos los bebés y niños pequeños deben ir sujetos en un asiento para automóvil o un asiento elevado, tal como lo requiere la ley de Oregon. Debe tener e instalar el asiento para una persona que pese menos de 40 libras (18 kg) y que mida 4 pies y 9 pulgadas (1 m 45 cm) o menos. Un conductor de NEMT no podrá trasladar a un miembro si su padre, madre o tutor carecen de un asiento de seguridad que cumpla con la ley estatal.
- Los asientos para automóvil no pueden quedar en el vehículo durante la cita, porque es posible que no sea el mismo conductor quien lo lleve de regreso. O es posible que el conductor realice otros traslados durante su cita.

## Silla de ruedas/ayudas para movilidad

Para asegurarse de que llegue un vehículo adecuado a buscarle, cuando coordine su traslado informe a TransLink si tiene algo de lo siguiente:

- Una ayuda para movilidad como una silla de ruedas manual, un andador o un bastón.
- Un tanque de oxígeno portátil.
- Una silla de ruedas de más de 30 pulgadas (76 cm) de ancho por 48 pulgadas (122 cm) de largo o si cuando la ocupa el peso total es de 600 libras (272 kg) o más.
- Un carrito de movilidad reducida
- Un animal de servicio
- Cualquier otro tipo de equipamiento especial

## Cinturones de seguridad

Todos los pasajeros deben cumplir con todas las leyes de uso del cinturón de seguridad. Esto quiere decir que todos los pasajeros deben usar cinturón de seguridad, siempre.

Si necesita extensiones para el cinturón de seguridad, infórmelo a TransLink cuando coordine su traslado.

Los pasajeros con tarjeta de exoneración de uso de cinturón de seguridad deben llevarla consigo y mostrársela al conductor antes de cada traslado.

## Funcionamiento en condiciones climáticas adversas

Dentro de “condiciones climáticas adversas” se incluyen, entre otras, calor extremo, frío extremo, inundación, advertencias de tornado y nevadas fuertes o caminos congelados.

Para prepararse para el clima adverso, los conductores se asegurarán de tener en el vehículo los siguientes elementos:

- Bolso para emergencias en casos de clima adverso.
- Dispositivos de tracción.
- Linterna.

Cuando las condiciones climáticas sean extremas, habrá que priorizar a ciertos tipos de traslado, como los de “atención médica crítica”, incluyendo diálisis renal y quimioterapia. Se usarán vehículos con tracción en las cuatro ruedas para garantizar los servicios a estos traslados.

## Funcionamiento del traslado en momentos pico

Si hay un uso mayor al promedio o hay vehículos extremadamente retrasados (más de 15 minutos), TransLink implementará las siguientes medidas para asegurarse de tener suficientes vehículos:

- Activar los vehículos de reserva de la flota de TransLink.
- Modificar las rutas de los vehículos según dónde se encuentren, para garantizar un servicio puntual.
- Usar más vehículos subcontratados.

## Accidentes e incidentes

Si hubiera un accidente vehicular o un incidente con un miembro, TransLink lo informará a Cascade Health Alliance dentro de las 24 horas posteriores al suceso. La notificación se hará por escrito (correo electrónico) y debe contener la siguiente información:

1. Nombre del conductor.
2. Nombre del pasajero/miembro.
3. Fecha, hora y ubicación del accidente o incidente.
4. Descripción del suceso, incluyendo todas las lesiones sufridas.
5. Si el conductor o el pasajero tuvieron que recibir tratamiento en un hospital y, si correspondiera,
6. número de caso de la denuncia policial y el informe, si estuvieran disponibles.

## Su privacidad

Se mantendrá la privacidad de toda la información que proporcione a TransLink.



La empresa comunicará a los conductores solo la información que sea necesaria para el traslado.

Solo se comunica información médica a los conductores cuando es necesario (p. ej., si usted tiene que usar oxígeno). Los conductores no compartirán su información fuera del proceso de traslado, salvo con TransLink, con Cascade Health Alliance Community Solutions, con el Plan de Salud de Oregon o con el Departamento de Servicios Humanos de Oregon.

## Sus derechos y responsabilidades

Tiene derecho a recibir servicios de transporte seguros y confiables, adecuados a sus necesidades.

Tiene derecho a pedir servicios de interpretación cuando hable con el servicio de atención al cliente y a pedir materiales en un idioma o formato adecuado a sus necesidades.

Tiene derecho a coordinar traslados de NEMT con hasta 90 días de anticipación. Tiene derecho a coordinar más de 1 traslado de NEMT a la vez para distintas citas, como p. ej. citas médicas periódicas, con hasta 90 días de anticipación.

Tiene derecho a coordinar traslados de NEMT en el mismo día.

Si no está conforme con el servicio que recibe de Cascade Health Alliance o de TransLink, tiene derecho a presentar una queja.

Tiene derecho a recibir un aviso por escrito antes de una denegación o un cambio en un nivel de servicio o en un beneficio, salvo que las regulaciones federales o estatales no lo consideren necesario.

Tiene derecho a hacer comentarios, incluso si algo le preocupa o si tiene una queja sobre el servicio recibido; díganoslo. Cascade Health Alliance y TransLink pueden mejorar sus servicios gracias a los comentarios de sus clientes.

Tiene derecho a presentar una apelación cuando le nieguen un traslado.

Ni Cascade Health Alliance ni TransLink pueden facturar a un miembro un traslado hacia o desde los servicios médicos, aun cuando Cascade Health Alliance y TransLink hayan denegado el reembolso por los servicios de traslado.

Ni CHA ni TransLink impedirán que los miembros presenten quejas o reclamos que se hayan hecho antes ni que presenten o envíen la misma queja o el mismo reclamo tanto al subcontratista de NEMT como a la CCO.

CHA y TransLink no pueden tratar de manera injusta a las personas en ningún programa o actividad debido a su edad, color, discapacidad, identidad de género, estado civil, origen nacional, raza, religión, sexo, orientación sexual o condición de veterano.

Como pasajero, sus responsabilidades incluyen:

- Tratar a los conductores y a los demás pasajeros con respeto.
- Llamarnos lo antes posible para coordinar, modificar o cancelar su traslado.
- Usar cinturones de seguridad y demás equipamiento de seguridad que exija la ley de Oregon.
- Pedir paradas adicionales con anticipación.

### Cómo presentar una queja (reclamo)

Si está desconforme o siente que Cascade Health Alliance, sus servicios de atención médica o su proveedor lo trataron de manera injusta, puede presentar una queja. Alguien puede ayudarle a presentar una queja. Su proveedor o su representante puede hacerlo, con su consentimiento. Puede decirnos si tiene alguna inquietud sobre servicios denegados, la seguridad del conductor o del vehículo, la calidad del servicio, la imparcialidad del servicio y el acceso al servicio.

Formas de presentar una queja:

1. Llame al servicio de atención al cliente de Cascade Health Alliance al 541.883.2947 o al número de llamada gratuita 1.888.989.7846 o al TTY 711.
2. Llame al servicio de atención al cliente de TransLink al 1.888.518.8160 al TTY 711.
3. Envíe una carta a:  
Cascade Health Alliance  
2909 Daggett Avenue, Ste 225  
Klamath Falls, OR 97601
4. Complete un formulario de queja en el sitio web de Cascade Health Alliance:  
<https://www.cascadehealthalliance.com/forms/complaint-form/>
5. Envíe un correo electrónico a [AppealsandGrievances@casadecomp.com](mailto:AppealsandGrievances@casadecomp.com)
6. Complete un formulario de queja en el sitio web de la OHA: [www.oregon.gov/hsd/ohp/pages/complaints](http://www.oregon.gov/hsd/ohp/pages/complaints)
7. Envíe su queja al servicio de atención al cliente de OHP: OHP Client Services, PO Box 14015, Salem OR 97309
8. Llame al número de llamada gratuita de OHA, 1.800.273.0057, TTY 711.
9. Ya sea que presente una queja ante Cascade Health Alliance, ante TransLink o ante la OHA, recibirá una carta con nuestra decisión sobre su queja por escrito en un plazo de 5 (cinco) días hábiles. Si se necesitara más tiempo para tomar una decisión, se lo informaremos por escrito. Todas las decisiones se tomarán en un plazo de 30 días y le serán enviadas.

Puede denunciar cualquier tipo de discriminación ante CHA o ante nuestro coordinador contra la discriminación a través de los siguientes medios:

1. Llame al servicio de atención al cliente de Cascade Health Alliance al 541.883.2947 o al número de llamada gratuita 1.888.989.7846 o al TTY 711.
2. Llame al servicio de atención al cliente de TransLink al 1.888.518.8160 o al TTY 711.
3. Envíe una carta a:  
Cascade Health Alliance  
2909 Daggett Avenue, Ste 225  
Klamath Falls, OR 97601
4. Complete un formulario de queja en el sitio web de Cascade Health Alliance:  
<https://www.cascadehealthalliance.com/forms/complaint-form/>
5. Envíe un correo electrónico a [Compliance@casadecomp.com](mailto:Compliance@casadecomp.com)
6. Derechos Civiles de la Autoridad de Salud de Oregon (OHA)  
Sitio web: [www.oregon.gov/OHA/OE](http://www.oregon.gov/OHA/OE) | Correo electrónico: [OHA.PublicCivilRights@state.or.us](mailto:OHA.PublicCivilRights@state.or.us)  
Teléfono: (844) 882-7889, TTY 711

Correo postal: Office of Equity and Inclusion Division (Oficina del Departamento de Equidad e Inclusión),  
421 SW Oak St., Suite 750,  
Portland, OR 97204

7. División de Derechos Humanos del Departamento de Trabajo e Industria:

Teléfono: (971) 673-0764

Correo electrónico: [crdemail@boli.state.or.us](mailto:crdemail@boli.state.or.us)

Correo postal: Bureau of Labor and Industrie Civil Rights Division  
(División de Derechos Humanos del Departamento de Trabajo e Industria)

800 NE Oregon St.,  
Suite 1045, Portland, OR 97232

8. Oficina de Derechos Civiles del Departamento de Salud y Servicios Humanos de EE. UU.

Sitio web: <https://ocrportal.hhs.gov/ocr/smartscreen/main.jsf>

Teléfono: (800) 368-1019, (800) 537-7697 (TDD)

Correo electrónico: [OCRComplaint@hhs.gov](mailto:OCRComplaint@hhs.gov)

Correo postal: Office for Civil Rights (Oficina de Derechos Civiles),  
200 Independence Ave. SW, Room 509F, HHH Bldg.,  
Washington, DC 20201

Si necesita ayuda para formular una queja, presentar una apelación o solicitar una audiencia, infórmenoslo. Hay adaptaciones razonables a disposición sin costo. Podemos sentarnos con usted a responderle preguntas y a completar formularios. También puede usar los números de llamada gratuita para obtener TTY/TTD y servicios de interpretación, ayudas adicionales y servicios de parte de nuestra oficina. Si necesita ayuda de trabajadores de la salud certificados de la comunidad, colegas especialistas en bienestar o navegadores personales de salud, también podemos ayudarle a coordinarla.

### **Denegación de servicios**

Antes de enviar por correo un Aviso de determinación adversa de beneficios (*notice of adverse benefit determination*, NOABD) a un miembro, TransLink pedirá una revisión a un segundo empleado cuando el primer evaluador haya denegado un traslado. TransLink enviará por correo, dentro de las 72 horas posteriores a la denegación, una NOABD al miembro a quien se le denegó el traslado y al proveedor con quien el miembro tenía una cita programada, si dicho proveedor formara parte de la red de Cascade Health Alliance y hubiera pedido el traslado en nombre del miembro. Para apelar una denegación, consulte la sección de Apelaciones y quejas.

Si considera que le denegaron servicios de manera injusta, tiene derecho a solicitar una apelación. Si solicita una apelación y el servicio vuelve a ser denegado, puede pedir una audiencia imparcial. Cuando le nieguen un servicio sobre la base de las reglas del programa, siempre recibirá una carta que mencionará la regla y el motivo de la denegación. La carta explicará también el proceso de apelación.

- Todos los servicios de NEMT se revisarán dos veces antes de enviar una NOABD a un miembro.
- Cascade Health Alliance enviará por correo, dentro de las 72 horas posteriores a la denegación, una NOABD a:
  - El miembro a quien se le denegó un traslado.
  - El proveedor u otro tercero con quien el miembro afectado tuviera programada una cita.

## Cómo presentar una apelación

En una apelación, su caso será revisado por otro profesional médico de Cascade Health Alliance. Solicite una apelación a Cascade Health Alliance:

- Llame al servicio de atención al cliente, al 541.883.2947, llamada gratuita 1.888.989.7846 o al TTY 711.
- Escriba una carta a Cascade Health Alliance y envíenosla por correo a: Cascade Health Alliance Appeals (Apelaciones de Cascade Health Alliance) 2909 Daggett Ave., Suite 225 Klamath Falls, OR 97601.
- Complete el formulario n.º 3302, Solicitud de Apelación y Audiencia, y envíelo por correo a Cascade Health Alliance.
- Puede pedir a su proveedor que apele la decisión por usted.
- Si desea recibir ayuda con esto, llámenos; podemos ayudarle a completar un formulario de apelación.

Puede pedirle ayuda a alguien, como por ejemplo a un amigo o a un administrador del caso. También puede llamar a la Línea directa de beneficios públicos, al 1.800.520.5292, para obtener asesoramiento legal y ayuda.

Recibirá un **Aviso de resolución de la apelación**, de nuestra parte en un plazo de 16 días que le informará si el revisor está de acuerdo o no con nuestra decisión. Si necesitáramos más tiempo para hacer la revisión, le enviaremos una carta informándole por qué necesitaremos hasta 14 días más.

Si su apelación obtuviera una extensión de 14 días, recibirá una llamada telefónica y una carta de Cascade Health Alliance. En caso de no cumplir con los plazos de decisión sobre una apelación estándar o una extensión de 14 días para una apelación, su proveedor tendrá el derecho a solicitar una audiencia de impugnación. Para solicitar una audiencia, siga las instrucciones incluidas a continuación bajo “Cómo obtener una audiencia administrativa”.

## Cómo obtener una audiencia administrativa

Si le niegan la apelación, puede solicitar una audiencia estatal imparcial ante un juez de derecho administrativo. Tendrá 120 días a partir de la fecha de su Aviso de resolución de la apelación (*notice of appeal resolution*, NOAR) para solicitar una audiencia al estado. Su carta de NOAR tendrá un formulario de Solicitud de audiencia que puede enviar.

También puede solicitar que le enviemos un formulario de Solicitud de audiencia o llamar al servicio de atención al cliente de OHP, al 800.273.0557, TTY 711, y pedir un formulario número 3302. En la audiencia puede decirle al juez por qué no está de acuerdo con nuestra decisión y por qué deberían estar cubiertos los servicios.

No necesita un abogado, pero puede tener uno o contar con otra persona, como su médico, como acompañante. Si contrata a un abogado, usted deberá pagarle los honorarios. Puede pedir asesoramiento y una posible representación en la línea directa de beneficios públicos (un programa de servicios de Legal Aid Services of Oregon y del Oregon Law Center); llame al 800.520.5292, TTY 711.

También puede encontrar ayuda legal gratuita en [www.oregonlawhelp.org](http://www.oregonlawhelp.org).

Una audiencia tarda más de 30 días en prepararse. Mientras espera su audiencia, puede seguir recibiendo un servicio que ya había empezado antes de nuestra decisión original de suspenderla. Debe pedirnos que continuemos el servicio dentro de los 10 días posteriores a la recepción del Aviso de resolución de la apelación (NOAR) que lo suspendió. Si continúa el servicio y el juez está de acuerdo con la decisión original, puede que usted deba pagar el costo de los servicios que recibió después de la fecha de entrada en vigencia del NOAR original.