# Guía para pasajeros

**Actualizado 1/1/2024**

**541-842-2060 o gratis al 888-518-8160**

**De 8 a. m. a 5 p. m., de lunes a viernes**

***rvtd.org/translink***

# Índice

Información de contacto y horario de atención ..... 3
Apoyo de idiomas y formatos ..... 4
Confidencialidad de los miembros ..... 5
Declaración de no discriminación ..... 5
Información general del programa ..... 7
Asistente de cuidado personal (PCA) ..... 10
Transporte público ..... 11
Reembolso de millas ..... 11
Transporte en vehículos ..... 13
Paradas en una farmacia ..... 19
Fuera del área ..... 20
Emergencias ..... 22
Evaluación de conductores ..... 22
Plan en caso de condiciones meteorológicas adversas ..... 22
Sus derechos y responsabilidades ..... 22
Sobrepagos ..... 25
Quejas, comentarios, rechazos y apelaciones ..... 25

# Información de contacto y horario de atención

## Información de contacto de TransLink

**Teléfono:** 541-842-2060
**Línea gratuita:** 888-518-8160
**TTY (Para personas con problemas de audición o del habla.)** 711
**En línea:** ***rvtd.org/translink***

**TransLink brinda todos los servicios de transporte médico en casos de no emergencia (NEMT, por sus siglas en inglés) en nombre de su Organización de Atención Coordinada (CCO, por sus siglas en inglés), Jackson Care Connect.**

## Horario de atención y días festivos de TransLink

**El horario de atención es de 7 a. m. a 5 p. m. de lunes a viernes, excepto en días festivos.** Durante este horario, usted puede procesar su admisión, presentar quejas y programar sus necesidades de transporte. Cualquier cosa realizada fuera de estas horas se considerará como fuera del horario de atención.

TransLink es parte del Distrito de Transporte de Rogue Valley (RVTD, por sus siglas en inglés). El centro de llamadas de TransLink no trabaja en los siguientes días festivos: Año Nuevo, Día de la Conmemoración de los Caídos (Memorial Day), 4 de julio, Día del Trabajo, Día de Acción de Gracias y Navidad.

## Información de contacto de Jackson Care Connect

**Dirección:** 315 SW Fifth Ave, Portland, OR 97204
**Teléfono:** 541-500-0567
**Línea gratuita:** 855-722-8208
**TTY (Para personas con problemas de audición o del habla.)** 711
**Fax:** 503-416-3723
**En línea:** ***jacksoncareconnect.org***
**Horario de atención:** de 8 a. m. a 5 p. m. de lunes a viernes, excepto en días feriados.

**Nuestro centro de llamadas principal del Departamento de Atención al Cliente se encuentra disponible en el horario habitual de atención, de 7 a. m. a 5 p. m., de lunes a viernes.**

Puede llamar para solicitar transporte u otro tipo de ayuda relacionada con el transporte. Después del horario habitual de atención, se deberá comunicar con nuestro centro de llamadas fuera de horario. El centro de llamadas fuera del horario de atención está abierto todos los días y a todas horas fuera de nuestro horario de atención, incluidos los días festivos. Ofrecen servicios limitados y pueden ayudarle a:

- Programar transporte **urgente desde el punto de vista médico**. Por ejemplo, regresar a casa desde el hospital o acudir para recibir atención de urgencia.
- Preguntar sobre un transporte programado que tiene más de 10 minutos de retraso.

- Comprobar los futuros transportes que ya haya programado.

**Los servicios están disponibles las 24 horas del día, los 365 días del año.** Puede programar el transporte (viajes) para cualquier día u hora que necesite. Llame durante el horario normal de atención para programar transporte que no sea médicamente urgente. Solo se puede programar transporte médicamente urgente fuera del horario de atención.

**El transporte programado previamente no se verá afectado por el horario de atención ni los días festivos.**

Puede programar uno o más viajes al mismo tiempo cuando nos llame, hasta con 90 días de anticipación, tanto para una sola cita como para citas recurrentes (repetidas).

**Nuestro centro de llamadas fuera de horario se encuentra disponible sin importar la hora, el día ni los días feriados.**

## Apoyo de idiomas y formatos

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 855-722-8208 or TTY 711.

Puede obtener esta información en otros idiomas, en letra grande, en braille o en el formato que usted prefiera. También puede solicitar un intérprete. Esta ayuda es gratuita. Llame al 855-722-8208 o TTY 711.

Quý vị có thể nhận tài liệu này bằng một ngôn ngữ khác, theo định dạng chữ in lớn, chữ nổi braille hoặc một định dạng khác theo ý muốn. Quý vị cũng có thể yêu cầu một thông dịch viên. Trợ giúp này là hoàn toàn miễn phí. Gọi 855-722-8208 hoặc TTY 711.

Вы можете получить этот документ на других языках, напечатанный крупным шрифтом, шрифтом Брайля или в другом формате. Вы также можете попросить предоставить вам переводчика. Эта помощь бесплатна. Позвоните по тел. 855-722-8208 или TTY 711.

您可以獲得本信函的其他語言版本、大字版、盲文版或您慣用的格式。您也可以申請口譯員。該協助是免費的。請致電 855-722-8208 或聽障專線 711。

# Confidencialidad de los miembros

Su privacidad es importante para nosotros. Hablaremos de usted o proporcionaremos su información solamente cuando resulte necesario para fines comerciales. Está estrictamente prohibido realizar lo contrario. Mantendremos su información privada, según lo exige la ley.

# Declaración de no discriminación

## Jackson Care Connect no discrimina

Jackson Care Connect debe cumplir con las leyes estatales y federales de derechos civiles. No podemos tratar a las personas injustamente en ninguno de nuestros programas o actividades debido a las siguientes características de una persona:

- Edad
- Color
- Discapacidad
- Identidad sexual
- Estado de salud y necesidad para los servicios
- Estado civil
- Origen nacional
- Raza
- Religión
- Sexo
- Orientación sexual

Todas las personas tienen derecho a ingresar, salir y usar los edificios y los servicios. Usted tiene derecho a obtener información de una forma que pueda entender. TransLink cuenta con personal calificado de Atención al Cliente que habla otros idiomas además del inglés. De ser necesario, también proporcionaremos un intérprete cuando usted o su familiar, cuidador o representante llame. Esto incluye recibir materiales escritos en otros formatos que funcionen para usted (letra grande, audio, braille, etc.).

**Usted o su representante pueden solicitar esta guía en papel, sin costo alguno. Jackson Care Connect lo enviará en un plazo de cinco días hábiles.**

Si no habla inglés, esto también incluye servicios de interpretación gratuitos e información o materiales escritos en su idioma. Haremos cambios razonables a las políticas, las prácticas y los procedimientos tras haber hablado con usted sobre sus necesidades.

**Para informar inquietudes u obtener más información, comuníquese con nuestro coordinador de quejas de cualquiera de las siguientes maneras:**

**Jackson Care Connect**

**Correo electrónico:** ***customerservice@careoregon.org***

**Teléfono:** Línea gratuita: 855-722-8208 o TTY 711

**Presente un reclamo por vía electrónica:** Visite ***jacksoncareconnect.org/contact-us*** o use el formulario de la Autoridad de Salud de Oregon, disponible en seis idiomas, aquí: ***link.careoregon.org/oha-public-civil-rights***

**Fax:** 503-416-1313

**Por correo postal:** Jackson Care Connect
Attn: Grievance Coordinator
315 SW Fifth Ave
Portland, OR 97204

**Autoridad de Salud de Oregon (OHA) Derechos Civiles**

**Sitio web:** ***oregon.gov/OHA/OEI***

**Correo electrónico:** ***OHA.PublicCivilRights@odhsoha.oregon.gov***

**Teléfono:** 844-882-7889, 711 TTY

**Por correo postal:** Office of Equity and Inclusion Division
421 SW Oak St, Suite 750
Portland, OR 97204

**Bureau of Labor and Industries Civil Rights Division**

**Teléfono:** 971-673-0764

**Sitio web:** ***oregon.gov/boli/civil-rights/Pages/default.aspx***

**Correo electrónico:** ***BOLI_help@boli.oregon.gov***

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

**Oficina de Derechos Civiles (OCR) del Departamento de Salud y Servicios Humanos de los Estados Unidos**

**Sitio web:** ***ocrportal.hhs.gov/ocr/smartscreen/main.jsf***

**Teléfono:** Línea gratuita 800-368-1019 u 800-537-7697 (TDD)

**Correo electrónico:** ***OCRComplaint@hhs.gov***

**Por correo postal:** Office for Civil Rights
200 Independence Ave SW
Room 509F, HHH Bldg
Washington, DC 20201

# Información general del programa

TransLink proporciona transporte médico no emergente (que no es para emergencias), o NEMT, por sus siglas en inglés. NEMT es un beneficio para los miembros elegibles de Jackson Care Connect. El NEMT lo traslada hasta las visitas de atención médica que Jackson Care Connect paga. Las visitas pueden ser al médico, al dentista, al terapeuta de salud mental o a otro proveedor.

Nuestra área de servicio es el Condado de Jackson.

**TransLink ofrece tres formas de ayudarle a llegar a sus citas de atención de salud. Las llamamos "viajes".**

1. **Transporte público:** Ofrecemos pasajes únicos o mensuales. Llámenos para obtener más información. Pregúntenos si reúne los requisitos para un pasaje mensual. Con esta opción, usted tendrá que encontrar la ruta de autobús o tren que pueda llevarlo/a a donde necesita ir. Si necesita ayuda para aprender a usar el transporte público, pregúntenos.
2. **Reembolso de millas:** Pagamos una tarifa por milla en concepto de millas recorridas para recibir atención médica. Puede conducir usted mismo. O bien, puede pedirle a alguien más que conduzca y lo lleve. En ocasiones, pagamos un estipendio (cantidad fija) por las comidas y el alojamiento (una habitación por una noche) si tiene que salir del Condado de Jackson para recibir atención. Con esta opción, usted tendrá que encontrar a alguien que pueda llevarlo/a a su cita.
3. **Transporte en vehículos:** Podemos programar viajes privados y compartidos. Enviamos un vehículo que se adapte a sus necesidades. Eso incluye su dispositivo de movilidad (una ayuda para el desplazamiento).

**Usted no paga nada por usar TransLink.**

El Departamento de Atención al Cliente está disponible de 7 a. m. a 5 p. m., de lunes a viernes, excepto en días festivos, para ayudarle a programar sus viajes.

## Qué esperar cuando llama a TransLink

Hablará con nuestro equipo del Departamento de Atención al Cliente. Tomaremos conocimiento de sus necesidades. Para poder ayudarle a llegar a cualquier servicio que Jackson Care Connect cubra (pague) a través del Oregon Health Plan (OHP). Puede tratarse de atención física, dental o de salud mental, o de un tratamiento por abuso de sustancias.

Verificaremos (nos aseguraremos) que usted sea elegible (califica) para un viaje. Trabajaremos con usted para encontrar el tipo de viaje adecuado y menos costoso. Nos aseguraremos de que el viaje se adapte a sus necesidades.

**Los representantes del Departamento de Atención al Cliente le harán preguntas como las siguientes:**

- ¿Cómo desea que nos pongamos en contacto con usted? ¿A qué hora del día? (Le brindaremos información acerca de su viaje tan pronto como lo hayamos organizado. Antes del día de su viaje, podemos llamarle, enviarle un mensaje de texto, un correo electrónico o un fax).
- ¿Cómo suele ir a las citas de atención médica (hora fijada para un servicio de salud)?
- ¿Vive cerca del transporte público?
- ¿Tiene acceso a un vehículo (puede utilizarlo)?
- ¿Usa un dispositivo de movilidad?
- ¿Necesitará ayuda adicional?
- ¿Qué modificaciones especiales (cambios) debemos realizar en el viaje? Esto puede ser debido a sus necesidades, su pasado o su situación.

Su representante autorizado (alguien al que usted le haya dado permiso para actuar en su nombre) puede llamarnos. Este puede solicitarnos el viaje. Puede tratarse de un trabajador comunitario de salud, un padre o madre de crianza temporal, un padre o madre adoptivo(a) o un proveedor. O bien puede ser otro adulto que usted delegue (elija).

¿Es usted miembro tanto de Jackson Care Connect como de Medicare? Comprobaremos que requiere (necesita) ayuda para acudir a una cita cubierta por Medicaid o Medicare. La cita puede ser dentro de nuestra área de servicio (Condado de Jackson). O bien, podría llevarse a cabo fuera de nuestra área de servicio.

Jackson Care Connect es responsable (se hace cargo y paga por) de los viajes de no emergencia, incluso si no están dentro de nuestra área de servicio.

¡La vida está llena de cambios! ¿Ha cambiado su salud? ¿Ha cambiado su acceso al transporte? Si tuvo alguno de esos cambios, a corto o largo plazo, comuníquese con nosotros. Trabajaremos con usted para encontrar la mejor opción para satisfacer sus nuevas necesidades.

## Programación de solicitudes de viaje

**Cada vez que llame, necesitaremos que nos dé la siguiente información:**

- Su nombre y apellido.
- Su fecha de nacimiento.
- Su número de identificación de miembro.
- Confirmación de su dirección postal.
- La fecha y hora de la cita.
- Las direcciones completas de partida y destino (de llegada).
- El nombre del establecimiento, y el nombre y número de teléfono del médico.
- Razón médica de la cita.
- Si es un viaje de ida y vuelta o un viaje en una sola dirección.
- Si necesita un asistente de cuidado personal o PCA. (Consulte la página 10 para obtener más información sobre los PCA).

- Si puede caminar sin ayuda, o si tiene un dispositivo de movilidad. Podemos preguntarle si necesita que el conductor le ayude. (Consulte la página 16 para obtener más información sobre los dispositivos de movilidad).
- Si utiliza un dispositivo de movilidad, podemos preguntarle lo siguiente:
    - De qué tipo es (por ejemplo, silla de ruedas, scooter, muletas o andador).
    - Las medidas de este.
    - Si el tipo de dispositivo de movilidad ha cambiado desde la última vez que lo trasladamos.

También podemos pedirle otra información. Verificaremos que usted sea miembro de Jackson Care Connect y que su solicitud sea para un servicio cubierto o un servicio de salud. Importante: Verificar que usted sea miembro de Jackson Care Connect no garantiza que se vaya a aprobar su solicitud.

Aprobaremos o rechazaremos su solicitud de viaje en un plazo de 24 horas desde que se ponga en contacto con nosotros. Si su cita es dentro de 24 horas, le comunicaremos nuestra decisión con anterioridad. Deseamos que llegue a tiempo a su cita.

Si autorizamos (aprobamos) el viaje en el momento de su solicitud por teléfono, le informaremos, siempre que sea posible, de la organización (planes) pertinente. De no ser así, le preguntaremos cuál es la mejor forma de comunicarnos con usted (correo electrónico, teléfono, mensaje de texto, fax, etc.) y le informaremos sobre los detalles (planes) relacionados con el transporte en cuanto los tengamos. Esto será antes de su cita.

**Jackson Care Connect o TransLink le dará información sobre su viaje al menos dos días antes de su cita, de ser posible. La información sobre la organización del viaje incluye, entre otros aspectos, lo siguiente:**

- El nombre y el número de teléfono del conductor o del proveedor de transporte. Esto solo puede usarse para comunicarse con un conductor acerca de un viaje ya programado, no para programar un viaje futuro. Si usted solicita un viaje menos de dos días antes de su cita, es posible que no podamos proporcionarle estos detalles.
- La hora programada y la dirección a dónde irán por usted.
- El nombre y la dirección del proveedor de atención médica al que debe ir a ver.

Como miembro de Jackson Care Connect, usted no es responsable de determinar si se han hecho los arreglos de transporte.

Tenga en cuenta que los conductores no pueden cambiar su hora asignada para recogerlo(a) sin una autorización previa documentada de Jackson Care Connect o de Translink.

**¿Necesita cambiar la hora en que pasarán a recogerlo u otra información del viaje? Comuníquese con nosotros.** Se lo informaremos al proveedor de transporte.

Puede encontrar más información en las páginas 11 a 19 en los tres tipos de transporte (viajes) ofrecidos: transporte público, reembolso de millas y viajes en vehículos.

## Miembros del Programa Dental para Veteranos y del programa dental del Pacto de Libre Asociación (COFA, por sus siglas en inglés)

Si usted es miembro del Programa Dental para Veteranos o del Programa Dental del COFA ("OHP Dental"), TransLink **solo** proporciona viajes gratuitos a las citas dentales. TransLink no proporcionará viajes gratuitos para otros servicios de salud si usted es miembro de estos programas. Si tiene preguntas sobre la cobertura y qué beneficios están disponibles, contacte al Departamento de Atención al Cliente de Jackson Care Connect al 855-722-8208 o TTY 711.

# Asistente de cuidado personal (PCA)

Un asistente de cuidado personal (PCA, por sus siglas en inglés) es un ayudante que acompaña al miembro a una visita de atención médica cubierta. El PCA presta ayuda antes, durante o después de la visita. Brinda ayuda en situaciones como las siguientes:

- Escaleras
- Dispositivo de movilidad
- Interpretación de idiomas
- Control médico (vigilar los dispositivos)

Un PCA puede ser la madre, el padre, el padrastro, el abuelo, la abuela o el tutor del miembro. O bien puede ser cualquier adulto mayor de 18 años. El padre o tutor del miembro debe autorizarlo (aprobarlo).

Nosotros o Jackson Care Connect podemos requerir que el padre, la madre o el/la tutor(a) dé su autorización por escrito. Determinaremos si un miembro necesita asistencia y si su asistente cumple con nuestros requisitos.

Si usted necesita que un PCA viaje con usted a las consultas de atención de salud, avísenos cuando llame para solicitar ayuda con el transporte. Revisaremos si la persona cumple con los requisitos, según lo descrito en Transporte de asistentes de menores y personas con necesidades especiales de Oregon en ***link.careoregon.org/oard-transportation-attendants***

Los niños de 12 años de edad o menos deben viajar con un asistente adulto. Un asistente puede ser la madre, el padre, la madrastra, el padrastro, el abuelo, la abuela o el/la tutor(a) del miembro. La regla de asistentes también aplica a los miembros de Jackson Care Connect de todas las edades si tienen necesidades especiales físicas o del desarrollo.

El PCA debe acompañar al miembro al momento en que pasan a recogerlo y al regresar. No le facturaremos nada por transportar (llevar) a su asistente.

# Transporte público

Si puede usar transporte público, podemos proporcionarle tarifas para pagarlo. Es posible que tengamos que confirmar (comprobar) con la clínica que tiene una cita programada a esa hora.

Cuando nos llame, revisaremos sus citas de atención médica. Debe estar preparado para informarnos sobre futuras citas de atención médica física, dental y de salud mental, o para el tratamiento por abuso de sustancias.

Si usted tiene seis o más citas en un mes natural, puede obtener un pasaje mensual de RVTD.

**Por teléfono, le solicitaremos información para programar su viaje.** Consulte "Qué esperar cuando llama a TransLink" en la página 7 para ver qué información necesitamos.

También preguntaremos lo siguiente:

- Si necesita un boleto para un asistente de cuidado personal (PCA).
- Su dirección postal.

## Cuándo llamarnos

Planifique con antelación. Queremos asegurarnos de que usted reciba su tarifa de autobús a tiempo.

Lo más adecuado es que se ponga en contacto con nosotros en cuanto tome conocimiento de su cita. Si necesitamos enviarle pasajes de autobús por correo postal, comuníquese con nosotros al menos cinco días antes. Si nos llama el mismo día de su cita, la tarifa puede aprobarse. No obstante, no podemos garantizar que esté disponible el mismo día de su solicitud.

Puede pedirnos tarifa para transporte público hasta 90 días antes de su cita.

# Reembolso de millas

Si usted o algún conocido puede conducir para acudir a sus citas de atención médica, podemos reembolsarle (devolverle) esas millas. Cuando alguien más lo/a lleva a sus citas, le pagamos a usted los fondos de reembolso. Usted es responsable de darle el dinero a la persona que le proporcionó el transporte.

**Estos son los pasos que debe tomar. Tenga en cuenta el plazo de 45 días del paso 3.**

1. **Llámenos a TransLink para programar su viaje.** Siempre que sea posible, llame al menos dos días hábiles antes de su cita. Esto nos brinda tiempo para confirmar la información antes de la cita. Debemos que hacerlo antes de aprobar la solicitud. Puede llamar hasta 90 días antes de una cita. Si llama el mismo día de la cita, los fondos aún pueden aprobarse. Sin embargo, los fondos no se cargarán hasta que recibamos su formulario de verificación de la cita.
2. **Lleve a su cita un formulario de verificación de la cita.** Pídale al personal del consultorio del proveedor que lo firme. Puede obtener un formulario de verificación (comprobación) de cualquiera de estas maneras:

    - Imprímalo desde el sitio web de TransLink en ***rvtd.org/translink***
    - Llámenos al 888-518-8160 o TTY 711 y pídanos que le enviemos un formulario por correo postal.
    - Pídanos que enviemos el formulario por fax al consultorio del proveedor.
3. **Envíenos el formulario original completamente llenado antes del plazo.** Debemos recibir el formulario y cualquier recibo requerido (necesario) en un plazo de 45 días desde el momento de la cita. No le daremos un reembolso si recibimos su formulario de verificación y cualquier otro recibo una vez que hayan transcurrido 45 días a partir de su consulta. Puede enviar el formulario por correo postal o pedirle al consultorio de su proveedor que lo envíe por fax. Si su proveedor envía el formulario por fax, necesita incluir una portada con el membrete de su centro y la información sobre su cita.
   **Dirección postal:**
   TransLink
   239 E Barnett Road
   Medford, OR 97501
   **Fax de TransLink:** 541-842-2063
   Verificaremos que lo/a hayan visto y tratado.
4. **También puede pedirle a su proveedor que escriba una carta.** En lugar de enviar el formulario de verificación de la cita por fax, su proveedor puede enviarnos una carta por fax con su membrete profesional. La carta debe incluir:
    - Su nombre y apellido.
    - Su dirección postal actual.
    - Su número de identificación de Jackson Care Connect (Medicaid).
    - La fecha y la hora de la visita.
    - El propósito de la visita.
    - Una firma y un número de teléfono de un proveedor o miembro del personal de lugar donde lo atendieron.
5. **Reciba su reembolso.** Después de que verifiquemos su cita, cargaremos su reembolso de millas a una tarjeta U.S. Bank ReliaCard®. ReliaCard es una tarjeta de débito Visa® prepagada que se ofrece a través de U.S. Bank. Depositaremos los fondos en un plazo de 14 días hábiles a partir de haber recibido el formulario completado.

## ReliaCard

La primera vez que solicite un reembolso, crearemos su cuenta para una tarjeta de débito prepagada ReliaCard. Le enviaremos su tarjeta por correo postal. Podría tardar entre 7 y 10 días hábiles en llegar. La tarjeta ReliaCard llegará en un sobre sin marcar. Puede parecer que se trata de correo no deseado, por lo que debe prestar atención.

Mantenga su ReliaCard segura. Volveremos a cargar los reembolsos futuros en la misma tarjeta. Antes de usar su tarjeta, necesitará activarla. Las instrucciones vienen en la tarjeta. Puede usar la tarjeta en cualquier lugar que acepte Visa.

## Tarifas de reembolso y saldos de tarjeta

Su reembolso de millas se cargará a su tarjeta ReliaCard a una tarifa de $0.25 por milla. Agregaremos los reembolsos a su ReliaCard después de que el monto adeudado haya alcanzado los $10 o más. El saldo de la tarjeta seguirá disponible de mes a mes.

**Si no ha usado su tarjeta ReliaCard durante seis meses, quedará inactiva.** Tendría que pedirnos que reactivemos la tarjeta ReliaCard antes de poder acceder a los fondos.

Si tiene preguntas sobre el saldo de su tarjeta, las extracciones o la reactivación, póngase en contacto con el Departamento de Atención al Cliente de ReliaCard. Consulte el número de teléfono en el reverso de su ReliaCard.

**Si necesita un método de reembolso distinto de la tarjeta ReliaCard, póngase en contacto con nosotros. Puede solicitar una adaptación (cambio o excepción). La U.S. Bank National Association emite la tarjeta ReliaCard, conforme a una licencia de Visa U.S.A. Inc. ©2022 U.S. Bank. Miembro de la FDIC.**

# Transporte en vehículos

## Aspectos básicos del transporte en vehículos

Cuando llame para solicitar un viaje, le haremos algunas preguntas. Deseamos asegurarnos de que esté recibiendo el tipo de transporte adecuado.

**Si estamos programando un viaje, le pediremos información como la siguiente:**

- Las direcciones completas de partida y destino. Eso incluye el número de apartamento, habitación, edificio, piso o suite.
- Consejos útiles para el conductor sobre el lugar donde pasarán a recogerlo. ¿Hay escaleras? ¿Es una comunidad cerrada?
- Si un asistente de cuidado personal o un animal de servicio viajará con usted.
- Si utiliza un dispositivo de movilidad. Si es así, podemos preguntar lo siguiente:
    - El tipo de dispositivo.
    - Las medidas del dispositivo.
- El nivel de servicio que necesita (consulte la página 16).
- Si necesita transporte de regreso y a qué hora cree que lo necesitará.

Siempre que sea posible, llame al menos dos días hábiles completos (48 horas) antes de que necesite el transporte. Avisarnos con antelación nos ayuda en la programación. Puede llamarnos hasta 90 días antes de una cita.

Tiene derecho a solicitar transporte para el mismo día o para el día siguiente. No obstante, si la demanda de viajes es elevada, brindamos prioridad a las solicitudes urgentes desde el punto de vista médico. Consulte la página 15 para obtener más información sobre las solicitudes para el mismo día y para el día siguiente.

**Podemos programar un viaje en un vehículo si usted:**

- No tiene acceso a un vehículo.
- No puede utilizar el transporte público.

Podemos enviar un sedán, una furgoneta para sillas de ruedas, un vehículo camilla o una ambulancia para servicios de no emergencia. Lo decidiremos en función de sus necesidades médicas. De ser necesario, un asistente de cuidado personal (PCA) puede acompañarlo.

Los conductores deben avisarle cuando lleguen. Deben esperarlo durante al menos 15 minutos después de la hora programada en que pasarían por usted. Si usted no se presenta dentro de esos 15 minutos, los conductores deben avisarle al operador antes de dejar el lugar para recogerlo(a).

Programaremos su viaje para que llegue a tiempo a su cita. Programaremos su viaje de regreso de modo que lo recojamos sin demora después de su cita.

Debe estar preparado para partir cuando llegue el conductor. ¿Llegó su conductor antes de tiempo y no está preparado? No tiene que irse antes de la hora o del intervalo de tiempo programado para pasar a recogerlo.

**Otras pautas sobre el tiempo:**

- Su conductor debe llegar no más de 15 minutos antes de la hora programada para recogerlo(a).
- No se lo debe dejar en su destino más de una hora antes de su cita.
- El conductor debe dejarlo(a) al menos 15 minutos antes de la hora de su cita.
- Contamos con planes de contingencia y de respaldo para diferentes circunstancias que pueden afectar a la disponibilidad de los viajes. Estos incluyen cosas como tráfico intenso, accidentes vehiculares, mal tiempo y que a otros miembros se les haya hecho tarde con sus citas. Los planes de respaldo incluyen cosas como encontrar a otro proveedor para que le brinde transporte o darle a usted un reembolso si alguien más puede llevarlo/a.
  Haremos todo lo posible para proporcionar opciones alternativas para transportar a los miembros desde y hacia sus citas.
  Trabajaremos con usted y con su proveedor de atención médica, si es necesario, para garantizar que llegue a su cita. Es posible que tengamos que reasignar su viaje a otro proveedor de transporte.
  **Avísenos de inmediato si su conductor no ha llegado dentro de los 10 minutos siguientes a la hora programada para recogerlo(a).**
- Los conductores no deben dejarlo(a) en el lugar de su cita más de 15 minutos antes de que la clínica u otro centro abra sus puertas (a menos que usted o su representante solicite que lo(a) dejen antes).
- Los conductores no tienen permitido dejarlo(a) en su cita menos de 15 minutos antes de que el consultorio u otro centro cierre (a menos que usted o su representante solicite que lo(a) dejen antes).
- Si su cita es la última del día, los conductores lo/a recogerán no más de 15 minutos después de que la clínica cierre. Esto ocurrirá a menos que se espere que la cita dure más de 15 minutos después de cerrar, o a menos que usted o (según corresponda) su padre, madre, tutor/a o representante lo solicite.
- El conductor no tiene permitido realizar paradas no programadas, incluyendo aquellas relacionadas con alimentos y bebidas, en el camino desde o hacia su cita médica en el Condado de Jackson.

Si no sabe a qué hora necesita regresar a casa de su cita, puede programar una devolución de llamada. Cuando haya finalizado la cita, llame al centro de llamadas de TransLink al 541-842-2060 o al número gratuito 888-518-8160. Un conductor llegará dentro de los 60 minutos siguientes a la hora en que llamó.

Para evitar retrasos, le recomendamos que programe una hora para que pasen a recogerlo siempre que sea posible.

Si necesita cancelar o cambiar la hora de un viaje después de haberlo programado, comuníquese con nosotros lo antes posible. Debe avisarnos con, al menos, dos horas de anticipación a la hora programada para pasar a recogerlo. Es posible que no podamos hacer cambios de último minuto, pero siempre haremos nuestro mejor esfuerzo.

## Retrasos y reasignaciones de transporte

En ocasiones, un proveedor de transporte puede llegar tarde o no podrá recogerlo debido al tráfico o por otras razones. Si el transporte está retrasado o si hay otro problema, comuníquese con nosotros. Si esto ocurre, reasignaremos su viaje a otro proveedor lo antes posible. Trabajamos con proveedores de transporte para garantizar que haya vehículos adicionales disponibles.

## Solicitudes para el mismo día y para el día siguiente

Le pedimos que nos llame dos o más días hábiles antes de su cita de atención de salud. Avisarnos con dos días de anticipación nos ayudará a atenderle mejor cuando haya una demanda alta.

Tiene derecho a solicitar transporte para el mismo día o para el día siguiente.

Podemos verificar el transporte para el mismo día con su proveedor de atención médica.

**Esta es la forma en que les damos prioridad a las solicitudes para el mismo día:**

- Si le darán de alta del hospital.
- Si su proveedor de atención médica le pide que asista a una visita el mismo día debido a una afección grave. Esto puede incluir transporte para hacerse análisis de laboratorio u otro tipo de pruebas.
- Si necesita atención de urgencia porque está enfermo(a) y su proveedor de atención primaria no está disponible.
- Si está embarazada y necesita ver a su proveedor prenatal (de embarazo) o ir a atención de urgencia.
- Su proveedor de atención médica lo remite a un especialista.
- Debe recoger un medicamento necesario de inmediato.

Para cualquier otra razón, solicite su transporte al menos dos días hábiles antes de su cita. Usted o su representante pueden programar varios viajes en una sola llamada telefónica, hasta 90 días antes de sus citas. Los servicios están disponibles las 24 horas del día, los 365 días del año.

Si un amigo o familiar puede llevarlo a su cita, podemos aprobar un reembolso de millas en el mismo día. Si puede usar transporte público, podemos aprobar la tarifa del transporte.

## Nivel de servicio

**Nuestros conductores pueden proporcionar diferentes niveles de servicio para adaptarse mejor a sus necesidades médicas:**

- **De acera a acera:** Su conductor se encontrará con usted en el bordillo de la acera del lugar donde debe pasar a recogerlo.
- **De puerta a puerta:** Su conductor se encontrará con usted en la puerta o mesa de recepción del lugar donde debe pasar a recogerlo. El conductor lo acompañará a la puerta o a la mesa de recepción del lugar de llegada donde lo dejará.
- **De persona a persona:** Su conductor se encontrará con usted y un miembro de su equipo de atención en el lugar donde debe pasar a recogerlo. El conductor lo llevará hasta el interior del lugar de llegada donde lo dejará. El conductor se quedará con usted hasta que una persona del equipo de atención lo acompañe el resto del camino. En su lugar, un asistente de cuidado personal, si se encuentra disponible, puede ayudar a brindar este servicio.

**Cuando nos llame para programar un viaje, indíquenos el tipo de asistencia que necesita.**

## Dispositivos de movilidad

Un dispositivo de movilidad es un elemento que lo ayuda a desplazarse. Resulta importante que sepamos si utiliza uno, de qué tamaño es y si necesita ayuda para cargarlo y descargarlo del vehículo. Ya sea que use un bastón, andadera, silla de ruedas o scooter, o si necesita transporte en una camilla, podemos llevarlo a su cita.

Podemos brindar un vehículo que se adapte a su dispositivo de movilidad, pero no todos los vehículos pueden adaptarse a todo tipo de dispositivos. Queremos enviarle el vehículo que mejor se adapte a sus necesidades. Si alguna vez llega un vehículo que no se adapte a sus necesidades, llámenos de inmediato.

Cuando se comunique, indíquenos el tipo y el tamaño de su dispositivo de movilidad, así como cualquier detalle especial.

**Los detalles importantes sobre su dispositivo de movilidad pueden incluir:**

- Si se dobla.
- El ancho y el largo del dispositivo.
- El peso combinado del dispositivo cuando se está usando.
- Si tiene un respaldo alto o si se reclina.

Para el transporte en camilla o si necesita que le proporcionemos una silla de ruedas para el transporte, necesitaremos saber su estatura y peso, de modo que podamos enviarle el tamaño adecuado.

Si le proporcionamos un dispositivo de movilidad, no podemos dejar dicho dispositivo con usted en su destino. Solo pueden usarse durante el transporte, así que asegúrese de planear para sus necesidades en su domicilio y durante su cita.

Podemos transportarlo(a) si usted cuenta con su propio oxígeno. Si necesita que le proporcionen oxígeno, lo(a) remitiremos con el tipo adecuado de proveedor para cubrir sus necesidades.

Si usa un scooter, el conductor puede preguntarle si desea que lo transfieran a un asiento del vehículo para su seguridad. Sin embargo, no es necesario que lo haga.

Los aparatos de movilidad, como andaderas o bastones, deben guardarse de forma segura en el vehículo después de que usted se haya sentado. El proveedor le ayudará a asegurar su equipo, de ser necesario.

Los tanques portátiles de oxígeno deben asegurarse durante el transporte. Le pedimos que traiga solamente el oxígeno que necesite desde el punto de vista médico.

**Si sus necesidades o su dispositivo de movilidad cambian en algún momento, le pedimos que nos avise.**

## Animales de servicio

Puede traer a un animal de servicio con usted en el transporte. Un animal de servicio es un perro o un caballo en miniatura que usted necesite debido a una discapacidad. El animal ha sido adiestrado para realizar trabajos o tareas para su beneficio al ser una persona con una discapacidad. Obtenga más información sobre los animales de servicio y la Ley de Estadounidenses con Discapacidades (ADA, por sus siglas en inglés) en ***link.careoregon.org/ada-service-animals***

Los animales de apoyo emocional, los animales de compañía y las mascotas no se permiten en nuestros vehículos, a menos que estén dentro de una jaula cerrada.

**Cuando llame para programar su viaje, infórmenos si lo acompañará un animal de servicio. El equipo del Departamento de Atención al Cliente y los conductores pueden hacerle las siguientes preguntas sobre el animal de servicio:**

- ¿Qué clase de animal es?
- ¿Se requiere el animal debido a una discapacidad?
- ¿Para qué tarea se ha adiestrado al animal?

El Departamento de Atención al Cliente y los conductores solo pueden hacer esas preguntas. Usted tiene derecho a mantener privados los detalles de su información médica. No está obligado a divulgar (dar) información más allá de esas tres preguntas.

## Cinturones de seguridad

Todos los pasajeros deben seguir las leyes relacionadas con los asientos de seguridad. Cuando llame para programar su transporte, avísenos si va a necesitar una extensión para el asiento de seguridad. Si tiene una tarjeta de exención del cinturón de seguridad, llámenos para platicar sobre cuál es la mejor forma de ayudarle. Las personas que usan sillas de ruedas deben usar cinturones de seguridad sobre el hombre y el regazo.

## Transporte compartido

No se garantiza la privacidad del transporte y este puede compartirse. Se puede recoger o dejar a otros pasajeros NEMT en el camino a su destino. Le pedimos que trate siempre a los demás pasajeros con respeto. No debe actuar de forma que provoque un riesgo para la seguridad de cualquier persona que se encuentre en el vehículo.

## Transporte seguro

Cuando un miembro está teniendo una crisis de salud mental, el tipo más adecuado de transporte puede ser un transporte médico seguro en un vehículo especial. Esto quiere decir que un médico o un policía ha determinado que el/la miembro está en riesgo de lastimarse a sí mismo/a o a otros, o que necesita atención, custodia o tratamiento inmediatos.

Cuando sea médicamente adecuado, una persona puede acompañar al miembro para darle medicamento en el camino o para cumplir con los requisitos legales. Los ejemplos incluyen, entre otros, un padre, una madre, un tutor legal o un acompañante.

Autorizaremos transportes médicos seguros para los servicios médicos cubiertos por el OHP ordenados por un tribunal. Las excepciones incluyen si el miembro se dirige al tribunal o a audiencias de internación involuntaria (a menos que no exista otra opción de transporte financiado) o si el miembro se encuentra bajo custodia.

## Ausencias

Una ausencia significa que usted no realizó un viaje programado. Y no nos informó con la antelación suficiente para cancelar el viaje.

**Esto podría significar lo siguiente:**

- Canceló un viaje con menos de dos horas de antelación a la hora que habíamos fijado para recogerlo.
- Usted no estaba listo(a) dentro de los 15 minutos posteriores a la hora programada para recogerlo(a).
- Ha rechazado a un conductor en la puerta porque ya no necesitaba el viaje. O bien no deseaba que lo llevara ese conductor o proveedor.

Después de un determinado número de ausencias, podemos incluir una modificación (un cambio) de servicio en su perfil.

Una modificación de servicio establece condiciones especiales y restricciones razonables (límites justos) para viajes en el futuro. Podría significar que debe utilizar un determinado proveedor de transporte. O bien debe utilizar el transporte público cuando se encuentre disponible. O bien debe llamarnos con antelación para confirmar cada viaje. O bien es posible que deba viajar con un asistente de cuidado personal (PCA). (Consulte la página 10 para obtener más información sobre los PCA).

¿Cree que en su viaje se indicó una ausencia por error? Puede ponerse en contacto con nuestro equipo del Departamento de Atención al Cliente para impugnar (cuestionar) la ausencia. Investigaremos el asunto. Si corresponde, eliminaremos la ausencia.

## Niños de 12 años de edad o menos

Un adulto debe acompañar a los niños menores de 12 años. El adulto debe ser su padre, madre, padrastro, abuelo, abuela, tutor legal, miembro del personal o voluntario del Departamento de Servicios Humanos (DHS, por sus siglas en inglés) o personal de la Autoridad de Salud de Oregon (OHA, por sus siglas en inglés). O puede tratarse de un adulto (mayor de 18 años) al que el padre o el tutor legal haya identificado por escrito como asistente de cuidado personal o PCA.

El adulto acompañante debe proporcionar e instalar asientos de seguridad o asientos elevados para cualquier niño que tenga menos de 8 años de edad. (Consulte la página 10 para obtener más información sobre los PCA).

No podemos proporcionarle asientos de seguridad. Los conductores no pueden ayudar a instalar ni retirar un asiento de seguridad para el automóvil. Debe llevarse el asiento de seguridad para el automóvil cuando abandone el vehículo. El conductor no puede dejar el asiento de seguridad que usa para usted en el vehículo.

**De acuerdo con la ley de Oregon:**

- Un niño menor de 2 años de edad debe utilizar un asiento de seguridad para el automóvil orientado hacia atrás.
- Un niño de 2 años de edad o más que pese menos de 40 libras debe utilizar un asiento de seguridad para el automóvil.
- Un niño que pese más de 40 libras debe usar un asiento elevado hasta que mida 4 pies, 9 pulgadas de alto, o si está asegurado con un sistema de seguridad aprobado por el estado.
- Un conductor puede transportar a un menor únicamente con el asiento de seguridad para el automóvil adecuado y con un asistente.

# Paradas en una farmacia

Podemos ayudarle a llegar a la farmacia para recoger medicamentos recetados como complemento de un viaje existente. La parada puede incorporarse antes o después de la cita. Podemos ofrecerle un boleto de autobús, el reembolso de millas o un viaje en vehículo.

En el caso de los viajes en vehículo, cuenta con las siguientes opciones: El conductor puede esperar 15 minutos. O bien puede llamar cuando esté listo para que lo recojan.

No programamos viajes habituales para ir solamente a la farmacia. Sin embargo, lo programaremos si existe una necesidad médica.

Jackson Care Connect también trabaja con los proveedores de farmacia para ofrecerle la opción de entregarle sus medicamentos recetados directamente a su domicilio. Para obtener más información sobre las opciones de entrega, llame al Departamento de Atención al Cliente de Jackson Care Connect al 541-500-0567, gratis al 855-722-8208 o TTY 711.

# Fuera del área

¿Necesita transporte a una cita cubierta por Jackson Care Connect que no está disponible dentro del Condado de Jackson? Colaboraremos con usted para determinar si podemos proporcionarle transporte a esa cita. A veces, el transporte fuera del área incluye una combinación de reembolsos y transporte en vehículos, dependiendo de su situación.

Los detalles se indican en OAR 410-141-3515(7)(a) y (b), 410-141-3930. Puede encontrar más información sobre los estipendios para comidas y alojamiento, y los reembolsos de viajes, en la Guía de reembolsos de TransLink en ***link.careoregon.org/translink-reimbursement***

En algunos casos, también podemos proporcionar estipendios para comidas y alojamiento (una cantidad fija de dinero) para usted y para un acompañante, es decir, alguien que esté viajando con usted (consulte más detalles a continuación). Podemos ofrecer estipendios para comidas si su atención de salud fuera del área:

- Incluye un viaje de más de 30 minutos o 30 millas (si vive en un área urbana).
- Incluye un viaje de más de 60 minutos o 60 millas (si vive en un área rural).
- Dura cuatro o más horas de tiempo total de viaje de ida y vuelta.

Para ser elegible para el reembolso de alojamiento:

- Su viaje debe empezar antes de las 5 a. m. para poder llegar a su cita o debe regresar a casa de su cita después de las 9 p. m.
  **O BIEN**
- Su proveedor debe informarnos, por escrito, que usted tiene una  necesidad médica.
- En cualquier caso, usted debe proporcionar el nombre y la dirección del lugar donde se hospedará.

**Las comidas también pueden estar disponibles en otros casos, por ejemplo:**

- Es capaz de transportarse usted mismo a una cita médica fuera del área.
- Un familiar o amigo puede llevarlo a una cita médica fuera del área.
- Recibe un servicio de viaje en vehículo para dirigirse a una cita médica fuera del área.

Consúltenos si la situación que requiere que salga del área reúne los requisitos para recibir comidas.

Las comidas y el alojamiento se reembolsan según estas tarifas para los miembros (y acompañantes, si corresponde):

- Desayuno ($11): el viaje inicia antes de las 6 a. m.
- Almuerzo ($11): el viaje abarca todo el periodo que va de las 11:30 a. m. a la 1:30 p. m.
- Cena ($11): el viaje termina después de las 6:30 p. m.
- Alojamiento: $98 por noche. Nosotros reembolsamos el alojamiento para los acompañantes únicamente si duermen en una habitación diferente a la suya.

Los estipendios para comidas son una cantidad fija. No necesita darnos recibos de una comida.

Los miembros deben pagar todo gasto superior a los estipendios de comida y alojamiento aprobados. Si se aprobaron los estipendios de comida y alojamiento, planifique según corresponda. Si usted, o el/la miembro

en nombre del/de la cual está llamando, no puede pagar por el resto de los costos, llame a Jackson Care Connect y pregunte sobre sus opciones.

Contamos con un proceso para revisar las solicitudes de gastos de viaje para la atención fuera del área de servicio. Cuando se aprueban por adelantado, podemos reembolsar ciertos gastos de viaje o proporcionar un estipendio para el viaje.

En cuanto programe una cita de atención médica que esté fuera del área, llámenos. Necesitamos algo de tiempo para revisar su solicitud. Primero revisaremos si es médicamente adecuado salir del área de servicio para recibir atención. Si aprobamos su cita fuera del área, entonces necesitaremos tiempo para programar las partes necesarias para su viaje.

Puede llamar hasta con 90 días de antelación para solicitar un viaje fuera del área. Cuenta con hasta 45 días después de la cita para que recibamos el formulario de reembolso completado.

Cuando llame para solicitar transporte para una cita fuera del Condado de Jackson, nuestros representantes de Atención al Cliente necesitarán cierta información. **Esta información nos ayudará a decidir si el viaje entra dentro de las pautas de cobertura fuera del área establecidas por la Autoridad de Salud de Oregon. Preguntaremos lo siguiente:**

- Las direcciones completas de inicio y de llegada, incluidos los números de apartamento y de suite (si corresponde).
- El nombre del centro y el nombre y número de teléfono del proveedor.
- El motivo de las citas.
- La fecha y hora de las citas.
- Cuándo debe llegar. Puede tratarse del día anterior a la cita programada.
- Cuánto tiempo necesita permanecer.
- Si tendrá un dispositivo de movilidad o un asistente de cuidado personal.
- El tipo de transporte que solicita. (Por ejemplo, transporte en vehículo, viaje en avión o reembolso de millas).
- Un número en uso para devolverle la llamada.

Después de revisar y verificar la información del viaje, nos pondremos en contacto con usted. Le comunicaremos si su viaje se aprueba o rechaza.

Si el viaje se aprobó, le brindaremos los detalles de su transporte. Además, le facilitaremos una ReliaCard para obtener un reembolso.

## Viajar fuera del área con un acompañante

Le reembolsaremos comidas o alojamiento para un acompañante (alguien que viaje con usted). Esto puede incluir padres u otras personas que ayudan a los miembros. Les daremos un reembolso a los miembros por los acompañantes que viajen con ellos cuando:

- Los miembros sean menores de edad que no pueden viajar solos.

- Los miembros tengan una nota firmada por su proveedor que explique por qué un acompañante debe viajar con ellos.
- Por razones mentales o físicas, los miembros no pueden llegar a su cita sin ayuda.
- Los miembros no podrían regresar a casa después de su cita, tratamiento o servicio sin ayuda.

En ciertas situaciones, podemos decidir reembolsar comidas o alojamiento para más de un acompañante, o por motivos diferentes a los antes mencionados. Si usted y/o su acompañante no pueden pagar sus comidas o alojamiento por adelantado, por favor, avísenos. Encontraremos la mejor opción para usted.

# Emergencias

**Si tiene una emergencia médica, llame al 911 o pídale a alguien que lo lleve a la sala de emergencias más cercana.** TransLink no proporciona transporte de emergencia.

Si tiene una emergencia durante el transporte, avísele a su conductor. Este puede llamar al 911.

# Evaluación de conductores

Evaluamos a nuestros conductores. Tienen que someterse a actividades previas a la contratación, incluidas verificaciones de antecedentes penales y evaluaciones para asegurarse de que tengan permitido participar en los programas federales. Están sujetos a requisitos específicos de contratación, lo cual incluye tener una licencia de manejo con las constancias correctas, de ser necesario. Los servicios de transporte se proporcionan únicamente en vehículos que cumplen con ciertos estándares de seguridad y comodidad. Ofrecen elementos como cinturones de seguridad, extintores y botiquines de primeros auxilios. Los vehículos están desinfectados, limpios y libres de humo y basura, y cumplen con todos los requisitos relacionados con las licencias y los permisos.

# Plan en caso de condiciones meteorológicas adversas

Contamos con un plan para prestarle servicios en caso de que necesite atención médica crítica durante climas extremos. La atención médica crítica incluye diálisis renal, infusiones de quimioterapia y más. Las condiciones meteorológicas adversas (muy malas) incluyen calor extremo, frío extremo, inundaciones, avisos de tornado, nieve intensa, carreteras con hielo y mucho más.

# Sus derechos y responsabilidades

**Los pasajeros de TransLink tienen derecho a:**

- Recibir transporte seguro y fiable que sea adecuado para sus necesidades.
- Recibir servicios de interpretación.
- Obtener materiales en el idioma o formato que se adapte a sus necesidades.

- No experimentar discriminación por parte de los proveedores de transporte, representantes del centro de llamadas u otros pasajeros de TransLink.
- Estar acompañados por un animal de servicio o un asistente de cuidado personal (PCA, por sus siglas en inglés), según sea necesario. Por favor, infórmele al centro de llamadas sobre otros pasajeros que viajarán con usted. Los animales o mascotas de apoyo emocional deben viajar dentro de un transportador cerrado.
- Traer algunos objetos, si los necesitan, pero que no sean muchos. Los objetos no deben exceder las siguientes medidas: 2'x2'x2'. Por ejemplo, pueden traer:
    - Tres bolsas del supermercado, o
    - Una caja de alimentos, o
    - Dos equipajes de mano
- Recibir transporte en un dispositivo de movilidad de su elección (por ejemplo, una motoneta). El dispositivo debe estar clasificado por la ADA como un dispositivo de movilidad.
- Solicitar ayuda con los cinturones de seguridad o solicitar una extensión de cinturón de seguridad.
- Recibir servicio de manera oportuna.
- Compartir elogios o presentar reclamaciones (quejas) acerca de su experiencia de NEMT.
- Presentar una apelación, solicitar una audiencia o solicitar ambas si sienten que se les ha denegado un servicio de forma injusta. Consulte la página 25 para ver los detalles.
- Recibir un aviso por escrito cuando se rechace un traslado.

**Esperamos que los pasajeros de TransLink:**

- Muestren respeto y usen un lenguaje respetuoso con todo el personal y los conductores de TransLink.
- Nunca pierdan de vista sus pertenencias durante el viaje. No deje sus cosas en un vehículo de TransLink durante su cita, incluso si usará el mismo vehículo para su viaje de regreso.
- Revise los asientos y el piso antes de salir para asegurarse de no dejar ninguna pertenencia.
- Realicen cambios o cancelen su viaje antes del viaje. Para hacer esto, llame a TransLink al 541-842-2060 o al 888-518-8160 lo antes posible.
- Soliciten paradas adicionales por adelantado con TransLink. Esto incluye paradas a la farmacia.
- Los conductores solo tienen permitido hacer paradas que han sido aprobadas.
- Estén listos para su recolección a la hora que TransLink indique. Estar listo(a) para su recolección ayuda al conductor a llevarlo(a) a su cita a tiempo. También ayuda a los conductores a ser puntuales con sus otros viajes.
- Acepten no estar bajo la influencia del alcohol o de las drogas, o no consumirlos, durante los viajes.
- Acepten no fumar ni vapear dentro o cerca de los vehículos de TransLink. Permanezca a una distancia mínima de 25 pies del vehículo.
- Acepten no realizar ninguna actividad ilegal dentro o cerca de los vehículos o conductores de TransLink, o de otros miembros.
- Usen un cinturón de seguridad, de acuerdo con la ley de Oregon.
- Acepten cumplir con las reglas adicionales en una emergencia de salud pública, por ejemplo, usar un cubrebocas.

- Nunca abusen ni intimiden a los conductores o a otros pasajeros. Esto no está permitido en ningún caso.
- No participen en comportamientos que discriminen a los conductores, a otros pasajeros o al personal de TransLink.
- Acepten siempre mantener bajo control a los animales de servicio. No se permite tener a los animales de servicio en los asientos para pasajeros.
- Proporcionen el asiento de seguridad del tamaño adecuado para cualquier menor que viaje con ellos, instalar el asiento y asegurar al menor al asiento. Consulte la Guía para pasajeros de TransLink para obtener información sobre cuándo se requieren los asientos de seguridad. Por favor, saque el asiento de seguridad para niños del vehículo al final de cada viaje. Ningún artículo personal debe permanecer en el vehículo mientras los miembros están en sus citas.
- Mantengan los alimentos o las bebidas dentro de contenedores cerrados y que no los consuman dentro de un vehículo de TransLink. Se pueden hacer excepciones para pequeños refrigerios para los miembros que necesitan regular sus condiciones de salud.
- Planifiquen con antelación y traigan comida (para comer durante las paradas) y cualquier medicamento necesario para los viajes largos o los retrasos inesperados.
- Proporcionen información correcta a TransLink y a nuestros proveedores de transporte. Esto mejorará el servicio que usted recibe.

Si necesita realizar una parada en una farmacia u otro lugar, debemos aprobarlo. Los conductores solamente pueden efectuar las paradas que hayamos aprobado.

## Modificaciones del servicio

Algunos miembros tienen condiciones o necesidades especiales. Pueden ser discapacidades físicas o de salud del comportamiento. Modificaremos (adaptaremos) los servicios de NEMT para cumplir con las reglas en la OAR 410-141-3955. También modificaremos los servicios para los pasajeros que tengan un problema de salud o que muestren un comportamiento que suponga una amenaza directa o un riesgo para la seguridad del conductor o de otras personas en el traslado.

**Los riesgos para la seguridad incluyen comportamientos como los siguientes:**

- Amenazar al conductor.
- Amenazar a otras personas que se encuentren en el vehículo.
- Crear una situación que ponga en riesgo de daño a cualquier persona que se encuentre en el vehículo.

Los pasajeros que hagan un mal uso del servicio pueden recibir también una modificación del servicio. Los servicios también pueden modificarse cuando el comportamiento de un pasajero ocasione que los proveedores de atención de salud denieguen los servicios debido a problemas con el transporte.

Si recibe una modificación del servicio, recibirá un aviso por escrito y trabajaremos con usted. Encontraremos otras opciones para ayudarle a llegar a su cita de atención médica.

## Facturación

Ni nosotros ni Jackson Care Connect podemos facturarle por el transporte desde o hacia los servicios médicos cubiertos, incluso si la Autoridad de Salud de Oregon (OHA, por sus siglas en inglés) no nos reembolsa dichos servicios. Si recibe una factura, llámenos o llame a Jackson Care Connect de inmediato.

# Sobrepagos

En ocasiones, podríamos pagarle más de lo que deberíamos haber pagado. A esto se le llama sobrepago. Esto puede ocurrir cuando:

- Le damos un reembolso, pero otra agencia o recurso ya le dio un reembolso.
- Se le pagó directamente a la persona que le proporcionó transporte, comidas o alojamiento, pero usted también recibió un reembolso por lo anterior.
- Le damos dinero para su viaje a una cita, pero usted:
    - No usó el dinero.
    - No asistió a la cita.
    - Compartió el transporte con otro miembro que también recibió un reembolso.
- Le entregamos pasajes de transporte público y usted los vende o los transfiere a otra persona.

Si ocurre uno de estos sobrepagos, tenemos permitido cobrarle a usted el dinero del sobrepago.

# Quejas, comentarios, rechazos y apelaciones

## Quejas y comentarios

La atención de salud y los proveedores de transporte de Jackson Care Connect desean brindarle la mejor atención posible. ¿Tiene una queja sobre cualquier aspecto de sus servicios de transporte (viajes)? Puede llamar o escribir para contarnos o contarle a Jackson Care Connect al respecto.

Tiene derecho a presentar una queja acerca de cualquier aspecto de nuestros servicios, procesos o viajes. Una queja expresa insatisfacción. Nuestro equipo trabajará para resolver sus inquietudes.

**Las quejas pueden referirse, entre otros, a aspectos como los siguientes:**

- Negación de un servicio.
- Seguridad del conductor o del vehículo.
- Calidad del servicio recibido.
- Un conductor o miembro del personal grosero.
- Si recibió el tipo de servicio adecuado.
- Su acceso a los servicios.
- Sus derechos como consumidor.

Sus servicios NEMT no se verán afectados de manera negativa si presenta una queja. Resulta importante que escuchemos las quejas para poder ofrecer servicios de calidad.

Puede presentar una queja llamando a TransLink durante el horario normal de atención. También agradecemos otros comentarios.

En un plazo de cinco días hábiles a partir de que TransLink reciba su queja, le enviaremos una de dos cosas: una resolución por escrito (decisión) O una carta en la que se explique que necesitamos más tiempo para analizar el problema.

Le brindaremos una respuesta final en un plazo de 30 días calendario.

¿Necesita ayuda para completar los formularios o saber cómo proceder? Jackson Care Connect puede ayudar. Llame al equipo de Atención al Cliente al 541-500-0567, gratis al 855-722-8208 o TTY 711.

**También puede hacer lo siguiente:**

- Comunicarse directamente con su proveedor para hablar sobre sus inquietudes.
- Presentar una queja ante el Departamento de Atención al Cliente del Oregon Health Plan (OHP). Llame a la línea gratuita del OHP al 800-273-0557.
- Presentar una queja ante el defensor del pueblo de la Autoridad de Salud de Oregon. Llamar a la línea gratuita de la OHA al 877-642-0450 o TTY 711.

Su representante autorizado (alguien a quien usted haya autorizado para actuar en su nombre) puede presentar una queja por usted. Es posible que necesite avisarle a TransLink (por escrito o por teléfono) que está permitiendo que un representante autorizado presente una queja.

Sus servicios de NEMT no se verán afectados negativamente si usted desea presentar una queja. Es importante que se compartan todas las quejas para que podamos brindar servicios de calidad.

Ni nosotros ni Jackson Care Connect podemos impedirle o evitar que usted presente quejas que ya haya presentado previamente (antes). Tampoco podemos evitar que usted presente la misma queja con nosotros y con Jackson Care Connect.

**TransLink, sus contratistas, subcontratistas y proveedores participantes no pueden:**

- Impedir que un miembro use cualquier parte del proceso del sistema de quejas y apelaciones o tomar medidas punitivas en contra de un proveedor que solicite un resultado acelerado o que apoye la apelación de un miembro.
- Presionar para que se retire una queja, apelación o audiencia que ya se ha presentado.
- Usar la presentación o el resultado de una queja, apelación o audiencia como un motivo para reaccionar en contra de un miembro o para solicitar que se cancele la inscripción de un miembro.

Los subcontratistas de TransLink no pueden impedir que un miembro presente una queja que ya se ha presentado antes. No pueden impedirle presentar la queja ante TransLink si la queja no se resolvió.

## Rechazos y apelaciones

Si siente que le han denegado un servicio de forma injusta, usted tiene derecho a solicitar una apelación, una audiencia o ambas. Si le deniegan un servicio, le diremos verbalmente por qué se denegó el servicio. Antes de enviarle un Aviso de determinación de beneficios adversa (NOABD, por sus siglas en inglés), Jackson Care Connect debe proporcionar una revisión secundaria por parte de otro empleado cuando el evaluador inicial deniegue un traslado.

En un plazo de 72 horas a partir de la denegación, Jackson Care Connect le enviará (al miembro al que se le denegó el transporte) por correo postal un Aviso de determinación de beneficios adversa (NOABD, por sus siglas en inglés). También le enviaremos una copia al proveedor con quien usted había programado una cita, si este programó el viaje por usted. Puede obtener más información sobre sus derechos en el Manual para los miembros.

Siempre debe intentar resolver sus preocupaciones directamente con nosotros. Sin embargo, si no podemos resolver su preocupación, puede comunicarse con el Departamento de Atención al Cliente de Jackson Care Connect al 855-722-8208 o con los Servicios para Miembros de la Autoridad de Salud de Oregon (OHA) al 800-273-0557.

Si denegamos, interrumpimos o reducimos los servicios de NEMT que usted ha solicitado, o que su proveedor de atención de salud solicitó en su nombre, le enviaremos una carta de NOABD por correo postal en un plazo de 72 horas, o lo antes posible tan pronto ocurra el cambio. El aviso le indicará por qué hemos tomado esa decisión.

La carta le explicará cómo apelar la decisión, si así lo desea. Siga las instrucciones en la carta de NOABD para iniciar el proceso de apelación a través de Jackson Care Connect. Debe presentar la apelación en un plazo de 60 días a partir de la fecha de la carta de NOABD.

Si decide presentar una apelación, profesionales de la atención de salud con experiencia clínica sobre su situación la evaluarán. Jackson Care Connect le enviará un Aviso de Resolución de la Apelación (NOAR, por sus siglas en inglés) por correo postal lo antes posible según lo requiera su condición de salud. Lo enviarán por correo a más tardar 16 días después de la fecha de su solicitud. Si Jackson Care Connect necesita más tiempo, le enviará una carta. Cuentan con un máximo de 14 días adicionales.

Si Jackson Care Connect no procesa su apelación en un plazo de 16 días o dentro del plazo extendido de apelación, esto quiere decir que el proceso de apelación se ha agotado. Usted podrá entonces solicitar una audiencia administrativa. No necesita presentar su propia queja o apelación. Si lo desea, un representante autorizado (aprobado) puede presentar una en su nombre.

Puede seguir recibiendo un servicio que ya haya comenzado antes de nuestra decisión de rechazarlo, suspenderlo o reducirlo.

**Para obtener más información sobre los sistemas, las políticas y los procedimientos de quejas y apelaciones, llame a Jackson Care Connect:**

**Teléfono:** 541-500-0567
**Línea gratuita:** 855-722-8208 o TTY (para personas con problemas auditivos): 711

También puede obtener ayuda legal gratuita a través de Legal Aid Services y del Centro Legal de Oregon (Oregon Law Center). Contacte a la Línea Directa de Beneficios Públicos al 800-520-5292 o TTY 711 para obtener más información.

**541-842-2060 o gratis al 888-518-8160**

**De 8 a. m. a 5 p. m., de lunes a viernes**

***rvtd.org/translink***

OHP-JCC-23-1541

JCC-23643468-1218-SP