



# Guía para usuarios de NEMT



## Cascade Health Alliance

Plan de salud de Oregon (*Oregon Health Plan, OHP*).





## **Ayuda gratuita en otros idiomas y formatos.**

Todos tienen derecho a conocer los programas y servicios de Cascade Health Alliance. Todos los miembros tienen derecho a saber cómo utilizar nuestros programas y servicios.

Contamos con esta ayuda gratuita:

- Intérpretes de lengua de señas
- Intérpretes de idiomas para la comunicación oral calificados y certificados
- Material escrito en otros idiomas
- Braille
- Letra grande
- Audio y otros formatos

### **Puede obtener información en otro idioma o formato.**

Usted o su representante pueden obtener materiales para miembros, como este manual o los avisos de la organización de atención coordinada (*Coordinated Care Organization, CCO*), en otros idiomas, en letra grande, en braille o en el formato que prefieran. Todos los formatos tienen la misma información.

Recibirá los materiales en un plazo de 5 días a partir de su solicitud. Esta ayuda es gratuita. Estos son ejemplos de los materiales para miembros:

- Este manual
- Lista de medicamentos cubiertos
- Lista de proveedores
- Cartas, como avisos de reclamos, denegaciones y apelaciones

No se le denegará ni limitará el uso de los beneficios, reclamos, apelaciones o audiencias por el hecho de que necesite la información en otro idioma o formato.

**Cascade Health Alliance puede enviarle los materiales por correo electrónico.** Puede solicitar los materiales por vía electrónica. Complete el formulario de contacto seguro de nuestro sitio web en <https://www.cascadehealthalliance.com/>.

Puede encontrar esta Guía para usuarios de NEMT en línea, en: <https://www.cascadehealthalliance.com/for-members/schedule-a-ride/>  
Esta guía se puede guardar electrónicamente e imprimir.

### **Para solicitar una copia en papel**

Puede solicitar una copia en papel gratuita de la Guía para usuarios de NEMT. Está disponible para miembros y para representantes de los miembros.

Para solicitar una copia en papel, llame al **Servicio al Cliente de Cascade Health Alliance** a los teléfonos **541-883-2947** o **1-888-989-7846**.

Los usuarios de TTY deben llamar al **711 (Servicio de retransmisión de Oregon)**.

Cascade Health Alliance le enviará la copia en papel por correo **en un plazo de cinco (5) días laborables** a partir de su solicitud.

### **Para solicitar una copia en formato electrónico**

Si desea que le enviemos una copia en formato electrónico, debe solicitarla o aceptar recibirla electrónicamente antes del envío.

La versión en formato electrónico contiene la misma información que la copia en papel. Hay servicios de idiomas gratuitos y formatos alternativos disponibles que puede solicitar.

## Puede tener un intérprete.

Usted, su representante, sus familiares y sus cuidadores pueden solicitar un intérprete médico certificado y calificado. También puede solicitar intérpretes de lengua de señas y traductores para material escrito, o ayudas y servicios auxiliares. Estos servicios son gratuitos.

Comuníquese con el consultorio de su proveedor si necesita un intérprete durante su visita. Dígalos qué idioma o formato necesita. Obtenga más información sobre los intérpretes médicos certificados en [Oregon.gov/OHA/EI](https://Oregon.gov/OHA/EI).

Si necesita ayuda, llámenos al 541-883-2947 o llame al Servicio de Atención al Cliente del Plan de Salud de Oregon (*Oregon Health Plan, OHP*) al 800-273-0557 (TTY 711).

Si no recibe la ayuda que necesita de un intérprete de parte de Cascade Health Alliance, llame al coordinador del Programa de Servicios de Acceso Lingüístico del estado al 844-882-7889, TTY 711, o envíe un correo electrónico: [LanguageAccess.Info@odhsoha.oregon.gov](mailto:LanguageAccess.Info@odhsoha.oregon.gov).

### English

You can get this handbook in other languages, large print, Braille or a format you prefer. You can also ask for an interpreter. This help is free. Call 541-883-2947 or TTY #711#. We accept relay calls.

-

You can get help from a certified and qualified health care interpreter.

### Spanish

Puede obtener este documento en otros idiomas, en letra grande, braille o en un formato que usted prefiera. También puede recibir los servicios de un intérprete. Esta ayuda es gratuita. Llame al servicio de

atención al cliente 541-883-2947 o TTY #711#. Aceptamos todas las llamadas de retransmisión.

-

Usted puede obtener ayuda de un intérprete certificado y calificado en atención de salud.

## Russian

Вы можете получить этот документ на другом языке, напечатанное крупным шрифтом, шрифтом Брайля или в предпочитаемом вами формате. Вы также можете запросить услуги переводчика. Эта помощь предоставляется бесплатно. Звоните по тел. 541-883-2947 или TTY #711#. Мы принимаем звонки по линии трансляционной связи.

-

Вы можете получить помощь от аккредитованного и квалифицированного медицинского переводчика.

## Vietnamese

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 được thông dịch viên hỗ trợ. Sự trợ giúp này là miễn phí. Gọi 541-883-2947 hoặc TTY (Đường dây Dành cho Người Khiếm thính hoặc Khuyết tật về Phát âm) #711#. Chúng tôi chấp nhận các cuộc gọi chuyển tiếp.

Quý vị có thể nhận được sự giúp đỡ từ một thông dịch viên có chứng nhận và đủ tiêu chuẩn chuyên về chăm sóc sức khỏe.

## Arabic

يمكنكم الحصول على هذا وثيقة بلغات أخرى، أو مطبوعة بخط كبير، أو مطبوعة على طريقة برايل أو حسب الصيغة المفضلة لديكم. كما يمكنكم طلب مترجم شفهي. إن هذه المساعدة مجانية. اتصلو على 541-883-2947 أو المبرقة الكاتبة #711#. نستقبل المكالمات المحولة.

-  
يمكنكم الحصول على المساعدة من مترجم معتمد ومؤهل في مجال الرعاية الصحية.

## Somali

Waxaad heli kartaa warqadan oo ku qoran luqaddo kale, far waaweyn, farta dadka indhaha aan qabin wax ku akhriyaan ee Braille ama qaabka aad doorbidayso. Waxaad sidoo kale codsan kartaa turjubaan.

Taageeradani waa lacag la'aan. Wac 541-883-2947 ama TTY #711#.

Waa aqbalnaa wicitaanada gudbinta.

-  
Waxaad caawimaad ka heli kartaa turjubaanka daryeelka caafimaadka oo xirfad leh isla markaana la aqoonsan yahay.

## Simplified Chinese

您可获取本文件的其他语言版、大字版、盲文版或您偏好的格式版本。您还可要求提供口译员服务。本帮助免费。致电541-883-2947

或TTY #711#。我们会接听所有的转接来电。

您可以从经过认证且合格的医疗口语翻译人员那里获得帮助。

## Traditional Chinese

您可獲得本**信息**函的其他語言版本、大字版、盲文版或您偏好的格式。您也可申請口譯員。以上協助均為免費。請致電**541-883-2947**或聽障專線**#711#**。我們接受所有傳譯電話。

-

您可透過經認證的合格醫療保健口譯員取得協助。

## Korean

이문서은 다른 언어, 큰 활자, 점자 또는 선호하는 형식으로 받아보실 수 있습니다. 통역사를 요청하실 수도 있습니다. 무료 지원해 드립니다. **541-883-2947** 또는 TTY **#711#**에 전화하십시오. 저희는 중계 전화를 받습니다.

-

공인 및 자격을 갖춘 의료서비스 전문 통역사의 도움을 받으실 수 있습니다.

## Chuukese

En mi tongeni angei ei taropwe non pwan ew fosun fenu, mese watte mak, Braille ika pwan ew format ke mwochen. En mi tongeni pwan tingor emon chon chiaku Ei aninis ese fokkun pwan kamo. Kokori **541-883-2947** ika TTY **#711#**. Kich mi etywa ekkewe keken relay.

-

En mi tongeni kopwe angei aninis seni emon mi certified ika qualified ren chon chiaku ren health care.

## Ukrainian

Ви можете отримати цей довідник іншими мовами, крупним шрифтом, шрифтом Брайля або у форматі, якому ви надаєте перевагу. Ви також можете попросити надати послуги перекладача. Ця допомога є безкоштовною. Дзвоніть по номеру телефону 541-883-2947 або телетайпу #711#. Ми приймаємо всі дзвінки, які на нас переводять.

-  
Ви можете отримати допомогу від сертифікованого та кваліфікованого медичного перекладача.

## Farsi

می‌توانید این نامه را به زبان‌های دیگر، درشت‌خط، بریل یا قالب ترجیحی دیگری دریافت کنید. می‌توانید مترجم شفاهی نیز درخواست کنید. این کمک رایگان است. با - 541-883-2947 یا TTY #711# تماس بگیرید. تماس‌های رله را می‌پذیریم.

-  
می‌توانید از یک مترجم شفاهی دارای گواهی و باکفایت در زمینه بهداشت و

## Swahili

Unaweza kupata herufi hii kwa lugha zingine, kwa herufi kubwa, kwa lugha ya maandishi kwa vipofu au namna yeyote unayopendelea. Unaweza pia kuomba mkalimani. Msaada huu ni wa bure. Piga 541-883-2947 au TTY #711#. Tunakubali simu za kupitisha ujumbe.

-  
Unaweza pata usaidizi kutoka kwa mkalimani wa huduma ya afya aliyeidhinishwa na aliyehitimu.

Burmese

ဤစာကို အချားဘာသာစကားမ်း၊ ပံ့ပိုးပံ့ပိုးလုံးပန်း၊ မ်ကျမင်းအကြက  
ဘေးရားလ သို့မဟုတ် သငိုမိုးဝိစက္ကညံ့ ပံ့ပိုးပံ့ပိုး ရယူနိုင်ပါသည်။ သင့်ည  
စကားပျပန္တစဉ်းလညံ့ ဝေတာငုံးဆိုနိုင်ပါသည်။ ဤအကူအညီသည်  
အခမဲ့ပျပစ္စည်းပါသည်။ 541-883-2947 သို့မဟုတ် #711# ကို ဖုန်းဆက်ပါ။  
ထည့်ပေးဆေးခန်းကို ကြားပို့ပါ လက်ပါသည်။

-  
သင့်ည သင့်ဆေးဆေးလက်တွဲပေး အရည်ခင်းပေးပါသည်။ ကံနားမာရေး  
ဝေတာငုံးပေးကွဲ၊ စကားပျပန္တစဉ်း အကူအညီရယူနိုင်ပါသည်။

Amharic

ይህንን ደብዳቤ በሌሎች ቋንቋዎች፣ በትልቅ ህትመት፣ በብሬይል ወይም እርስ በሚመርጡት  
መልኩ ማግኘት ይቻላል። በተጨማሪም አስተርጓሚ መጠየቅም ይቻላል። ይህ ድጋፍ  
የሚሰጠው በነጻ ነው። ወደ 541-883-2947 ወይም TTY #711# ይደውሉ። የሪሌይ  
ጥሪዎችን እንቀበላለን።

-  
ፍቃድ ካለው እና ብቃት ካለው የጤና እንክብካቤ አስተርጓሚ ድጋፍ ማግኘት ይቻላል።

Romanian

Puteți obține această scrisoare în alte limbi, cu scris cu litere majuscule,  
în Braille sau într-un format preferat. De asemenea, puteți solicita un  
interpret. Aceste servicii de asistență sunt gratuite. Sunați la 541-883-2947  
sau TTY #711#. Acceptăm apeluri adaptate persoanelor surdomute.

-  
Puteți obține ajutor din partea unui interpret de îngrijire medicală  
certificat și calificat.

# Nuestra política de no discriminación

La discriminación es ilegal.

Cascade Health Alliance (CHA) cumple con las leyes estatales y federales sobre derechos civiles. No tratamos de manera injusta a las personas en ningún programa o servicio a causa de su:

- Edad
- Color
- Discapacidad
- Nacionalidad
- Idioma principal o qué tan bien una persona habla inglés
- Raza
- Religión
- Género
- Características sexuales
- Orientación sexual
- Identidad de género
- Estereotipos sexuales
- Embarazo o afecciones relacionadas
- Estado de salud o necesidad de servicios

## Ayuda y servicios de idiomas gratuitos

CHA brinda ayuda gratuita para que usted pueda obtener atención e información de una manera que le sea útil. Esto incluye:

- Intérpretes gratuitos (de lenguaje oral y lengua de señas)
- Material escrito en otros idiomas
- Letra grande, braille, audio y otros formatos
- Cambios razonables para personas con discapacidades

Esta ayuda es gratuita y no cambiará sus beneficios.

Para solicitar ayuda, llame al **Servicio al Miembro de CHA:**

**541-883-2947** o **1-888-989-7846 (teléfono gratuito)**

**TTY: 711 (Servicio de retransmisión de Oregon)**

## Cómo informar discriminación o presentar una queja

Si siente que no recibió un trato justo, puede presentar una queja. Lo puede hacer solo o con la ayuda de otra persona.

## Cascade Health Alliance (CCO)

**Coordinadora de la sección 1557:** Cara Boyette Green

**Teléfono:** 541-883-2947

**Llamada gratuita:** 1-888-989-7846

**TTY:** 711

**Correo electrónico:** CaraBG@cascadecomp.com

**Correo electrónico alternativo:** AppealsAndGrievances@cascadecomp.com

**Correo postal:** Cascade Health Alliance

Attn: Section 1557 Coordinator

2909 Daggett Avenue, Suite 225

Klamath Falls, OR 97603

**Formulario de quejas en línea:** <https://www.cascadehealthalliance.com/forms/complaint-form/>

**Derechos civiles de la Autoridad Sanitaria de Oregon (Oregon Health Authority, OHA)**

**Sitio web:** <https://www.oregon.gov/oha/EI/Pages/Public-Civil-Rights.aspx>

**Correo electrónico:** OHA.PublicCivilRights@state.or.us

**Teléfono:** 844-882-7889

**TTY:** 711

**Correo postal:** Office of Equity and Inclusion

421 SW Oak Street, Suite 750

Portland, OR 97204

**Departamento de Trabajo e Industrias (Bureau of Labor and Industries, BOLI)**

**Sitio web:** <https://www.oregon.gov/boli/civil-rights/>

**Teléfono:** 971-673-0764

**Correo electrónico:** BOLI\_help@boli.oregon.gov

**Correo postal:** 800 NE Oregon Street, Suite 1045

Portland, OR 97232

**Oficina de Derechos Civiles del Departamento de Salud y Servicios Humanos de EE. UU.  
(U.S. Department of Health and Human Services)**

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

**Teléfono:** 800-368-1019

**TDD:** 800-537-7697

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

**Correo postal:** 200 Independence Avenue SW, Room 509F

Washington, DC 20201

## Mantenemos la privacidad de su información

Solo compartimos sus registros con las personas que necesitan verlos. Puede ser por razones de tratamiento o de pago. Puede limitar quién ve sus registros. Infórmenos por escrito si no desea que alguien vea sus registros **o bien** si desea que compartamos sus registros con alguien más. Puede pedirnos una lista de las personas con las que hemos compartido sus registros.

Si desea que compartamos sus registros y su información con alguien más, complete el formulario "Release of Information" (Divulgación de información) en <https://www.cascadehealthalliance.com/for-members/member-resources-and-forms/>.

Una ley llamada Ley de Responsabilidad y Portabilidad de los Seguros de Salud (*Health Insurance Portability and Accountability Act*, HIPAA) protege sus registros médicos y los mantiene privados. Esto también se llama confidencialidad. Tenemos un documento llamado Aviso de prácticas de privacidad que explica cómo utilizamos la información personal de nuestros miembros. Se lo enviaremos si nos lo pide. Solo tiene que llamar al Servicio de Atención al Cliente y solicitar nuestro Aviso de prácticas de privacidad. También puede verlo en <https://www.cascadehealthalliance.com/privacy-policy/>.

## Registros de salud

Un registro de salud contiene sus afecciones de salud y los servicios que ha utilizado. También muestra las remisiones que se han hecho para usted.

### ¿Qué se puede hacer con los registros de salud?

- Solicitar el envío de sus registros a otro proveedor.
- Pedir que arreglen o corrijan sus registros.
- Obtener una copia de sus registros, lo que incluye, entre otras cosas:
  - Registros médicos de su proveedor
  - Registros dentales de su proveedor de atención dental
  - Registros de Cascade Health Alliance

Se le puede cobrar un monto razonable por una copia de los registros solicitados.

### **Puede haber ocasiones en que la ley restrinja su acceso.**

Las notas de psicoterapia y los registros preparados para los casos judiciales no se pueden compartir. Los proveedores tampoco pueden compartir los registros cuando, según su criterio profesional, compartirlos pueda suponer un peligro significativo para usted o para otra persona.

Si un proveedor le niega a usted o a su representante autorizado copias de sus registros médicos, el proveedor debe darle un aviso por escrito. El aviso debe explicar por qué se negó la solicitud e indicar su derecho a que otro proveedor revise la denegación. El aviso también le informará cómo presentar un reclamo ante el proveedor o el secretario de Salud y Servicios Humanos.

## 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 del Servicio al Miembro de CHA: 541.883.2947

Número de teléfono gratuito: 1.800.989.7846

SERVICIO DE RETRANSMISIÓN DE OREGON/TTY 711

Número de fax del Servicio al Miembro 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 (*Non-Emergent Medical Transportation*, NEMT) es un beneficio cubierto para los miembros de Cascade Health Alliance en el Plan de Salud de Oregon (OHP). Cascade Health Alliance está asociado con TransLink para ofrecer este beneficio sin costo. Usted debe cumplir los criterios del beneficio para recibir servicios de NEMT.

Hay servicios de viajes hacia y desde las citas relacionadas con la salud. Si usted 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. En caso de una emergencia, llame al 911. TransLink y Cascade Health Alliance pueden ayudarlo a llegar a sus citas de muchas maneras.

# Guía para usuarios

## Cascade Health Alliance

### Índice

|   |           |
|---|-----------|
| <b>Ayuda gratuita en otros idiomas y formatos.....</b>  | <b>3</b>  |
| Puede obtener información en otro idioma o formato..... | 3         |
| Puede tener un intérprete.....                          | 5         |
| <b>Nuestra política de no discriminación .....</b>      | <b>11</b> |
| Mantenemos la privacidad de su información .....        | 12        |
| Registros de salud .....                                | 13        |
| Cascade Health Alliance .....                           | 13        |
| TransLink.....  | 14        |
| Cascade Health Alliance .....                           | 1         |
| Introducción.....                                       | 2         |
| Elegibilidad.....                                       | 2         |
| Tipos de viajes.....                                    | 2         |
| Horario de servicio.....                                | 3         |
| Cómo programar un viaje .....                           | 3         |
| NEMT@cascadecomp.com .....                              | 4         |
| Cuándo llamar.....                                      | 4         |
| Transportes seguros.....                                | 6         |
| Viajes urgentes .....                                   | 6         |
| Ayuda con el costo por millaje .....                    | 6         |
| Viajes a la farmacia .....                              | 8         |
| Cuándo estar listo .....                                | 8         |
| Cómo cancelar un viaje.....                             | 9         |
| Inasistencia del usuario .....                          | 9         |
| Cambios del servicio .....                              | 10        |
| Qué esperar de TransLink .....                          | 10        |
| Qué esperar de su conductor.....                        | 11        |
| Los conductores pueden hacer lo siguiente:.....         | 11        |
| Los conductores no pueden hacer lo siguiente:.....      | 12        |
| Asistentes .....  | 12        |
| Niños.....  | 12        |
| Auxiliares de movilidad/sillas de ruedas .....          | 13        |
| Cinturones de seguridad .....                           | 13        |
| Funcionamiento en clima adverso .....                   | 13        |
| Funcionamiento con alta demanda de transporte .....     | 14        |
| Accidentes e incidentes .....                           | 14        |
| Su privacidad.....                                      | 14        |
| Sus derechos y responsabilidades.....                   | 15        |

## Introducción

¿Necesita transporte para sus citas médicas? Cascade Health Alliance ofrece NEMT a todos los miembros mediante su asociación con TransLink. Esto incluye a las personas elegibles para servicios de NEMT según la Norma Administrativa de Oregon (*Oregon Administrative Rule, OAR*) 410-141-3920. Los servicios de 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:

- Usted tiene cobertura por medio del seguro de Cascade Health Alliance a través del Plan de Salud de Oregon (Medicaid) del condado de Klamath en Oregon y tiene que viajar a una cita con el médico o para otro servicio de atención médica que tiene cobertura.
  - 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.
  - Si usted está inscrito en el programa dental del Pacto de Libre Asociación (*Compact of Free Association, COFA*) o el programa dental para veteranos, Cascade Health Alliance solo cubrirá los viajes para los servicios dentales.
- 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 7.

## Tipos de viajes

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

- Ayuda con el costo del viaje a la cita si conduce usted u otra persona
- Boletos de autobús
- Automóvil, taxi o servicio de viaje
- 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 cierra los siguientes días festivos:

- 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
- Día después 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 días festivos. Si necesita un viaje en esos momentos, llame lo antes posible. Puede pedir citas con hasta 90 días de anticipación.

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

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

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

TransLink tiene un mensaje después de hora en inglés y español durante todo el horario en que el Centro de Llamadas de TransLink está cerrado. El mensaje explica cómo acceder a opciones alternativas de modo tal que usted no necesita llamar otra vez. También puede dejar un mensaje. Si su mensaje se comprende fácilmente e incluye un número de teléfono válido, TransLink le devolverá la llamada al día laborable siguiente. TransLink seguirá intentando comunicarse con usted para devolverle la llamada hasta que lo logre.

## Cómo programar un viaje

Un miembro o representante autorizado (una persona con su permiso para actuar en su nombre; es decir, su trabajador de salud comunitario, madre o 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:

- Servicios de NEMT en el mismo día
- Con hasta 90 días de anticipación
- Más de un servicio de NEMT a la vez para citas recurrentes y con hasta 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

SERVICIO DE RETRANSMISIÓN DE OREGON/TTY 711

### TransLink

Número de teléfono: 541.842.2060

Número de teléfono gratuito: 1.888.518.8160

SERVICIO DE RETRANSMISIÓN DE OREGON/TTY 711

<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 Llamar

### Ayuda cuando llama

TransLink ofrece un Centro de Llamadas gratuitas para ayudar a los miembros a programar viajes de NEMT.

Su personal calificado ayuda a los miembros en diversos idiomas.

Si usted no habla inglés, contará con servicios de interpretación oral cuando llame.

Si tiene problemas de audición o del habla, TransLink puede realizar adaptaciones basadas en sus necesidades. Puede usar TTY o el servicio de retransmisión de Oregon marcando el número 711 al llamar al Centro de Llamadas de NEMT.

Estos servicios son gratuitos.

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 de más de 70 millas trate de llamar, como mínimo, 48 horas antes. Esto ayudará a TransLink a encontrar a un conductor para su viaje. Cuando pueda, llame lo más pronto posible.

Su elegibilidad para los servicios se determinará cuando llame al Servicio de Atención al Cliente de TransLink. Ellos buscarán el mejor viaje 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
- Qué tan bien puede moverse y cuidarse. Esto incluye sus necesidades de ayuda para caminar, de uso de equipos, de un animal de servicio y de salud física o conductual. Si es necesario, se pueden cambiar los servicios de NEMT para cubrir sus necesidades según la OAR 410-141-3955.
- Instrucciones claras para llegar a su vivienda o al consultorio del proveedor
- Las adaptaciones especiales que necesita y si tiene antecedentes o circunstancias que deban tenerse en cuenta
- Cualquier necesidad o condición especial, lo que incluye 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 denegado 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 usted solicita un viaje con menos de dos (2) días de anticipación, TransLink confirmará que usted tenga el número de teléfono de TransLink.

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 y la Organización de atención coordinada. 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 Niños en la página 13.**

**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 de lesionar 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 establecidos por un tribunal, excepto el viaje para ir al tribunal o a las audiencias de compromiso (a menos que no haya otra opción de viaje financiado) o si el miembro está bajo 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

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

Los viajes urgentes se pueden coordinar 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 con anticipación.
- No se había planificado.

Si necesita un viaje urgente y es horario de atención en TransLink, llame al Servicio de Atención al Cliente.

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

- **Primero:** Llame al número de teléfono de TransLink y escuche el mensaje fuera del horario de atención. Número de teléfono gratuito: 1.888.518.8160, TTY/SERVICIO DE RETRANSMISIÓN DE OREGON 711
- **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 cumplir con los requisitos legales, lo que incluye, entre otras cosas, cuando es preciso que haya un padre, una madre, un tutor legal o una persona de compañía durante el traslado.

## Ayuda con el costo por millaje

Si usted o alguien a quien conoce puede llevarlo en automóvil a sus citas de atención médica, puede recibir ayuda con los costos del viaje fuera de su área local. La coordinación de ayuda para los costos de los viajes debe hacerse antes de la cita. No recibirá ayuda con los costos de los viajes si ya ha acudido a la cita. Los costos de los viajes

pueden incluir reembolsos por millaje, comidas y alojamiento. Le pagarán esos fondos a usted, el miembro, en forma directa, salvo que tenga un tutor o un poder legal.

Los miembros pueden recibir un reembolso por comidas según lo establecido en la OAR 410-141-3960 y por viajes ida y vuelta de un mínimo de cuatro horas. Los miembros pueden recibir un reembolso por alojamiento si:

- tienen que iniciar el viaje a su cita antes de las 5 a. m.;
- la cita termina después de las 9 p. m.
- hay una necesidad médica documentada; o
- se presentan otras circunstancias permitidas.

El millaje se paga a \$0.49 por milla para el camino más corto a su cita de atención médica. La tarifa de alojamiento es de \$110.00 por día. La tarifa de comida es de \$34.00 por día e incluye lo siguiente:

- Desayuno \$9.00: el viaje **debe** comenzar antes de las 6:00 a. m.
- Almuerzo \$10.00: el viaje debe cubrir el período completo de 11:30 a. m. a 1:30 p. m.
- Cena \$15.00: 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. Les haremos el reembolso a los miembros en los 14 días posteriores a la recepción de la solicitud de reembolso. Si se rechaza una solicitud de reembolso por algún motivo, emitiremos una Notificación de determinación adversa de beneficios en el plazo de 14 días. Si una solicitud está incompleta, TransLink se tomará 14 días más para ayudar al miembro a completarla.

Un asistente puede recibir un reembolso por comidas o alojamiento si:

- el miembro es un menor y no puede viajar sin un asistente;
- el médico a cargo del tratamiento proporciona un certificado firmado por escrito en el que se indica el motivo por el cual el miembro debe ir acompañado por un asistente;
- el miembro no puede llegar a su cita sin ayuda por problemas mentales o físicos;
- el miembro no podría regresar a su hogar sin ayuda después del tratamiento o del servicio.

La tarifa de alojamiento para el asistente es de \$110.00 por día (si se aloja en otra habitación). La tarifa de comida para el asistente es de \$34.00 por día (\$9.00 para el desayuno, \$10.00 para el almuerzo y \$15.00 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 la ayuda para el viaje **antes** de la cita de atención médica.

Número de teléfono gratuito: **1.888.518.8160**, TTY/SERVICIO DE RETRANSMISIÓN DE OREGON 711

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 de TransLink: <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, las comidas y el alojamiento, y otros recursos pagados directamente
  - Dinero pagado que no se utilizó para el propósito aprobado
  - Dinero utilizado para el transporte público, o
  - Boletos o pases comunes al portador 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 visita.

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.

## Viajes a la farmacia

Los viajes a la farmacia están disponibles únicamente:

- Durante un viaje de regreso programado desde una cita de atención médica
- 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 Miembro de Cascade Health Alliance para recibir ayuda para 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.
- Los conductores llegarán 15 minutos antes de la hora de recogida y dejarán a los miembros en sus citas 15 minutos antes de la hora de la cita, para asegurar que los miembros lleguen a su destino con tiempo suficiente para registrarse y prepararse para su 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 a su vivienda desde 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 llame.
- En el caso de viajes sin coordinación previa, es posible que deba esperar hasta una hora desde el momento en que llama para que su conductor llegue a buscarlo. Si el conductor no llegó luego de una hora, llame a TransLink. El personal verificará si hay un conductor en camino.

## Cómo 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/SERVICIO DE RETRANSMISIÓN DE OREGON 711

Si TransLink está cerrado, deje un mensaje. Llame al Centro de Viajes y presione el 3 una vez que escuche el mensaje de "Fuera del horario de atención". 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, cáncélelo lo antes posible. Se considera un caso de "inasistencia" cuando usted 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 tenga que llamar antes de su viaje para confirmar que asistirá a su cita.
- 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 a su cita.

## 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 adaptarnos a cambios de último minuto, pero siempre haremos todo lo posible.

Es posible que Cascade Health Alliance o TransLink tengan que cambiar o cancelar servicios de NEMT a 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 hacer daño al conductor o a los demás pasajeros.
- Un miembro participa en una conducta que pone en riesgo al conductor o a pasajeros.
- La CCO nota que el comportamiento del miembro hace que los proveedores o centros médicos locales no quieran brindar más servicios.
- Un miembro a menudo cancela o no se presenta a los servicios programados de NEMT en la fecha de viaja acordada.

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 cubrirá todas las necesidades de seguridad vehicular según la OAR 410-141-3925 y los requisitos de permisos y licencias 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
  - Sistemas de calefacción, aire acondicionado y ventilación
  - Direccional, focos, luz trasera y limpiaparabrisas
- Está prohibido fumar, inhalar aerosoles o vaporizadores en el vehículo en todo momento según las Leyes Revisadas de Oregon (*Oregon Revised Statutes*, ORS) 433.835 a 433.990 y OAR 333-015-0025 a 333-015-0090.

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
- Extinguidor de incendios

- 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 harán todo lo necesario y habrán completado todas las actividades previas a la contratación necesarias según la OAR 410-141-3925. Esto incluye:

- la verificación de la licencia de conducir estatal y los endosos necesarios;
- una revisión para saber si está excluido de programas federales, y la comprobación de antecedentes.

Los conductores deben avisarle cuando lleguen, ya sea contactándolo por teléfono, llamando a su puerta o entrando al vestíbulo del centro. Si necesita ayuda, infórmelo a TransLink cuando programe el viaje. Si necesita asistencia en su cita, para comer, ir al baño, etc., debería ir acompañado de alguien que lo ayude. (Consulte la sección Asistente en la página 12).

### Nivel de ayuda durante su viaje

Cascade Health Alliance determina cuánta ayuda necesita durante su viaje de NEMT basándose en sus necesidades.

Esto puede incluir:

- Servicio de acera a acera (ayuda para subir y bajar del vehículo)
- Servicio de puerta a puerta (ayuda desde su puerta hasta el vehículo)
- Servicio de mano a mano (ayuda de una persona a otra)

Puede utilizar uno o más de estos niveles de servicio para asegurarse de que su viaje sea seguro.

### Los conductores pueden hacer lo siguiente:

Ayudarlo a subir o bajar uno o dos escalones. *Algunos* conductores pueden ayudarlo a ir desde su puerta al vehículo y volver, y ayudarlo a entrar al vestíbulo de la instalación de atención médica. 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 no se puede pedir a los miembros que lleguen a la cita programada más de una (1) hora antes.

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, madre o representante.
- Recoger al miembro 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, madre 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 asistente adulto. Usted deberá ir acompañado de su propio asistente. 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 cualquier 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 cumple con los requisitos mencionados arriba. TransLink puede coordinar el viaje para usted y un asistente adulto para que le 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. Informe a TransLink quién será el adulto cuando llame para programar el viaje.
  - El asistente adulto para los niños 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 por un adulto, pero no es obligatorio.
- Todos los bebés y niños pequeños deben ir sujetos en un asiento para automóvil o un asiento elevado, tal como lo requiere la ley de Oregon.
  - Debe tener e instalar el asiento para una persona que pese menos de 40 libras y que mida 4 pies y 9 pulgadas o menos.

- Los niños menores de dos años deben ir correctamente sujetos con un sistema de seguridad infantil en posición orientada hacia atrás.
- Debe tener e instalar el asiento para una persona que pese más de 40 libras y que mida 4 pies y 9 pulgadas o menos. No necesita hacer esto si el niño está sujetado adecuadamente con un sistema de seguridad infantil que cumple con los requisitos mínimos para los niños que pesan más de 40 libras. Los requisitos de cinturones de seguridad, arneses y sistema de seguridad para niños se encuentran en la norma ORS 815.055.
- Un conductor de NEMT no podrá transportar a un miembro si el padre, la madre o el tutor carecen de un asiento 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 es posible que ese conductor haga otros viajes durante su cita.

## Auxiliares de movilidad/sillas de ruedas

Para asegurarse de proporcionar el viaje adecuado, Cascade Health Alliance y TransLink tienen en cuenta su movilidad y la ayuda que necesita. Esto incluye su nivel de movilidad actual, su grado de independencia y si tiene necesidades de salud física o conductual. Si es necesario, se pueden cambiar los servicios de NEMT para cubrir sus necesidades según la OAR 410-141-3955.

Al programar su cita, avise a TransLink si tiene alguno de los siguientes elementos:

- Un 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.
- Un carrito de movilidad reducida.
- Un animal de servicio.
- Cualquier otro equipo especial.

## Cinturones de seguridad

Todos los pasajeros deben cumplir con todas las leyes de uso del 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.

## Funcionamiento en clima adverso

Las "condiciones climáticas adversas" incluyen, entre otros:

- calor extremo;
- frío extremo;
- inundaciones;

- advertencias de tornado;
- nevadas fuertes; y
- carreteras heladas.

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. Se usarán vehículos con tracción en las cuatro ruedas para garantizar los servicios para estos transportes.

## Funcionamiento 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:

- Activará la flota de vehículos de reserva de TransLink.
- Redireccionará los vehículos según la ubicación para garantizar un servicio veloz.
- Usará 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 suceso. 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 suceso, que incluya todas las lesiones sufridas
5. Si el conductor o el pasajero necesitaron tratamiento médico en un hospital
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, salvo 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

### Como miembro de CHA, usted tiene derecho a:

- Recibir servicios de transporte seguros y confiables que cubran sus necesidades.
- Solicitar servicios de interpretación cuando hable con el Servicio al miembro.
- Pedir materiales en un idioma o un formato que le resulte sencillo.
- Programar viajes de NEMT hasta 90 días antes.
- Programar más de un viaje de NEMT al mismo tiempo para citas programadas hasta 90 días antes.
- Solicitar viajes de NEMT para el mismo día, si están disponibles.
- Presentar una queja (reclamo) si no está conforme con los servicios que recibe de Cascade Health Alliance o de TransLink.
- Recibir un aviso por escrito antes del rechazo o cambio de un viaje o servicio, salvo que la ley no lo establezca.
- Hacer comentarios, incluyendo inquietudes o quejas, para ayudar a mejorar los servicios.
- Presentar una apelación o solicitar una audiencia si se rechaza un viaje o un servicio.
- No pagar por los viajes a o de regreso de servicios médicos cubiertos.
- Presentar la misma queja ante el subcontratista de NEMT y Cascade Health Alliance si el problema no se soluciona.
- Recibir un trato justo y no ser discriminado en ningún programa o actividad a causa de su edad, color, discapacidad, identidad de género, estado civil, nacionalidad, raza, religión, género, orientación sexual, estado de salud o necesidad de servicios.

### Como pasajero de NEMT, usted es responsable de:

- Tratar a los conductores y otros pasajeros con respeto.
- Llamar lo antes posible para programar, cambiar 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 o en otro lugar, se debe aprobar antes. Los conductores solo pueden hacer las paradas aprobadas.

### Cómo presentar una queja (reclamo)

Si no está conforme o siente que no recibió un trato justo por parte de Cascade Health Alliance, TransLink, sus servicios de atención médica o su proveedor, puede presentar una queja (reclamo). Puede recibir ayuda para la presentación. Un proveedor o un representante puede presentar una en su nombre con su consentimiento.

Las quejas relacionadas con servicios de NEMT incluyen todos los motivos de insatisfacción. Esto incluye inquietudes sobre:

- Seguridad del conductor o del vehículo
- Calidad de los servicios de transporte
- Interacciones con conductores o proveedores de NEMT, como comportamiento grosero
- Acceso a servicios
- Derechos de los consumidores

También puede expresar que no está conforme porque le rechazaron un servicio, ya sea en todo o en parte. Además, se puede resolver la denegación de un servicio a través del proceso de apelación.

Cascade Health Alliance y TransLink cuentan con procesos para documentar, revisar y dar respuesta a todas las quejas. No importa si su queja es sobre TransLink o Cascade Health Alliance.

### **Cómo presentar una queja**

Puede presentar una queja de las siguientes maneras:

1. **Teléfono:** llame al Departamento de Apelaciones y Quejas al **541-883-2947 (opción 6)** o al **TTY 711**
2. **Fax:** 541-885-9858
3. **Correo postal:** Cascade Health Alliance  
Attn: Cara Boyette Green, Section 1557 Coordinator  
2909 Daggett Avenue, Suite 225  
Klamath Falls, OR 97603
4. **Correo electrónico:** CaraBG@cascadecomp.com o AppealsAndGrievances@cascadecomp.com
5. **Formulario de quejas en línea:**  
<https://www.cascadehealthalliance.com/forms/complaint-form/>
6. **Servicio de Atención al Cliente de OHA:**  
Correo postal: PO Box 14015, Salem, OR 97309  
Teléfono: 1-800-273-0057, TTY 711

Recibirá una decisión por escrito dentro de los cinco (5) días laborables. Si se necesita más tiempo, le avisaremos por escrito. Todas las decisiones relativas a las quejas se tomarán dentro de los 30 días.

### **Cómo informar sobre discriminación**

Puede informar sobre discriminación o inquietudes relacionadas con derechos civiles a cualquiera de los siguientes organismos:

#### **Cascade Health Alliance**

- **Teléfono:** 541-883-2947 o 1-888-989-7846
- **TTY:** 711
- **Correo electrónico:** AppealsAndGrievances@cascadecomp.com
- **Correo postal:**  
2909 Daggett Avenue, Suite 225  
Klamath Falls, OR 97601

#### **Derechos civiles de la Autoridad Sanitaria de Oregon (Oregon Health Authority, OHA)**

- **Sitio web:** <https://www.oregon.gov/oha/EI/Pages/Public-Civil-Rights.aspx>
- **Correo electrónico:** OHA.PublicCivilRights@state.or.us
- **Teléfono:** 844-882-7889
- **TTY:** 711

- **Correo postal:**  
Office of Equity and Inclusion  
421 SW Oak Street, Suite 750  
Portland, OR 97204

**División de Derechos Civiles del Departamento de Trabajo e Industrias (BOLI)**

- **Sitio web:** <https://www.oregon.gov/boli/civil-rights/>
- **Teléfono:** 971-673-0764
- **Correo electrónico:** BOLI\_help@boli.oregon.gov
- **Correo postal:**  
800 NE Oregon Street, Suite 1045  
Portland, OR 97232

**Oficina de Derechos Civiles del Departamento de Salud y Servicios Humanos de EE. UU. (U.S. Department of Health and Human Services)**

- **Sitio web:** <https://ocrportal.hhs.gov/ocr/smartscreen/main.jsf>
- **Teléfono:** 800-368-1019
- **TDD:** 800-537-7697
- **Correo electrónico:** OCRComplaint@hhs.gov
- **Correo postal:**  
200 Independence Avenue SW, Room 509F  
Washington, DC 20201

**Denegación de servicios**

Antes de enviar una Notificación de determinación adversa de beneficios (NOABD), TransLink realizará una segunda revisión cuando se rechace un viaje. TransLink enviará por correo la NOABD dentro de las 72 horas del rechazo:

- al miembro al que se le rechazó el viaje; y
- al proveedor que solicitó el viaje, si pertenece a la red de Cascade Health Alliance.

**Cómo presentar una apelación**

Si usted considera que el rechazo de un servicio fue injusto, tiene derecho a presentar una apelación dentro de los **60 días** de la fecha de la NOABD. Si no recibió un rechazo por escrito, usted o su proveedor pueden solicitarlo. Puede presentar una apelación de las siguientes maneras:

- Llamando al Servicio al Miembro a los teléfonos **541-883-2947** o **1-888-989-7846**, TTY **711**.
- Escribiendo a:  
Cascade Health Alliance Appeals  
2909 Daggett Avenue, Suite 225  
Klamath Falls, OR 97603
- Completando la *Solicitud de revisión de una decisión sobre atención médica* de OHA (Formulario 3302)
- Pidiéndole a su proveedor que presente la apelación por usted.

Puede pedir ayuda a un amigo, al encargado del caso o a un proveedor. Puede obtener asistencia legal gratuita llamando a la **Línea Directa de Beneficios Públicos al teléfono 1-800-520-5292**, TTY **711**.

### **Su derecho a compartir información**

Para apoyar su apelación, tiene derecho a brindar información y testimonio en persona o por escrito. También puede presentar argumentos legales y argumentos basados en hechos en persona o por escrito, siempre que los entregue dentro de los plazos de la apelación.

Cascade Health Alliance enviará una decisión dentro de los 16 días calendario. Si se necesita más tiempo, podremos extender la revisión hasta 14 días más y le avisaremos por teléfono y por escrito.

### **Cómo obtener una audiencia administrativa**

Si se rechaza su apelación o si Cascade Health Alliance no cumple con los plazos de la apelación, puede solicitar una audiencia estatal justa dentro de los **120 días** del aviso de resolución de la apelación.

Puede representarse a sí mismo o tener un abogado u otro representante con usted. Puede obtener asistencia legal gratuita a través de Legal Aid Services y de Oregon Law Center.

### **Protecciones del sistema de quejas y apelaciones**

- Nadie puede evitar que presente una queja o una apelación.
- Nadie puede incentivarlo a que retire una queja o una apelación.
- Nadie puede usar una queja o una apelación en contra de usted.