




# Guía para usuarios de NEMT



Plan de salud de Oregon





**Everyone has a right to know about CHA's programs and services. All Members have a right to use our programs and services. You\* can get this in other languages, large print, braille, or a format you prefer. You\* can also ask for an interpreter. This help is free. Call 800-989-7846 or TTY 711.**

**Previa solicitud, todos tienen derecho a conocer los programas y servicios. Todos los miembros tienen derecho a utilizar nuestros programas y servicios. Usted\* 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 TTY 711.**

Usted\* puede recibir este documento en papel, sin costo alguno. Cascade Health Alliance (CHA) se lo enviará por correo en un plazo de cinco días hábiles. Usted\* también puede acceder a esta guía en nuestro sitio web: <https://www.cascadehealthalliance.com/nemtriderguide/>

CHA y nuestros proveedores deben cumplir las leyes estatales y federales sobre derechos civiles. No podemos tratar a las personas de forma injusta en ninguno de nuestros programas o actividades sobre la base de las siguientes características: edad, color de piel, estado civil, nacionalidad, raza, religión, sexo y orientación sexual. Consulte las páginas 14-15 para leer las instrucciones completas sobre cómo presentar una queja.

**\*"Usted" en esta página significa "miembro o representante del miembro". "Usted" en esta página también significa "familiar o cuidador del miembro".**

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/>

Número de teléfono de servicio al cliente de CHA: 541.883.2947

Número de teléfono gratuito: 1.800.989.7846

TTY: 7-1-1

Número de fax de servicio al cliente de CHA: 541.885.9858

### TransLink

Número de teléfono: 541.842.2060

Número de teléfono gratuito:

1.888.518.8160 TTY: 7-1-1

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

Puede programar sus viajes de lunes a viernes, de 7:00 a. m. a 5:00 p. m.

Transporte médico sin carácter de emergencia (*Non-Emergent Medical Transportation*, NEMT)

¿Qué es el NEMT?

El transporte médico sin carácter de emergencia es un beneficio cubierto para los miembros de Cascade Health Alliance en el Plan de salud de Oregon (*Oregon Health Plan*, OHP). Cascade Health Alliance se asocia con TransLink para ofrecer este beneficio. Debe cumplir los criterios del beneficio para recibir servicios de NEMT. Hay servicios de transporte de ida y vuelta para servicios médicos. Si no cuenta con un transporte confiable, puede ser elegible. Los viajes de NEMT se brindan para las visitas programadas de atención médica. Estos viajes no son para situaciones de emergencia. TransLink y Cascade Health Alliance pueden ayudarlo a llegar a sus citas de muchas maneras.

## Esta guía cubre los siguientes temas:

- Elegibilidad
- Tipos de viajes
- Horario de servicio
- Programar un viaje
- Viajes urgentes
- Ayuda con el costo por millaje
- Ayuda con la comida y el alojamiento
- Viajes a la farmacia
- Cuándo estar listo
- Cancelar un viaje
- Inasistencia del usuario
- Qué esperar de su conductor/asistentes de atención personal
- Niños, andadores, sillas de ruedas (auxiliares de movilidad) y cinturones de seguridad
- Su privacidad
- Sus derechos y responsabilidades
- Cómo presentar una queja (reclamo)
- Qué hacer si le deniegan un viaje
- Cómo presentar una apelación
- Cómo obtener una audiencia administrativa

# Guía para usuarios

## Cascade Health Alliance

### Contenido

Introducción .....	2
Elegibilidad .....	2
Tipos de viajes .....	2
Horario de servicio .....	3
Programar un viaje .....	3
Cuándo debo llamar .....	4
Transportes seguros .....	5
Viajes urgentes .....	6
Ayuda con el costo por millaje .....	6
Viajes a la farmacia .....	7
Cuándo estar listo .....	8
Cancelar un viaje .....	8
Inasistencia del usuario .....	9
Cambios de servicio .....	9
Qué esperar de TransLink .....	9
Qué esperar de su conductor .....	10
Asistentes .....	11
Niños .....	11
Auxiliares de movilidad/Sillas de ruedas .....	12
Cinturones de seguridad .....	12
Operación en clima adverso .....	12
Operación con alta demanda de transporte .....	13
Accidentes e incidentes .....	13
Su privacidad .....	13
Sus derechos y responsabilidades .....	13
Cómo presentar una queja (reclamo) .....	14
Si se rechaza su viaje .....	16
Cómo presentar una apelación .....	17
Cómo obtener una audiencia administrativa .....	18

## Introducción

¿Necesita transporte para sus citas médicas? Cascade Health Alliance ofrece NEMT a todos los miembros mediante su asociación con TransLink. Los servicios NEMT se ofrecen a los miembros elegibles duales para beneficios completos cuando viajan a citas cubiertas por Medicaid o Medicare dentro o fuera del área de servicios de la Organización de atención coordinada (*Coordinated Care Organization, CCO*) TransLink puede llevarlo a cualquier cita o servicio cubierto por Cascade Health Alliance mediante nuestro programa de Transporte médico sin carácter de emergencia.

## Elegibilidad

Puede obtener viajes gratuitos de TransLink si cumple con los siguientes criterios:

- Tiene cobertura del seguro de Cascade Health Alliance mediante el Plan de salud de Oregon (Medicaid) en el condado de Klamath, Oregon. Debe viajar a una cita médica u otro servicio de atención médica cubierto.
- También puede obtener viajes gratuitos de TransLink si es un miembro elegible dual para beneficios completos.
- Cascade Health Alliance o TransLink verifican la elegibilidad con los planes de Medicare Advantage o Dual Special Needs. También verifican la elegibilidad con proveedores de Medicare.
- Necesita ayuda para llegar a la cita.

Cascade Health Alliance comparte el costo de los viajes fuera del área. Consulte la ayuda para el costo por millaje en la página 6.

## Tipos de viajes

TransLink programa el mejor viaje para satisfacer sus necesidades. El viaje puede incluir lo siguiente:

- Ayuda con el costo del viaje a la cita si conduce usted o alguien más.
- Boletos de autobús
- Servicio de viaje por auto/taxi
- Furgoneta para sillas de ruedas
- Furgoneta para camillas
- Otros tipos de vehículos, si es necesario
- Algunos viajes son compartidos. Los conductores pueden recoger y dejar a otros usuarios en el camino.

## Horario de servicio

El horario de atención al público 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 está cerrada los siguientes días feriados:

- Año Nuevo
- Día de Martin Luther King Jr.
- Día de los Caídos
- 4 de Julio
- Día del Trabajo
- Día del Veterano
- Día de Acción de Gracias
- El día después del Día de Acción de Gracias
- Navidad

Puede programar un viaje con TransLink para las 24 horas del día, los 365 días del año. Puede ser difícil programar un viaje para el horario nocturno, fines de semana y feriados. Si necesita un viaje en esos momentos, llame lo antes posible. Puede pedir programar un viaje hasta con 90 días de anticipación.

Puede programarlos en TransLink de lunes a viernes, de 7:00 a. m. a 5:00 p. m.

TransLink está cerrado los sábados, domingos y los siguientes feriados:

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

## Programar un viaje

Un miembro o representante autorizado (una persona con su permiso para actuar en su nombre; es decir, Trabajador de salud comunitaria, padre adoptivo o de acogida u otro proveedor delegado con esta autoridad) puede llamar a Cascade Health Alliance o a TransLink para solicitar un viaje. El personal multilingüe calificado del Centro de Llamadas está disponible para ayudarlo, y hay servicios de interpretación disponibles sin cargo para todos los miembros. Los servicios de NEMT se ofrecen las veinticuatro (24) horas del día, los trescientos sesenta y cinco (365) días del año. Los miembros pueden programar viajes:

- el mismo día para servicios de NEMT;
- hasta con 90 días de anticipación y;
- más de un servicio de NEMT a la vez para citas recurrentes; hasta con 90 días de anticipación.

## Comuníquese con nosotros:

### Cascade Health Alliance

2909 Daggett Avenue, Ste 225

Klamath Falls, OR 97601

Teléfono: **541.883.2947**

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

Número de teléfono gratuito: 1.800.989.7846

TTY: 7-1-1

### TransLink

Número de teléfono: 541.842.2060

Número de teléfono gratuito: 1.888.518.8160.

TTY: 7-1-1

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

Puede programar sus viajes de lunes a viernes, de 7:00 a. m. a 5:00 p. m.

## Cuándo debo llamar

Llame apenas programe su cita médica (hasta 90 días antes de la cita). Intente llamar al menos 24 horas antes del viaje. Para los viajes que superen las 70 millas, los miembros deben llamar con al menos 48 horas de anticipación.

Su elegibilidad para los servicios se determinará cuando llame al servicio al cliente de TransLink. Ellos buscarán los mejores viajes al menor precio para ajustarse a sus necesidades. TransLink le pedirá la información que se detalla debajo.

Tenga esta información preparada cuando llame:

- Su nombre, dirección, número de teléfono y número de identificación de Medicaid
- Medio (teléfono, correo electrónico, fax) y horarios de contacto
- Nombre, dirección y número de teléfono del médico
- Médico de remisión, si la cita está fuera de su área local
- Fecha y hora de la cita de atención médica
- Hora de recogida luego de la cita de atención médica
- Motivo de la cita de atención médica
- Si un asistente viajará con usted
- Cualquier necesidad de movilidad (como una silla de ruedas o animal de servicio)



- Su altura y peso en caso de viajes para camillas o sillas de ruedas
- Direcciones claras para llegar a su vivienda o al consultorio del proveedor
- ¿Qué adaptaciones especiales necesita? ¿Hay algún antecedente o circunstancia para tener en cuenta?
- ¿Tiene necesidades o condiciones especiales que incluyan discapacidades físicas o conductuales?

Es posible que le pidan más información para encontrar el mejor viaje para sus necesidades. Le informaremos si su viaje está aprobado o rechazado en un plazo de 24 horas. Si el viaje debe realizarse antes de las 24 horas, TransLink le comunicará la decisión antes.

Si APROBAMOS su viaje en el momento de su solicitud por teléfono, le informaremos los planes, cuando sea posible. Si no hay planes disponibles cuando llame, nos comunicaremos con usted antes de la fecha del viaje para informarle los detalles. Le diremos lo siguiente:

- Nombre, dirección y número de teléfono del médico
- Nombre y número de teléfono del conductor o proveedor de NEMT
- Horario y dirección de recogida

Si se rechaza su viaje o reembolso, TransLink le enviará una Notificación de determinación adversa de beneficios (*Notice of adverse benefit determination*, NOABD).

Usted es un miembro del Plan de salud de Oregon (OHP) y la Organización de atención coordinada (CCO). Usted no es responsable de tomar decisiones acerca del NEMT. TransLink es responsable de organizar su viaje.

**Si quiere programar un viaje para un niño de 12 años o menos, consulte la sección de Niños en la página 15.**

**Asegúrese de programar también el viaje de regreso. Si no programa el viaje de regreso, es posible que deba esperar hasta una hora para que el conductor lo recoja.**

## Transportes seguros

Un miembro que atraviesa una crisis de salud mental puede necesitar transporte médico seguro en un vehículo especial. Esto significa que un médico u oficial de policía decidió que el miembro está en peligro de lesionarse a sí mismo o a otros. El miembro también puede necesitar atención, custodia o tratamiento inmediatos.

Cuando es médicamente necesario, otra persona puede acompañar al miembro. Esta persona asiste al miembro y debe cumplir con los lineamientos legales. Algunos ejemplos son, entre otros, un padre, tutor legal o escolta.

TransLink aprobará los transportes médicos seguros para servicios médicos cubiertos por el OHP exigidos por la corte, excepto el viaje para ir a la corte o a las audiencias de compromiso (a menos que no haya otra opción de viaje financiado) o si el miembro está en custodia.

Puede perder sus privilegios de viaje si amenaza con dañar al conductor o a otras personas en el vehículo. Los viajes se pueden suspender si su conducta pone en peligro la vida del conductor o de otras personas en el vehículo.

## Viajes urgentes

**Llame al 911 en caso de emergencia.** TransLink no puede organizar viajes de emergencia con una ambulancia.

Los viajes urgentes se pueden establecer si hay un conductor disponible. "Urgente" significa que la cita de atención médica cumple las siguientes condiciones:

- Se necesita de inmediato;
- No se había programado; y
- No se había planificado.

Si necesita un viaje con urgencia y es horario de atención en TransLink, llame a servicio al cliente.

Puede que necesite un viaje con urgencia cuando TransLink esté cerrado. Un proveedor de viajes de su zona podría estar disponible para llevarlo. Siga los siguientes pasos:

- **Primero:** llame al número de teléfono de TransLink y escuche el mensaje del horario de cierre. Número de teléfono gratuito: 1.888.518.8160, TTY: 7-1-1
- **Luego:** siga las instrucciones en el mensaje telefónico.

Un asistente puede acompañar al miembro sin costo adicional cuando sea médicamente necesario, por ejemplo, para administrar medicamentos o satisfacer necesidades jurídicas. El asistente puede ser un padre, tutor legal o escolta, entre otros.

## Ayuda con el costo por millaje

Si alguien que conoce puede llevarlo a sus citas de atención médica, o usted puede ir por su cuenta, puede obtener ayuda con los costos de los viajes fuera de su área local (en zonas urbanas, de 30 millas o 30 minutos, y en zonas rurales, de 60 millas o 60 minutos). Los costos del viaje pueden incluir el reembolso por millaje, comidas y alojamiento. Los fondos se dirigirán a usted, el miembro, a menos que tenga un tutor o poder notarial (*Power of Attorney*, POA).

Se puede reembolsar a los miembros por las comidas cuando están fuera de su área, según lo que definen la Regla Administrativa de Oregon (*Oregon Administrative Rule*, OAR) 410-141-3515 y por un mínimo de cuatro horas de viaje de ida y vuelta. Los miembros recibirán un reembolso por alojamiento si, de lo contrario, debieran iniciar el viaje antes de las 5 a. m., si la cita termina luego de las 9 p. m., si existe una necesidad médica documentada o por otras circunstancias. El millaje se paga a \$0.25 por milla para el camino más corto a su cita de atención médica. La tarifa de alojamiento es de \$40.00 por día. La tarifa de comida es de \$12.00 por día e incluye lo siguiente:

- Desayuno \$3.00: el viaje debe comenzar antes de las 6:00 a. m.
- Almuerzo \$3.50: el viaje debe cubrir el período de 11:30 a. m. a 1:30 p. m.

- Cena \$5.50: el viaje debe terminar después de las 6:30 p. m.

Los miembros recibirán reembolsos a tasas no menores que las tasas permitidas. Los miembros deben enviar la documentación antes de recibir el reembolso. Los reembolsos inferiores a \$10 se podrían retener hasta que el reembolso del miembro llegue a \$10.

Se podría reembolsar la comida o alojamiento de un asistente si el miembro es menor de edad y es incapaz de viajar sin asistente, si el médico tratante brinda una declaración firmada en la que se indica el motivo por el cual el asistente debe acompañar al miembro, si el miembro es mental o físicamente incapaz de llegar a su cita sin asistentes, o si es incapaz de regresar a la vivienda sin ayuda luego de recibir el tratamiento o servicio. El reembolso por asistentes adicionales o por otras circunstancias es a criterio del proveedor. La tarifa de alojamiento para el asistente es de \$40.00 por día (si se aloja en una habitación separada). La tarifa de comida para el asistente es de \$12.00 por día (\$3.00 para el desayuno, \$3.50 para el almuerzo y \$5.50 para la cena).

Comuníquese con TransLink para obtener ayuda con los costos de viajes.

Siga los pasos a continuación para solicitar ayuda con el costo de millaje:

1. Llame a TransLink para solicitar ayuda **antes** de la cita de atención médica.  
Número de teléfono gratuito: **1.888.518.8160, TTY: 7-1-1**
2. Complete su sección del formulario de Verificación de visita de atención médica y llévelo a su cita. Puede encontrar el formulario de Verificación de visita de atención médica en el sitio web <https://rvtd.org/accessible-transportation/translink/>.
3. Cuando esté en la cita, pídale al proveedor de atención médica que complete su sección del formulario.
4. Envíe el formulario completo de regreso a TransLink en un plazo de 45 días a partir del día de su cita de atención médica. TransLink le dará los fondos por millaje en un plazo de 14 días luego de recibir su formulario completo. Se podrían recuperar los sobrepagos al miembro por lo siguiente: por millaje, comidas y alojamiento, y otro recurso pagado directamente, el dinero pagado no se usó con el propósito aprobado; por boletos o pasajes de transporte público o de compañías de transporte comunes que el miembro vendió o transfirió a otra persona.

No le daremos un reembolso si recibimos su formulario de verificación y cualquier recibo necesario en un plazo mayor a 45 días luego de su cita.

Cascade Health Alliance no es responsable de organizar el transporte cuando el miembro usa transporte público o cuando el miembro u otra persona recibe un reembolso de millaje por el viaje.

Cita urgente: si tiene una cita urgente que no planificó, llame lo antes posible para solicitar ayuda con el costo del viaje.

## Viajes a la farmacia

Los viajes a la farmacia están disponibles únicamente:

- durante un viaje de regreso programado desde una cita de atención médica; o
- por necesidades críticas urgentes.

Es posible que quiera considerar surtir recetas mediante una orden por correo. Este es un beneficio del OHP. La farmacia de pedido por correo surtirá su receta y se la enviará. Comuníquese con el Servicio al Cliente de Cascade Health Alliance para recibir ayuda al inscribirse en una farmacia de pedido por correo.

Número de teléfono de Cascade Health Alliance: 541.883.2947

## Cuándo estar listo

Viajes a la cita de atención médica:

- Esté listo 15 minutos antes de la hora de recogida. El conductor llegará dentro de los 15 minutos antes de la hora de recogida.
- El conductor llegará 15 minutos antes para recogerlo y lo dejará en la cita 15 minutos antes para garantizar que llegue a destino con el tiempo suficiente para registrarse y prepararse para la cita.
- El conductor solo debe esperar 15 minutos después de la hora de recogida, por lo que es importante estar preparado cuando llegue. El conductor debe informarle al controlador antes de irse del lugar de recogida.
- Si el conductor no llegó en los 10 minutos posteriores de la hora de recogida programada, llame a TransLink. El personal verificará si está en camino. El tiempo de espera del miembro no debe exceder los 15 minutos pasada la hora de recogida programada.
- El conductor no puede solicitarle que llegue a la cita programada con más de una (1) hora de anticipación.

Viajes de su vivienda a la cita de atención médica:

- El conductor debe brindarle instrucciones para el viaje de regreso cuando lo deja en la cita. Si no lo hace, asegúrese de preguntar. Algunos conductores no irán a buscarlo hasta que los llamen.
- Para los viajes que no están programados, es posible que deba esperar hasta una hora desde el momento de la llamada o de su hora de recogida programada para que llegue el conductor. Si el conductor no llegó luego de una hora, llame a TransLink. El personal verificará si hay un conductor en camino.

## Cancelar un viaje

Si no necesitará el viaje que programó, llame a TransLink lo antes posible.

Número de teléfono gratuito: 1.888.518.8160, TTY: 7-1-1

Si TransLink está cerrado, deje un mensaje. Llame al Centro de Viajes y pulse 3 una vez que llegue al mensaje de horario de cierre. Incluya los siguientes datos:

- Su nombre (deletréelo despacio)
- Fecha del viaje programado

- Horario del viaje programado
- Su número de teléfono

## Inasistencia del usuario

Si no necesitará un viaje programado, cancele lo antes posible. Se considera un caso de "inasistencia" cuando no está listo en el horario de recogida y no canceló el viaje antes de que el conductor salga a recogerlo.

Las inasistencias del usuario pueden dificultar la programación de viajes para usted por parte de TransLink. Si tiene varias inasistencias, es posible que TransLink deba hacer modificaciones especiales para sus futuros viajes. Las modificaciones especiales pueden incluir, entre otras, las siguientes:

- Es posible que deba llamar antes del viaje para confirmar.
- Es posible que le soliciten que siempre vaya acompañado de alguien que lo ayude.
- Es posible que no tenga permitido programar viajes con más de cinco días de anticipación.

## Cambios del servicio

Los miembros pueden cancelar o modificar un viaje luego de programarlo. Infórmenos lo antes posible y antes de las dos horas previas al horario de recogida programado. Quizá no podamos admitir cambios de último minuto, pero siempre haremos todo lo posible.

Puede que Cascade Health Alliance o TransLink deban modificar o cancelar servicios de NEMT para los miembros por los siguientes motivos:

- Cambios de programación imprevistos.
- Un miembro tiene una afección médica que representa una amenaza directa para el conductor o para las otras personas en el vehículo.
- Un miembro amenaza con dañar al conductor o a otras personas en el vehículo, o adopta una conducta o crea una situación que pone en peligro al conductor o a otras personas en el vehículo.
- Un miembro adopta una conducta que, según el criterio de la CCO, provoca que los proveedores o las instalaciones médicas locales rechacen continuar con los servicios sin cambiar servicios de NEMT para garantizar que los proveedores ofrezcan servicios cubiertos al miembro.
- Un miembro a menudo cambia los servicios de NEMT o no se presenta en la fecha en la que está programado el servicio.

Si se cancela un viaje, se reasigna rápidamente el viaje afectado a otro proveedor de NEMT, si es necesario.

Cascade Health Alliance o TransLink informará a los miembros por escrito sobre modificaciones en el servicio.

## Qué esperar de TransLink

TransLink satisfará todas las necesidades de seguridad vehicular según OAR 410-141-3925 y los requisitos de permiso y licencia locales. Se inspeccionará regularmente la mecánica, limpieza y seguridad de todos los vehículos.

- El interior del vehículo debe estar limpio y libre de basura.
- Se debe realizar un mantenimiento preventivo para cada vehículo, que debe incluir la inspección del siguiente equipamiento:
  - Espejos retrovisores laterales e interior
  - Bocina
  - Calefacción, aire acondicionado y sistemas de ventilación
  - Direccional, focos, luz trasera y limpiaparabrisas
- No se permite fumar cigarrillos ni cigarrillos electrónicos en el vehículo en ningún momento, de acuerdo con el Estatuto Revisado de Oregon (*Oregon Revised Statute*, ORS) 433-835.
- Todos los vehículos deben incluir, entre otros, el siguiente equipamiento de seguridad:
  - Cinturones de seguridad para todos los pasajeros, si así lo exige la ley para ese vehículo
  - Kit de primeros auxilios, extintor de fuego
  - Dispositivos de precaución o brillantes para el costado de la carretera
  - Linterna
  - Dispositivos de tracción para neumáticos, según sea necesario
  - Guantes descartables
  - Todo el equipamiento necesario para transportar con seguridad a los miembros que usen sillas de ruedas o camillas, de acuerdo con la Ley de estadounidenses con discapacidad de 1990

## Qué esperar de su conductor

Los conductores deben satisfacer las necesidades y haberse sometido a todas las actividades necesarias antes de la contratación según OAR 410-141-3925, lo que incluye la verificación de la licencia de conducir estatal del conductor con todas las aprobaciones necesarias, la investigación de exclusión en los programas federales y la verificación de antecedentes.

Los conductores deben llamarlo, golpear la puerta o ingresar al vestíbulo del centro para avisarle cuando lleguen. Si necesita ayuda, infórmelo a TransLink cuando programe el viaje. Si necesitará ayuda en su cita, ayuda para comer, ir al baño, etc., debería ir acompañado de alguien que lo ayude. (Consulte la sección Asistente en la página 11).

### **Los conductores pueden hacer lo siguiente:**

Ayudarlo a subir o bajar uno o dos escalones. *Algunos* conductores pueden llevarlo desde el vehículo al vestíbulo de la instalación de atención médica y de regreso al vehículo. Los conductores *no pueden* ayudar más allá de ese punto. Si necesita este tipo de ayuda, deberá ir acompañado de alguien.

Los conductores deben saber que es posible que no se le solicite al miembro que llegue a la cita programada con más de una (1) hora de anticipación.

El conductor puede llegar antes de la hora de recogida programada, pero no es necesario que el miembro ingrese al vehículo antes de dicha hora.

#### **Los conductores no pueden hacer lo siguiente:**

- Ingresar a su vivienda o habitación (excepto en caso de alta médica o transporte de camilla).
- Ayudarlo a prepararse para el transporte (vestirse, etc.).
- Trasladarlo de la cama a la silla de ruedas o de la silla de ruedas al vehículo.
- Ayudarlo con cualquier necesidad personal durante el viaje.
- Pedir o aceptar tarifas o propinas.
- Dejar al miembro más de 15 minutos antes de que abra el consultorio o instalación, a menos que lo solicite el miembro o, según corresponda, su tutor, padre o representante.
- Recoger a los miembros más de 15 minutos después de que cierre el consultorio, a menos que no se espere que la cita termine en ese plazo, o que así lo solicite el miembro o, según corresponda, su tutor, padre o representante.

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

## Asistentes

Si necesita más ayuda de la que el conductor puede darle, debe ir acompañado de alguien. Un Asistente es un ayudante de cuidado personal que viaja con usted a su cita. TransLink definirá si necesita asistencia y si el asistente cumple con los requisitos para serlo. Esta decisión se basa en los siguientes criterios: los niños de 12 años o menos y los miembros con necesidades especiales físicas o del desarrollo, independientemente de la edad, deben ir acompañados de un adulto asistente. Usted deberá ir acompañado de su propio ayudante. TransLink no puede ofrecerle un asistente. Un asistente puede ser la madre, el padre, la madrastra, el padrastro, el abuelo o el tutor del miembro. Para los niños de 12 años o menos, el asistente puede ser un adulto de 18 años o más, aprobado por los padres o el tutor del miembro.

Cuando programe una cita, informe a TransLink si irá acompañado de alguien que lo ayude. TransLink evaluará su caso para verificar si se cumple con los requisitos mencionados arriba. TransLink puede programar un viaje para usted y **un adulto** que lo ayude. El viaje del asistente no tiene costo.

No se organizarán viajes para niños, familiares o amigos adicionales.

## Niños

Hay algunas normas especiales para los viajes de los niños:

- Los niños de 12 años o menos deben viajar con un adulto. Indique quién es el adulto cuando programe el viaje.

- El adulto asistente para el niño de 12 años o menos puede ser cualquier adulto autorizado por los padres o el tutor del miembro.
- Los niños de entre 13 y 18 años pueden ir acompañados, pero no es obligatorio.
- Todos los bebés y niños pequeños deben estar asegurados en el asiento del auto o en una silla infantil, según lo exigido por la ley de Oregon. Debe asegurar el asiento para las personas que pesen menos de 40 lb y que midan cuatro pies y nueve pulgadas o menos. Es posible que un conductor de NEMT no transporte a un miembro si el padre o tutor no tiene un cinturón de seguridad que cumpla con la ley estatal.
- No debe dejar los asientos en el vehículo durante la cita, porque es posible que en el viaje de regreso haya otro conductor. O puede que ese conductor haga otros viajes durante su cita.

## Auxiliares de movilidad/Sillas de ruedas

Para asegurarse de recibir el tipo de vehículo correcto, informe a TransLink si tiene algo de lo siguiente cuando programe su viaje:

- Un dispositivo auxiliar de movilidad, como una silla de ruedas manual, un andador o un bastón.
- Un tanque de oxígeno portátil.
- Una silla de ruedas que supere las 30 pulgadas de ancho, las 48 pulgadas de largo o que pese más de 600 libras con la persona.
- Una silla de ruedas motorizada.
- Un animal de servicio.
- Cualquier otro equipo especial.

## Cinturones de seguridad

Todos los usuarios deben cumplir las leyes de uso de cinturón de seguridad. Esto significa que todos los usuarios siempre deben usar cinturón de seguridad.

Si necesita extensiones para el cinturón de seguridad, infórmelo en TransLink al programar el viaje.

Los usuarios con una tarjeta de exención de cinturón de seguridad deben llevarla y mostrarla al conductor antes de cada viaje.

## Operación en clima adverso

Las “condiciones de clima adverso” incluyen, entre otras, el calor extremo, el frío extremo, las inundaciones, las advertencias de tornado y la nevada copiosa o las carreteras con hielo.

A modo de preparación para el clima adverso, los conductores deben asegurarse de que los siguientes artículos estén en el vehículo:

- “Bolsa de emergencia” para clima adverso
- Dispositivos de tracción



- Linterna

Cuando las condiciones climáticas son extremas, se priorizan ciertos tipos de transporte, como el destinado a "atención médica crítica", lo que incluye tratamientos de diálisis renal y quimioterapia. Todos los vehículos se usarán para garantizar el transporte para estos servicios.

## Operación con alta demanda de transporte

Si hay un uso por encima del promedio o los vehículos presentan muchas demoras (más de 15 minutos), TransLink implementará los siguientes pasos para garantizar que haya vehículos suficientes:

- Activar su flota de vehículos de reserva.
- Redireccionar a los vehículos según la ubicación para garantizar un servicio veloz.
- Usar más vehículos de subcontratistas.

## Accidentes e incidentes

Si ocurre un accidente vehicular o un incidente con el miembro, TransLink le informará a Cascade Health Alliance en un plazo de 24 horas a partir del evento. La notificación se hará por escrito (correo electrónico) y deberá contener la siguiente información:

1. Nombre del conductor
2. Nombre del pasajero/miembro
3. Fecha, hora y ubicación del accidente/incidente
4. Descripción del evento, incluida cualquier lesión prolongada
5. Si el conductor o el pasajero necesitaron tratamiento médico en un hospital, y si corresponde
6. El número de caso de cualquier informe policial y el reporte, si está disponible

## Su privacidad

Toda la información que le brinde a TransLink se mantendrá privada.

TransLink solo les dará a los conductores la información necesaria para transportarlo.

La información médica solo se brinda a los conductores cuando es necesario (por ejemplo, si usted usa oxígeno). Los conductores no compartirán su información fuera del viaje, únicamente con TransLink, Soluciones Comunitarias de Cascade Health Alliance, el Plan de salud de Oregon o el Departamento de Servicios Humanos de Oregon.

## Sus derechos y responsabilidades

Tiene el derecho a recibir servicios de transporte seguros y confiables que se ajusten a sus necesidades.

Tiene el derecho a solicitar servicios de interpretación cuando hable con Servicio al Cliente, y a solicitar materiales en un idioma o formato que satisfaga sus necesidades.

Tiene el derecho a programar viajes de NEMT con hasta 90 días de anticipación. Tiene el derecho a programar más de 1 viaje de NEMT a la vez para las citas, como citas médicas continuas, con hasta 90 días de anticipación.

Tiene el derecho a programar viajes de NEMT para el mismo día.

Si está insatisfecho con el servicio que recibe de Cascade Health Alliance o TransLink, tiene el derecho a presentar una queja (reclamo).

Tiene el derecho a recibir un aviso por escrito antes del rechazo o modificación de un beneficio o nivel de servicio, a menos que dicho aviso no esté exigido por las normativas estatales o federales.

Tiene el derecho a brindar comentarios, lo que incluye inquietudes o reclamos sobre el servicio recibido; infórmenos. Cascade Health Alliance y TransLink pueden mejorar los servicios mediante los comentarios de nuestros clientes.

Tiene el derecho a presentar una apelación o solicitar una audiencia cuando le nieguen un viaje.

Cascade Health Alliance y TransLink no pueden facturar a un miembro por un viaje de ida o vuelta a servicios médicos cubiertos, incluso si Cascade Health Alliance o TransLink rechazaron el reembolso por el viaje.

Cascade Health Alliance y TransLink permitirán que los miembros presenten reclamos o quejas que se hayan realizado antes o que presenten o envíen el mismo reclamo o queja al subcontratista de NEMT y a la CCO.

Cascade Health Alliance y TransLink no pueden tratar a las personas de forma injusta en ningún programa o actividad debido a su edad, color de piel, discapacidad, identidad de género, estado civil, nacionalidad, raza, religión, sexo, orientación sexual o estado de veterano.

Como pasajero, entre sus responsabilidades se incluyen las siguientes:

- Tratar a los conductores y otros pasajeros con respeto.
- Llamarnos lo antes posible para programar, modificar o cancelar su viaje.
- Usar cinturón de seguridad y otro equipamiento de seguridad, según lo que exige la ley de Oregon.
- Solicitar paradas adicionales con anticipación.
  - Si necesita hacer una parada en una farmacia u otra ubicación, debemos aprobarlo. Los conductores solo tienen permitido hacer las paradas que aprobamos.

### **Cómo presentar una queja (reclamo)**

Si no está satisfecho o siente que fue tratado injustamente por Cascade Health Alliance, su proveedor o el personal de atención médica, puede presentar un reclamo. Puede pedirle a alguien que lo ayude a presentar el reclamo. Su proveedor o representante pueden hacer esto con su consentimiento. Puede informarnos si le preocupan los servicios rechazados, la seguridad del vehículo o el conductor, la calidad del servicio o la justicia de los servicios y el acceso a ellos. Cascade Health Alliance y TransLink cuentan con procesos para documentar y responder a su reclamo. No importa si su reclamo es sobre TransLink o Cascade Health Alliance.

Formas de presentar un reclamo:

1. Llame al Servicio al Cliente de Cascade Health Alliance al 541.883.2947 o el número gratuito al 1.888.989.7846, 711 TTY.
2. Llame al número gratuito de Servicio al Cliente de TransLink al 1.888.518.8160, 711 TTY.
3. Envíenos una carta:  
Cascade Health Alliance  
2909 Daggett Avenue, Ste 225  
Klamath Falls, OR 97601
4. Llene un formulario de reclamo en el sitio web de Cascade Health Alliance en <https://www.cascadehealthalliance.com/forms/complaint-form/>.
5. Envíenos un correo electrónico a [appealsandgrievances@casadecom.com](mailto:appealsandgrievances@casadecom.com).
6. Llene un formulario de reclamo en el sitio web de la OHA en [www.oregon.gov/hsd/ohp/pages/complaints](http://www.oregon.gov/hsd/ohp/pages/complaints).
7. Dirija su reclamo a Servicio al Cliente de OHP a PO Box 14015, Salem OR 97309.
8. Llame al número gratuito de OHA al 1.800.273.0057, 711 TTY.
9. Ya sea que presente un reclamo ante Cascade Health Alliance, TransLink o la OHA, recibirá una carta con la decisión sobre su reclamo de parte nuestra, por escrito, en un plazo de cinco (5) días hábiles. Si se necesita más tiempo para llegar a una decisión, se lo informaremos por escrito. Todas las decisiones se tomarán en un plazo de 30 días y se le enviarán a usted.

Puede denunciar cualquier tipo de discriminación a CHA o a nuestro Coordinador de no discriminación de las siguientes formas:

1. Llame al Servicio al Cliente de Cascade Health Alliance al 541.883.2947 o el número gratuito al 1.888.989.7846, 711 TTY.
2. Llame al número gratuito de Servicio al Cliente de TransLink al 1.888.518.8160, 711 TTY.
3. Envíenos una carta:

Cascade Health Alliance  
2909 Daggett Avenue, Ste 225  
Klamath Falls, OR 97601

4. Llene un formulario de reclamo en el sitio web de Cascade Health Alliance en <https://www.cascadehealthalliance.com/forms/complaint-form/>.
5. Envíenos un correo electrónico a [appealsandgrievances@casadecom.com](mailto:appealsandgrievances@casadecom.com).
6. Derechos civiles de la Autoridad Sanitaria de Oregon (OHA)

Sitio web: [www.oregon.gov/OHA/OEI](http://www.oregon.gov/OHA/OEI) | Correo electrónico: [OHA.PublicCivilRights@state.or.us](mailto:OHA.PublicCivilRights@state.or.us)

Teléfono: (844) 882-7889, 711 TTY

Correo postal: Office of Equity & Inclusion Division,  
421 SW Oak St., Suite 750,  
Portland, OR 97204

7. División de Derechos Civiles de la Oficina de Trabajo e Industrias

Teléfono: (971) 673-0764

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

Correo postal: Bureau of Labor and Industries Civil Rights Division,  
800 NE Oregon St.,  
Suite 1045, Portland, OR 97232

8. Oficina de Derechos Civiles (OCR) 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: [OCRCComplaint@hhs.gov](mailto:OCRCComplaint@hhs.gov)

Correo postal: Office for Civil Rights,  
200 Independence Ave. SW, Room 509F, HHH Bldg.,  
Washington, DC 20201

Si necesita ayuda para realizar un reclamo, presentar una apelación o solicitar una audiencia, comuníquese con nosotros. Contamos con adaptaciones razonables sin costo. Podemos reunirnos con usted para responder sus preguntas y llenar formularios. También puede usar las líneas gratuitas para TTY/TTD y servicios de interpretación, servicios auxiliares y servicios de nuestra oficina. Si necesita ayuda de los trabajadores certificados de salud comunitaria, pares especialistas en bienestar u orientadores personales de salud, también podemos organizarlo.

### **Denegación de servicios**

Antes de enviar por correo una Notificación de determinación adversa de beneficios (NOABD) a un miembro, TransLink le pedirá a otro empleado que haga una segunda revisión cuando el primer evaluador deniegue un viaje. TransLink enviará por correo una NOABD, en un plazo de 72 horas a partir de la denegación, al miembro y al proveedor con quien el miembro tenía una cita programada en caso de que el proveedor sea parte de la red de Cascade Health Alliance y haya pedido el viaje en nombre del miembro. Para apelar cualquier denegación, consulte la sección de Apelaciones de reclamos.

- Todos los servicios de NEMT se evaluarán dos veces antes de enviarle una NOABD al miembro.
- Cascade Health Alliance enviará por correo una NOABD, en un plazo de 72 horas, a las siguientes personas:
  - el miembro al que se le denegó el viaje; y
  - el proveedor u otro tercero con quien el miembro tenía una cita programada.

Si cree que su servicio se denegó injustamente, tiene el derecho a solicitar una apelación. Debe solicitar la apelación en un plazo de 60 días a partir de la fecha de la denegación (NOABD). Si se le deniega un servicio, pero no recibió una NOABD, usted o su proveedor puede solicitarla. Si presenta una apelación y vuelven a denegar el servicio, puede pedir una audiencia justa. Cuando se le deniega un servicio con base en las normas del programa, siempre recibirá una carta que cite la norma y el motivo de denegación. Esta carta también explicará el proceso de apelación.

## Cómo presentar una apelación

En una apelación, otro profesional de la salud de Cascade Health Alliance evaluará su caso. Solicite una apelación de Cascade Health Alliance:

- Llame al Servicio al Cliente al 541.883.2947, la línea gratuita al 1.888.989.7846, 711 TTY.
- Escriba una carta a Cascade Health Alliance. Envíela por correo a: Cascade Health Alliance Appeals 2909 Daggett Ave., Suite 225; Klamath Falls, OR 97601.
- Llene y envíe por correo la Solicitud para revisar una decisión de atención médica de la OHA (formulario de OHP número 3302). Puede enviarla por correo a Cascade Health Alliance a la dirección mencionada arriba.
- Puede pedirle a su proveedor que apele la decisión por usted.
- Si necesita ayuda, llámenos. Podemos ayudarlo a llenar un formulario de apelación.

Puede pedirle ayuda a otra persona, como un amigo, administrador de casos o proveedor. También puede llamar a la línea directa de Beneficios públicos al 1.800.520.5292 para obtener ayuda y asesoría jurídica. Estas personas pueden participar en el proceso de apelación. Su proveedor puede impugnar la negativa de cubrir un servicio.

Cascade Health Alliance resolverá su apelación tan pronto como su salud lo requiera. Tenemos un máximo de 16 días calendario para enviarle una respuesta. Podemos tomarnos hasta 14 días más para hacerle llegar la respuesta. Si hace falta tener más tiempo, le enviaremos una carta en el plazo de dos (2) días calendario para explicarle por qué. También intentaremos llamarlo.

Si no está de acuerdo con la extensión de tiempo, puede presentar un reclamo. Puede presentar un reclamo de varias formas. Puede llamarnos al 541-883-2947. Complete un formulario de reclamos en nuestro sitio web <https://www.cascadehealthalliance.com>. Puede enviarnos su solicitud de reclamo a: 2909 Daggett Ave, Suite 225, Klamath Falls, OR 97601.

Si tardamos más de 30 días en responder, puede pedirle al estado una revisión. Esto se llama audiencia.

Puede solicitar una apelación rápida. Esto también se conoce como "apelación acelerada". Llámenos o envíe el formulario de solicitud por fax. \*Las apelaciones rápidas no se pueden solicitar para los servicios que ya se recibieron\*

Solicite una apelación rápida si esperar la apelación regular podría poner su vida, su salud o su capacidad de funcionamiento en peligro. Tenemos 72 horas para responder si le conceden una apelación rápida. Es posible que no cumpla las normas para obtener una apelación rápida. Si eso ocurre, la apelación se tendrá en el plazo normal de 16 días. Si necesitamos más tiempo, lo llamaremos y le enviaremos una carta en el plazo de 14 días.

Mientras espera la decisión de la apelación, puede seguir recibiendo un servicio que ya había comenzado antes de nuestra decisión original de interrumpirlo. Debe solicitarnos continuar con el servicio dentro de los 10 días posteriores a la denegación (NOABD) que lo interrumpió.

Le enviaremos una **Notificación de resolución de apelación** en 16 días para informarle si el revisor está de acuerdo o no con nuestra decisión. Si necesitamos más tiempo para la revisión, le enviaremos una carta para informarle por qué necesitamos hasta 14 días más.

Si aplicamos una extensión de 14 días en su apelación, Cascade Health Alliance lo llamará por teléfono y le enviará una carta. Si no cumplimos con los plazos para la decisión de una apelación estándar o la extensión de 14 días de la apelación, entonces usted o su proveedor tiene el derecho a solicitar una Audiencia de caso impugnado. Para solicitar una audiencia, siga las instrucciones de la sección "Cómo obtener una audiencia administrativa".

## **Cómo obtener una audiencia administrativa**

Si su apelación fue denegada, puede solicitar una audición estatal justa ante un juez de derecho administrativo. Tendrá 120 días a partir de la fecha de su Notificación de resolución de apelación (*Notice of Appeal Resolution*, NOAR) para solicitarle al estado una audición. La carta de NOAR incluirá un formulario de solicitud de audición que usted puede enviar. Es el mismo formulario que usa para solicitar una apelación. Es una Solicitud para revisar una decisión de atención médica de la OHA (formulario de OHP número 3302). Puede enviarla por correo a Cascade Health Alliance a la dirección mencionada arriba.

También puede pedirnos que le enviemos el formulario de solicitud de audición, o llamar a Servicio al Cliente de OHP al 800.273.0557, TTY 711 y pedir el formulario número 3302. En la audición, puede indicarle al juez por qué no está de acuerdo con nuestra decisión y por qué los servicios deberían estar cubiertos.

Puede solicitar una audiencia acelerada. Llame al estado al 800-273-0557 (TTY 711) o use el formulario de solicitud que se envió con esta carta. Obtenga el formulario en <https://bit.ly/request2review>. El estado lo llamará para hacer el seguimiento de su solicitud dentro de dos (2) días. Le enviarán una carta si se rechaza su solicitud.

No necesita un abogado, pero puede ir acompañado de un abogado o de otra persona, como su médico. Si contrata a un abogado, usted es responsable de sus honorarios. Puede pedir asesoría y representación llamando a la línea directa de Beneficios públicos (un programa de servicios de asesoría jurídica de Oregon y del Centro jurídico de Oregon) al 800.520.5292, TTY 711.

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

La preparación de una audiencia suele demorar más de 30 días. Mientras espera la audiencia, puede seguir recibiendo un servicio que ya había comenzado antes de nuestra decisión original de interrumpirlo. Debe solicitarnos continuar con el servicio dentro de los 10 días posteriores a la NOAR que lo interrumpió. Si continúa con un servicio y el juez está de acuerdo con la decisión original, es posible que deba pagar el costo de los servicios que recibió luego de la fecha de entrada en vigencia de la NOAR original.

Infórmenos si tiene preguntas acerca del sistema de quejas y apelaciones de Cascade Health Alliance.