



Guía del Usuario

Servicios de Transporte Médico para Casos de No Emergencia

Vigente a partir del 1 de enero del 2026

Esta guía cubre lo siguiente:

- Elegibilidad
- Tipos de transportes
- Horarios de servicio
- Cómo solicitar el servicio de transporte
- Reembolso de las millas recorridas
- Ayuda con los alimentos y el hospedaje
- Cuándo tiene usted que estar listo
- Lo que usted puede esperar de su conductor
- Y más



Usted puede solicitar este documento en otro idioma o formato **sin costo alguno para usted o su representante**. La información será la misma en formato escrito y en otros formatos. Póngase en contacto con nuestro equipo de Servicio al Cliente.

- Ejemplos de otros formatos: cinta de audio, presentación oral (en persona o por teléfono), formato Braille, letra grande.
 - Copia impresa: disponible bajo solicitud previa; se proporciona en un plazo de cinco días hábiles.
 - Versión electrónica: disponible bajo solicitud previa; se proporciona en un plazo de cinco días hábiles.
 - Ofrecemos servicios de intérpretes certificados y calificados en lenguaje hablado y lenguaje de señas.
 - Otros idiomas: usted puede solicitar los documentos en otro idioma.
 - Los servicios de acceso lingüístico también aplican a los representantes de los miembros, los miembros de sus familias y los cuidadores con deficiencias auditivas o con un dominio limitado del idioma inglés que necesiten comprender el padecimiento y los cuidados del miembro.
-

You can request this document in another language or format **at no cost to you or your representative**. Information will be the same in written and other formats. Please contact our Customer Service team.

- Examples of other formats: Audio tape, oral presentation (face-to-face or on the phone), braille, large print.
- Hard copy: Available upon request and provided within five business days.
- Electronic version: Available upon request and provided within five business days.
- For our interpreter services, we offer certified and qualified spoken and sign language interpreters.
- Other languages: You can request documents in another language.
- Language access services also apply to member representatives, family members, and caregivers with hearing impairments or limited English proficiency who need to understand the member's condition and care.

Guía del Usuario

Servicios de Transporte Médico para Casos de No Emergencia

PacificSource Community Solutions

Actualizado en febrero del 2026

Declaración de no discriminación	4
Introducción	11
La función de su plan	11
Sus derechos	12
Sus obligaciones	12
Todos los pasajeros deben utilizar cinturones de seguridad	12
Lo que usted puede esperar de su conductor y del vehículo	12
Su información	14
¿Quién puede utilizar el servicio de transporte gratuito?	14
Aprobación del servicio de transporte gratuito	14
Negación del servicio de transporte	14
Tipos de transportes	15
Transportes seguros	15
Cambios en el servicio de transporte y seguridad de los miembros	15
Cómo solicitar el servicio de transporte gratuito	16
Servicios de transporte urgentes	18
Asistentes	18
Niños y miembros con necesidades especiales físicas o del desarrollo	19
Cómo prepararse para el servicio de transporte	19
Cómo cambiar o cancelar un servicio de transporte	20
Ayuda con las millas recorridas	20
Ayuda con los alimentos y el hospedaje	20
Accidentes e incidentes	22
Información sobre sus servicios	22
Comentarios y sugerencias	22
Quejas	22
Apelaciones	23
Información de contacto y horarios de servicio	26
Póngase en contacto con PacificSource Community Solutions	27

Declaración de no discriminación

La ley prohíbe la discriminación. PacificSource y sus proveedores cumplen con las leyes estatales y federales aplicables sobre los derechos civiles. No podemos tratar injustamente a las personas (miembros actuales o potenciales) en cualquiera de nuestros programas o actividades debido a su:

- Edad
- Color
- Discapacidad
- Origen nacional, idioma principal o dominio del inglés
- Raza
- Religión
- Sexo, características sexuales, orientación sexual, identidad de género y estereotipo sexual
- Embarazo y condiciones relacionadas
- Estado de salud o necesidad de recibir los servicios

Si usted tiene una discapacidad, PacificSource Community Solutions le ofrece estos tipos de ayuda gratuita:

- Intérpretes calificados en el lenguaje de señas
- Información escrita en letra grande, audio u otros formatos
- Otras modificaciones razonables

Si usted necesita ayuda con el idioma, PacificSource Community Solutions le ofrece estos tipos de ayuda gratuita:

- Intérpretes calificados
- Información escrita en otros idiomas

No le negaremos ni limitaremos el acceso a los servicios cubiertos, las quejas, las apelaciones o las audiencias por el hecho de que usted necesite un formato alternativo y/o ayudas auxiliares.

Si usted necesita ayuda

Si usted necesita ayuda o si tiene alguna inquietud, por favor llame a nuestro departamento de Servicio al Cliente o comuníquese con el Coordinador de la Sección 1557 de lunes a viernes de 8:00 a.m. – 5:00 p.m.:

Departamento de Servicio al Cliente

- **800-431-4135**, TTY: 711. Aceptamos llamadas del servicio de retransmisión.

Coordinador de la Sección 1557

- **888-977-9299**, TTY: 711. Aceptamos llamadas del servicio de retransmisión.
- 1557Coordinator@PacificSource.com

- PO Box 7068, Springfield, OR 97475-0068
- PacificSource.com/medicaid/your-plan/complaints-and-appeals

Para presentar una queja

Para presentar una queja de derechos humanos con la Oficina de Derechos Humanos (OCR) del Departamento de Salud y Servicios Humanos de los Estados Unidos:

- OCRPortal.HHS.gov/OCR/SmartScreen/main.jsf
- OCRComplaint@hhs.gov
- **800-368-1019**, 800-537-7697 (TDD)
- OCR, 200 Independence Avenue SW, Room 509F, HHH Bldg., Washington, DC 20201

También puede presentar una queja con cualquiera de los siguientes:

PacificSource.com/Medicaid

Inicie sesión en InTouch y elija "Presentar una queja" en el menú de Soporte: InTouch.PacificSource.com

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

Sitio web: Oregon.gov/OHA/EI

Email: OHA.PublicCivilRights@ODHSOHA.Oregon.gov

Teléfono: **844-882-7889**, TTY: 711. Aceptamos llamadas del servicio de retransmisión.

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

División de Derechos Civiles del Bureau of Labor and Industries

Teléfono: **971-673-0764**

Email: BOLI_Help@Boli.Oregon.gov

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

Sitio web: Oregon.gov/boli/civil-rights

Obtenga más información sobre nuestro proceso de quejas en PacificSource.com/medicaid/your-plan/complaints-and-appeals.

Chino simplificado	<p>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 800-431-4135 TTY 800-735-2900。我们会接听所有的转接来电。</p> <p>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。</p>
Chino tradicional	<p>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。</p> <p>您也可申請口譯員。以上協助均為免費。請致電 800-431-4135 或聽障專線 800-735-2900。我們接受所有傳譯電話。</p> <p>您可透過經認證的合格醫療保健口譯員取得協助。</p>
Chuukés	<p>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 800-431-4135 ika TTY 800-735-2900. Kich mi etiwa ekkewe keken relay.</p> <p>En mi tongeni kopwe angei aninis seni emon mi certified ika qualified ren chon chiaku ren health care.</p>
Farsi	<p>لی رب ، طختش رد ، رگی دیاهن ابز هب ار همان نیا دیناوتیم مجرتم دیناوتیم. دین ک تفایردی رگی دیجی جرت بلاق ای 800-431-4135 اب. تساناگی ار کمک نیا. دین ک تسانا خرد زی نیهافشی اهس امت. دیریگب سامت 800-735-2900 ای 431-4135 می ریذپیم ار هلر.</p> <p>رد تی افکاب وی هاوگی ارادی هافش مجرتم کی زا دیناوتیم و تساناده ب هنیمز</p>

Alemán	<p>Sie können dieses Dokument in anderen Sprachen, in Großdruck, in Brailleschrift oder in einem von Ihnen bevorzugten Format erhalten. Sie können auch einen Dolmetscher anfordern. Diese Hilfe ist gratis. Wenden Sie sich an 800-431-4135 oder per Schreibtelefon an 800-735-2900. Wir nehmen Relaisanrufe an.</p> <p>Sie können die Hilfe eines zertifizierten und qualifizierten Dolmetschers für das Gesundheitswesen in Anspruch nehmen.</p>
Hmong	<p>Koj txais tau tsab ntawv no ua lwm yam lus, ua ntawv loj, ua lus Braille rau neeg dig muag los sis ua lwm yam uas koj nyiam. Koj kuj thov tau kom muaj ib tug neeg pab txhais lus. Txoj kev pab no yog ua pub dawb. Hu 800-431-4135 los sis TTY 800-735-2900. Peb txais tej kev hu xov tooj rau neeg lag ntseg.</p> <p>Koj yuav tau kev pab los ntawm ib tug kws txawj txhais lus rau tib neeg mob.</p>
Japonés	<p>この書類は、他の言語に翻訳されたもの、拡大文字版、点字版、その他ご希望の様式で入手可能です。また、通訳を依頼することも可能です。本サービスは無料でご利用いただけます。800-431-4135またはTTY 800-735-2900までお電話ください。電話リレーサービスでも構いません。認定または有資格の医療通訳者から支援を受けられます。</p>

Coreano	<p>이문서은 다른 언어, 큰 활자, 점자 또는 선호하는 형식으로 받아보실 수 있습니다. 통역사를 요청하실 수도 있습니다. 무료 지원해 드립니다. 800-431-4135 또는 TTY 800-735-2900에 전화하십시오. 저희는 중계 전화를 받습니다.</p> <p>공인 및 자격을 갖춘 의료서비스 전문 통역사의 도움을 받으실 수 있습니다.</p>
Marshalés	<p>Kwomaroñ bōk leta in ilo kajin ko jet, kōn jeje ikkillep, ilo braille ak bar juon wāwein eo emمانلوك ippam. Kwomaroñ kajjitōk bwe juon ri ukōt en jipañ eok. Ejjełok wōṇāān jipañ in. Kaaltok 800-431-4135 ak TTY 800-735-2900. Kwomaroñ kaaltok in relay.</p> <p>Kwomaroñ bōk jipañ jān juon ri ukōt ekōmālim im keiie āinwōt ri ukōt in ājmour.</p>
Portugués	<p>Esta carta está disponível em outros idiomas, letras grandes ou braile, se preferir. Também poderá solicitar serviços de interpretação. Essa ajuda é gratuita. Ligue para 800-431-4135 ou use o serviço TTY 800-735-2900. Aceitamos encaminhamentos de chamadas.</p> <p>Você poderá obter a ajuda de intérpretes credenciados e qualificados na área de saúde.</p>
Rumano	<p>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 800-431-4135 sau TTY 800-735-2900. Acceptăm apeluri adaptate persoanelor surdionate.</p> <p>Puteți obține ajutor din partea unui interpret de îngrijire medicală certificat și calificat.</p>

Ruso	<p>Вы можете получить это документ на другом языке, напечатанное крупным шрифтом, шрифтом Брайля или в предпочтаемом вами формате. Вы также можете запросить услуги переводчика. Эта помощь предоставляется бесплатно. Звоните по тел. 800-431-4135 или ТТЫ 800-735-2900. Мы принимаем звонки по линии трансляционной связи.</p> <p>Вы можете получить помощь от аккредитованного и квалифицированного медицинского переводчика.</p>
Somalí	<p>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.</p> <p>Taageeradani waa lacag la'aan. Wac 800-431-4135 ama TTY 800-735-2900. Waa aqbalnaa wicitaanada gudbinta. Waxaad caawimaad ka heli kartaa turjubaanka daryeelka caafimaadka oo xirfad leh isla markaana la aqoonsan yahay.</p>
Español	<p>Usted 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 departamento de Servicio al Cliente al 800-431-4135 o TTY 800-735-2900. Aceptamos todas las llamadas de retransmisión.</p> <p>Usted puede obtener la ayuda de un intérprete certificado y calificado en el cuidado de la salud.</p>

Tagalog	<p>Makukuha mo ang liham na ito sa iba pang mga wika, malaking letra, Braille, o isang format na gusto mo. Maaari ka ring humingi ng tagapagsalin. Ang tulong na ito ay libre. Tawagan ang 800-431-4135 o TTY 800-735-2900. Tumatanggap kami ng mga relay na tawag.</p> <p>Makakakuha ka ng tulong mula sa isang sertipikado at kwalipikadong tagapagsalin ng pangangalaga sa kalusugan.</p>
Ucraniano	<p>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 800-431-4135 або телетайпу 800-735-2900. Ми приймаємо всі дзвінки, які на нас переводять.</p> <p>Ви можете отримати допомогу від сертифікованого та кваліфікованого медичного перекладача.</p>
Vietnamita	<p>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 800-431-4135 hoặc TTY (Đường dây Dành cho Người Khiếm thính hoặc Khuyết tật về Phát âm) 800-735-2900.</p> <p>Chúng tôi chấp nhận các cuộc gọi chuyển tiếp.</p> <p>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.</p>

Introducción

PacificSource Community Solutions (el plan) ofrece a los miembros un servicio de transporte sin costo para acudir a sus consultas de salud cubiertas. Este beneficio se llama Servicios de Transporte Médico para Casos de No Emergencia (NEMT). Esta guía le explica cómo y cuándo utilizar el servicio de transporte. Para obtener más información sobre sus beneficios, visite: PacificSource.com/medicaid/get-care/get-ride.

- ¿Desea recibir una copia impresa de esta guía? Podemos enviarle una por correo. Llame al departamento de Servicio al Cliente utilizando la información de contacto que aparece en la sección 'Póngase en contacto con el plan'.
- Usted no recibirá una factura por el servicio de transporte desde/hacia los servicios cubiertos. Esto aplica incluso si se negó el reembolso del servicio de transporte.
- El Manual del Miembro está disponible en línea en: PacificSource.com/medicaid/your-plan/member-handbook.

La función de su plan

PacificSource Community Solutions proporciona a sus miembros los servicios de transporte médico para casos de no emergencia (NEMT). Como su organización de atención coordinada (CCO), nosotros nos aseguraremos de que:

1. Usted o la persona que necesite el servicio de transporte sea un miembro activo del plan
2. Usted o la persona que necesite el servicio de transporte sea elegible para recibir los servicios
3. La cita sea para recibir un servicio cubierto o relacionado con la salud.
4. El servicio de transporte sea un servicio cubierto.
5. En el caso de los miembros de doble elegibilidad (incluyendo aquellos en el plan PacificSource Dual Care D-SNP):
 - La cita sea dentro del área de servicio de su plan. (Es posible que se autorice el transporte fuera del área si el servicio no está disponible dentro del área).
 - Verificaremos si usted es elegible para recibir servicios de su plan o directamente de su proveedor de Medicare
6. En el caso de los miembros de doble elegibilidad para beneficios completos (FBDE):
 - Verificaremos si usted es elegible para recibir servicios de su plan o directamente de su proveedor de Medicare



Sus derechos

Como usuario de los servicios de transporte, usted tiene el derecho de:

- Recibir servicios de transporte seguros y confiables que se ajusten a sus necesidades.
- Solicitar los servicios de un intérprete al hablar con el departamento de Servicio al Cliente.
- Recibir documentos en un idioma o formato que se ajuste a sus necesidades.
- Recibir un aviso por escrito cuando se niegue un servicio de transporte.
- Recibir una notificación por escrito de cualquier modificación a su servicio del NEMT.
- Presentar quejas respecto a sus experiencias con el servicio del NEMT.
- Presentar una apelación, solicitar una audiencia o ambas cosas si considera que le han negado un servicio injustamente.

Usted puede obtener más información sobre cómo presentar una queja o una apelación en la página 4. También puede llamar al departamento de Servicio al Cliente. El número de teléfono aparece en la sección 'Póngase en contacto con el plan'.

Sus obligaciones

Como pasajero, le pedimos que:

- Trate con respeto a los conductores y a los demás pasajeros.
- Nos llame lo antes posible para programar, cambiar o cancelar un servicio de transporte.
- Utilice los cinturones de seguridad y demás equipos de seguridad que requieran las leyes (como los asientos para niños).
- Solicite con anticipación cualquier parada adicional. Si usted necesita hacer una parada en una farmacia u otro lugar, primero debemos aprobarla. Los conductores sólo pueden hacer las paradas que nosotros autoricemos.

Los padres, tutores o cuidadores adultos deberán proporcionar e instalar un asiento de seguridad para niños cuando:

- Pesen menos de 40 libras y midan menos de 4 pies con 9 pulgadas
- Tengan menos de dos años de edad y deban viajar en un asiento orientado hacia atrás

- Pesen menos de 40 libras y midan menos de 4 pies con 9 pulgadas, a menos de que el niño viaje en un asiento de seguridad que cumpla con lo dispuesto en la ley de Oregon (ORS 815.055).

Todos los pasajeros deben utilizar cinturones de seguridad

- Todos deben utilizar el cinturón de seguridad en todo momento.
- Los pasajeros en silla de ruedas deben utilizar el cinturón de seguridad de cadera y hombro.
- Si usted se niega a utilizar el cinturón de seguridad, el conductor puede negarse a proporcionarle el servicio de transporte.
- Si usted necesita un cinturón de seguridad más largo, por favor avise a su proveedor del NEMT cuando solicite el servicio de transporte.
- Si usted tiene una tarjeta de exención del cinturón de seguridad, deberá llevarla consigo y mostrarla al conductor antes de cada viaje.

Lo que usted puede esperar de su conductor y del vehículo

Usted puede esperar que su conductor:

- Tenga una licencia local válida y una licencia de conducir estatal activa.
- Le ofrezca un transporte seguro.
- Sea amable, profesional y respetuoso.
- Conduzca de manera segura y cumpla con todas las leyes.
- Utilice un dispositivo de manos libres al hablar por teléfono o usar una tableta.
- Haya completado los exámenes, la verificación de antecedentes y los cursos de entrenamiento (tales como primeros auxilios, CPR y manejo defensivo) requeridos según la regla OAR 410-141-3925.

Reglas relacionadas con el vehículo:

- El interior del vehículo debe estar limpio y libre de cualquier cosa que incomode al conductor o a los pasajeros.
- No se permite fumar, usar un vapeador ni utilizar inhalantes en ningún momento. Esto de acuerdo con la ley de Oregon (ORS

433.835-433.990 y OAR 333-015-0025-333-015-0090).

- El vehículo debe cumplir con todas las leyes de seguridad locales, estatales y federales. También debe cumplir con las normas de comodidad y seguridad enlistadas en la regla OAR 410-141-3925. Cada vehículo debe tener:

- Cinturones de seguridad para todos los pasajeros (si lo requiere la ley)
- Botiquín de primeros auxilios
- Extintor
- Dispositivos de advertencia para el camino
- Linterna
- Dispositivos de tracción en las llantas cuando se requieran
- Guantes desechables
- Equipo necesario para transportar de forma segura a los miembros que utilicen sillas de ruedas o camillas, de acuerdo con la Ley de Estadounidenses con Discapacidades de 1990 (modificada), la Sección 504 de la Ley de Rehabilitación de 1973 y el Estatuto Revisado de Oregon 659A.103.

El vehículo debe estar en buenas condiciones de funcionamiento e incluir el siguiente equipo, entre otros:

- Espejos laterales y retrovisores
- Claxon (bocina)
- Sistemas de calefacción, aire acondicionado y ventilación
- Luces direccionales, faros, luces traseras y limpiaparabrisas en buenas condiciones de funcionamiento

Los conductores no pueden cambiar la hora de recolección sin el permiso del plan o del proveedor del servicio de transporte.

Cuando llegue el conductor, le llamará por teléfono, llamará a su puerta o entrará al vestíbulo.

Si usted necesita ayuda, por favor avise al proveedor del servicio de transporte cuando solicite el servicio.

Si necesita ayuda durante la visita (por ejemplo, para comer o ir al baño), lleve a alguien que le ayude.

Si usted lo solicita, los conductores pueden ayudarle a:

- Subir o bajar uno o dos escalones.
- Caminar desde su puerta hasta el vehículo o de regreso.
- Entrar a la recepción del edificio.

Si usted necesita ayuda adicional, deberá llevar a su propio ayudante.

Los conductores no pueden:

- Entrar a su casa o habitación (excepto en el caso de un alta del hospital o de un transporte en camilla)
- Ayudarle a prepararse para el transporte (vestirse u otras actividades similares)
- Transferirlo entre la cama y la silla de ruedas o entre la silla de ruedas y la camioneta
- Ayudarle con sus necesidades personales durante el transporte
- Recibir dinero de usted
- Solicitar o vender productos o servicios
- Detenerse en otros sitios o hacer sus propias diligencias



Su información

El proveedor del servicio de transporte cumple con la ley para proteger la seguridad y privacidad de su información. El proveedor del servicio de transporte solamente dará a los conductores la información que necesiten para poder proporcionarle a usted el servicio de transporte. Los conductores solamente pueden divulgar su información a:

- La persona encargada de programar el servicio
- PacificSource Community Solutions
- La Autoridad de Salud de Oregon
- El Departamento de Servicios Humanos de Oregon

Solamente harán esto cuando sea necesario.

¿Quién puede utilizar el servicio de transporte gratuito?

Usted puede utilizar el servicio de transporte gratuito de su proveedor del servicio de transporte en los siguientes casos:

- Usted es miembro de PacificSource Community Solutions en:
 - Central Oregon
 - Columbia Gorge
 - Condados de Marion o Polk
- Usted necesita transportarse a sus consultas médicas cubiertas. Si usted tiene Medicaid o Medicare, puede utilizar el servicio de transporte para acudir a una cita cubierta por cualquiera de estos planes. Esto incluye los viajes fuera del área de servicio de la CCO si el servicio está cubierto.
- Usted está inscrito en el Programa Dental para Veteranos o en el Programa Dental Compact of Free Association (COFA), los cuales se definen en la regla OAR capítulo 410, división 200. La CCO sólo cubre los viajes del NEMT para recibir servicios dentales.
- Usted necesita ayuda para transportarse al lugar de su consulta cubierta.

Aprobación del servicio de transporte gratuito

A fin de que usted pueda utilizar el servicio de transporte gratuito, el proveedor del servicio de transporte:

- Se asegurará de que usted esté cubierto por PacificSource Community Solutions.
- Elegirá el tipo de vehículo que mejor se ajuste a sus necesidades.
- Usted puede elegir el tipo de ayuda que necesitará para su transporte:
 - De acera a acera: El conductor le recogerá en la acera o en la entrada de su casa o destino. El conductor no le ayudará a llegar a la puerta.
 - De puerta a puerta: El conductor le ayudará a llegar del vehículo a la puerta de su casa o destino. El conductor le proporcionará una ayuda limitada en la puerta principal y se asegurará de que usted esté seguro en el vehículo.
 - Mano a mano: Este es un nivel de ayuda más completo que la modalidad de puerta a puerta: El conductor le ayudará a pasar de un tipo de transporte a otro, como por ejemplo de una silla de ruedas a un vehículo.
- Llevará un registro de los detalles del servicio de transporte
- Tomaremos la decisión de aprobar o negar el servicio de transporte dentro de un plazo de 24 horas a partir del momento en que recibamos su solicitud (incluyendo todos los segmentos del viaje). Esto es para asegurar que usted llegue a su cita a tiempo.

Negación del servicio de transporte

Si se niega su solicitud de servicio de transporte:

- Usted recibirá una llamada telefónica para informarle.
- PacificSource Community Solutions le pedirá a otro empleado que revise la decisión.
- Le enviaremos una carta a usted y a su proveedor (o a la persona que haya solicitado el transporte) dentro de las 72 horas siguientes a la negación del servicio.

Si usted no está de acuerdo, puede presentar una apelación. Las instrucciones para presentar una apelación se incluyen en la carta de negación.

Tipos de transportes

Su proveedor del servicio de transporte le hará algunas preguntas para programar el tipo de transporte más adecuado para sus necesidades. Los tipos de transporte pueden incluir:

- Ayuda con el costo del transporte cuando usted (u otra persona) utilice un vehículo para acudir a la cita*
- Taxi*
- Pase para autobús*
- Camioneta para silla de ruedas
- Camioneta para camilla
- Transporte seguro
- Ambulancia para casos de no emergencia
- Otros tipos, según sea necesario

Quizás usted tenga que compartir el servicio de transporte. Es posible que los conductores recojan o dejen a otros pasajeros durante el trayecto.

*Nota: Ni el proveedor del servicio de transporte ni su plan son responsables de coordinar el transporte público o personal.

Transportes seguros

Los transportes seguros son para aquellos miembros que pudieran hacerse daño a sí mismos o a otras personas. Usted pudiera necesitar un transporte seguro si:

- Usted está en riesgo de hacerse daño a sí mismo o a otras personas
- Usted necesita el transporte para acudir con un proveedor cubierto por Medicaid que pueda tratar sus necesidades urgentes de atención médica o de salud del comportamiento

Un acompañante adicional puede viajar con usted si es necesario por razones médicas. Esto no tiene costo alguno.

Usted también puede llevar a un acompañante por motivos legales, como su parente, tutor u otro acompañante, quien debe ir en el vehículo.

Es posible que cubramos el servicio de transporte seguro hacia y desde el tribunal o la audiencia de internamiento cuando no haya otra manera de pagar el servicio de transporte.

- El plan aprobará los servicios de transporte hacia y desde los servicios médicos que ordene el tribunal, excepto cuando:
 - Usted se encuentre bajo la custodia de las fuerzas de la ley
 - Usted sea un recluso en una institución pública
 - Su cobertura del OHP esté suspendida

Cambios en el servicio de transporte y seguridad de los miembros

La seguridad de usted, del conductor y de los demás es muy importante para nosotros. Tenemos reglas que le ayudarán a llegar seguro a su destino. También tenemos algunas reglas respecto a los cambios en el servicio de transporte. Es posible que se realicen cambios si usted:

- Tiene condiciones o necesidades especiales, incluyendo discapacidades físicas o de salud del comportamiento o cuestiones relacionadas con su nivel actual de movilidad y su independencia funcional.
- Tiene un problema de salud que ponga en riesgo al conductor o a otras personas en el vehículo.
- Amenaza con hacer daño al conductor o a otros ocupantes del vehículo.
- Actúa de manera que ponga en riesgo al conductor o a otros ocupantes del vehículo.
- Actúa de manera que haga que los proveedores o las instituciones médicas se nieguen a proporcionarle más servicios sin cambiar los servicios de transporte.
- No se presenta frecuentemente después de solicitar el servicio de transporte programado.
- Cancela en repetidas ocasiones el servicio de transporte el mismo día de su cita.

Seguiremos las reglas OAR 943-005-0000 a 943-005-0070 respecto a los cambios y la no discriminación.

No excluiremos a los miembros de una clase protegida a menos de que:

- La exclusión sea necesaria para proporcionar los bienes y servicios; o
- La exclusión se relacione con una amenaza directa a la salud y seguridad de otros.

Usted puede solicitar un cambio en su servicio de transporte cuando el conductor:

- Amenace con lesionarlo a usted o a otros ocupantes del vehículo.
- Conduzca o se comporte de manera que lo ponga en riesgo a usted o otros ocupantes del vehículo.

Un cambio significa que usted pudiera tener que:

- Usar un cierto proveedor de transporte.
- Viajar con un asistente.
- Utilizar el transporte público cuando esté disponible.
- Conducir un vehículo o encontrar a alguien que pueda llevarlo (usted puede solicitar el reembolso de las millas).
- Confirmar el servicio de transporte con el proveedor del servicio el mismo día o el día anterior al servicio programado.

El proveedor del servicio de transporte le enviará una carta cuando sea necesario cambiar el servicio de transporte. Su coordinador de cuidados y el proveedor que haya solicitado el servicio de transporte también recibirán esta carta.

Antes de que se realice un cambio, nosotros:

- Le informaremos el motivo del cambio.
- Decidiremos si hay otras opciones que se ajusten a sus necesidades.
- Comentaremos cualquier inquietud relacionada con la salud y la seguridad.

Cómo solicitar el servicio de transporte gratuito

Usted puede utilizar el servicio de transporte todos los días del año a cualquier hora.

Llame a su proveedor del servicio de transporte para programar el transporte. Usted o alguien que actúe en su representación (como un Trabajador de Salud Comunitario, un parente de crianza, un parente adoptivo o su proveedor) pueden solicitar el servicio de transporte.

Usted o su representante pueden solicitar los servicios de un intérprete sin costo alguno.

Usted puede programar varios viajes a la vez para acudir a consultas recurrentes hasta con 90 días de anticipación.

Usted puede llamar en horas hábiles o inhábiles. Elige la opción telefónica que mejor se adapte a sus necesidades.

Usted puede solicitar un servicio de transporte para el mismo día, pero trate de llamar lo antes posible, cuando menos 24 horas antes de su cita si es posible.

El proveedor del servicio de transporte se pondrá de acuerdo con usted para programar el servicio de transporte gratuito. Cuando programe el servicio de transporte, el proveedor le preguntará cuál es la mejor manera de ponerse en contacto con usted (por teléfono, email o fax) y la mejor hora para hacerlo.

Por favor tenga a la mano la siguiente información cuando usted llame:

- Su nombre, dirección y número de teléfono (e instrucciones claras para llegar a su domicilio o al sitio donde usted se encuentre)
- El nombre del médico o de la clínica
- La dirección y el número de teléfono del proveedor
- El nombre del médico que refiere, si la cita es fuera de su área local
- La fecha y hora de su cita
- El horario en que el conductor deba pasar a recogerle después de su cita
- El tipo de cita (médico de atención primaria, terapia, salud del comportamiento y otros detalles)
- Su altura y peso, en el caso de los viajes con camilla o silla de ruedas
- Cualquier información detallada que nos ayude a ajustarnos a sus necesidades (tal como asientos de seguridad, niños)

Avise a su proveedor del servicio de transporte si usted tiene o necesita cualquiera de los siguientes cuando llame para solicitar el servicio de transporte:

- Si un asistente lo acompañará
- Si el pasajero tiene 12 años de edad o menos y estará acompañado por un adulto

- Si usted utiliza una silla de ruedas manual, una caminadora, muletas o un bastón
- Si usted utiliza un tanque de oxígeno portátil
- Si usted utiliza una silla de ruedas de más de 30 pulgadas de ancho, 48 pulgadas de largo o más de 600 libras de peso (incluyendo su propio peso)
- Si usted utiliza un scooter de movilidad
- Si usted tiene un animal de servicio
- Si usted necesita cualquier otro equipo especial
- Si usted tiene un padecimiento de salud que cambie sus necesidades
- Si usted necesita un transporte seguro

El proveedor del servicio de transporte guardará su información para que usted pueda obtener el mejor tipo de transporte cada vez que llame.

El proveedor del servicio de transporte tratará de proporcionarle los detalles del transporte cuando usted llame para solicitarlo. En caso de que esto no sea posible, el proveedor del servicio de transporte se comunicará con usted más tarde para informarle sobre los detalles. Esto será antes de que el conductor pase a recogerlo.

Los detalles del servicio de transporte incluyen:

- El nombre y número de teléfono del conductor o del proveedor del servicio de NEMT
- El horario y la dirección de recolección
- El nombre y la dirección del proveedor de servicios de salud con quien usted acudirá

El proveedor del servicio de transporte le enviará una notificación dos días antes de la fecha y hora de recolección programada.

Si usted solicita un servicio de transporte con menos de dos días de anticipación, la CCO o su agente de NEMT le proporcionarán el número de teléfono del agente. También es posible que le proporcionen el nombre y número de teléfono del conductor que pasará a recogerlo, pero no están obligados a hacerlo.

Usted no será responsable de verificar todos los detalles del servicio de transporte.

El proveedor del servicio de transporte le asignará un conductor que se ajuste a sus necesidades. El conductor trabajará junto con el proveedor para hacer un seguimiento de su viaje y ayudarle con cualquier problema de ida o regreso.

- Los conductores deben informarle tan pronto como lleguen. Usted no debe esperar más de 15 minutos después de la hora de recolección programada.
- Los conductores no pueden dejarlo en el lugar de su cita con una anticipación de más de 15 minutos antes de que abra el consultorio de su proveedor.
- Los conductores no pueden pasar a recogerlo más de 15 minutos después del horario de cierre del consultorio de su proveedor, a menos de que se retrase su cita y usted, su tutor o representante lo soliciten.
- Los conductores deben dejarlo cuando menos 15 minutos antes de la hora de su cita o de la hora en que abra el consultorio de su proveedor. No están autorizados para dejarlo con una anticipación de más de una hora antes de su cita. Si el conductor llega antes de tiempo, usted no está obligado a subirse al vehículo antes de la hora programada.
- No es necesario que usted programe un horario para el viaje de regreso. El proveedor del servicio de transporte se asegurará de que el conductor pase a recogerlo dentro de un plazo de una hora a partir de que usted solicite el viaje de regreso.

El proveedor del servicio de transporte se asegurará de que el conductor esté listo a tiempo. De este modo, usted podrá llegar con suficiente tiempo para registrarse y prepararse para la cita.

Para programar un servicio de transporte para niños de 12 años de edad o menores, consulte la sección 'Niños' en la página siguiente.

Viajes de regreso: Programe el viaje de regreso cuando usted programe el transporte a su cita.

Si usted no está seguro de la hora en que terminará su cita, avise al proveedor del servicio de transporte. El proveedor le programará un transporte sin horario establecido.

Usted deberá llamar al proveedor del servicio de transporte cuando termine su cita. Un conductor pasará a recogerlo dentro de un plazo de una hora.

Viajes a la farmacia: Avise al proveedor del servicio de transporte si usted necesita pasar a la farmacia en el viaje de regreso de una cita.

Ambulancia para casos de no emergencia: Si usted necesita transportarse en una ambulancia para casos que no sean una emergencia, la compañía de ambulancias trabajará con su proveedor del servicio de transporte. Ellos obtendrán los registros necesarios para asegurarse de que el servicio de transporte esté cubierto.

- Si el proveedor del servicio de transporte tiene alguna inquietud relacionada con la seguridad, es posible que usted requiera un servicio de transporte en ambulancia.
- Usted o el conductor deben llamar al proveedor del servicio de transporte si tienen alguna inquietud sobre la seguridad. Esto podría incluir las condiciones del vehículo o la salud del conductor. El proveedor del servicio de transporte le ayudará a cambiar el servicio de transporte en caso de ser necesario.
- Si el conductor tiene alguna inquietud sobre su salud, debe cerciorarse de que se programe otro servicio de transporte. Esto puede incluir un transporte en ambulancia.
- Durante una crisis de salud por COVID-19, el proveedor del servicio de transporte:
 - Informará al centro de salud si usted tiene síntomas o si ha dado positivo en la prueba y se asegurará de que se tomen medidas de seguridad antes de su llegada.
 - Permitirá que se proporcionen servicios seguros y adecuados para usted y el conductor.
 - Aprobará los servicios de transporte en ambulancia para casos de no emergencia si es necesario.

Servicios de transporte urgentes

Llame al 911 si usted tiene una emergencia. Su proveedor del NEMT no puede programar servicios de transporte para casos de emergencia. Si usted necesita transportarse para recibir cuidados urgentes, llame a su proveedor del NEMT para programar un servicio de transporte.

Asistentes

Un asistente debe acompañarle si usted necesita más ayuda de la que pueda proporcionarle el conductor. El asistente puede ser:

- Cualquier adulto de 18 años o mayor autorizado por el padre o tutor del miembro; o
- La madre, el padre, la madrastra, el padrastro, el abuelo, la abuela o el tutor del miembro.

La CCO decidirá si usted necesita un asistente y si la persona que le acompañe cumple con las reglas para ser un asistente.

El asistente debe estar con usted cuando llegue el vehículo a recogerlo. El proveedor del servicio de transporte no puede conseguirle un asistente ni pagar a un asistente.

Los siguientes miembros deben ser acompañados por un asistente:

- Niños de 12 años de edad y menores
- Miembros con necesidades especiales físicas o del desarrollo, sin importar su edad

Es posible que el padre o tutor tenga que dar su consentimiento por escrito para que cualquier otra persona acompañe al miembro.

Si usted va a ir acompañado de un asistente, avise al proveedor del servicio de transporte cuando solicite el servicio. El proveedor del servicio de transporte puede programar hasta dos asistentes adultos y el viaje no tiene costo alguno para ellos.

El asistente puede ser un adulto (de 18 años o mayor) autorizado por el padre o tutor del miembro.

Esta regla aplica a los miembros con necesidades especiales físicas y del desarrollo, sin importar su edad.

Niños y miembros con necesidades especiales físicas o del desarrollo

El servicio de transporte para niños y miembros con necesidades especiales físicas o del desarrollo está sujeto a reglas especiales:

- Los niños de 12 años de edad y menores deben viajar con un adulto. Cuando solicite el servicio de transporte, avise a su proveedor del servicio de transporte quién será el adulto.
 - Por ley, todos los infantes y niños pequeños deben utilizar un asiento de seguridad para niños. Usted debe llevar su propio asiento de seguridad para niños. También debe colocar el asiento de seguridad en el vehículo usted mismo.
- Usted no puede dejar su asiento de seguridad en el vehículo durante la cita. Es posible que otro conductor lo regrese a su domicilio o que su conductor tenga que llevar a otras personas mientras usted está en su cita.



Cómo prepararse para el servicio de transporte

A fin de que usted esté listo para su cita, le pedimos lo siguiente:

- Usted debe estar listo antes del horario de recolección. Por ejemplo, si el horario de recolección es de 9:00 a 9:30, le pedimos que usted esté listo a las 9:00 y se mantenga al pendiente del conductor.
- No es obligatorio que usted se suba al vehículo antes de la hora de recolección programada.

Para ayudarle a que usted acuda y regrese de su cita a tiempo, el proveedor del servicio de transporte:

- Se asegurará de que el conductor llegue dentro del horario de recolección.
- Se asegurará de que el conductor pase a recogerlo sin una demora larga.

Es posible que el conductor se comunique con usted para programar una recolección en un horario más temprano si usted está compartiendo un viaje o si el viaje requiere de un cambio.

Los conductores deben esperar 15 minutos a partir del horario de recolección programado. Es importante que usted esté listo cuando llegue el conductor. Si usted no está listo durante ese periodo de 15 minutos, los conductores informarán al proveedor del servicio de transporte.

Para prepararse ante posibles problemas, el proveedor del servicio de transporte:

- Tiene planes en caso de clima adverso, de manera que los miembros con necesidades de cuidados críticos puedan transportarse.
 - El clima adverso puede incluir calor intenso, frío extremo, inundaciones, advertencias de tornados, nevadas intensas o calles heladas.
 - Las necesidades de cuidados críticos incluyen cuestiones como diálisis renal, quimioterapia, necesidades médicas complejas o necesidades extensas del cuidado de la salud. Si usted necesita ayuda en caso de clima adverso, póngase en contacto con su proveedor del servicio de transporte para recibir asistencia.

- El proveedor tiene un plan de respaldo en caso de que el vehículo tenga una demora de más de 15 minutos.
- También tiene un plan de respaldo en caso de que reciba un alto número de solicitudes de transporte para asegurarse de que todas puedan ser atendidas.
- Si el conductor llega tarde o no está disponible, el proveedor del servicio de transporte encontrará otro conductor para que usted puede recibir el servicio. Esto pudiera significar que se le asigne otro conductor. Si eso ocurre, el proveedor del servicio de transporte se pondrá en contacto con usted para proporcionarle los detalles del cambio.

Cómo cambiar o cancelar un servicio de transporte

Llame a su proveedor del NEMT tan pronto como sea posible si usted solicitó un servicio de transporte y ya no planea utilizarlo o necesita realizar un cambio. Esto pudiera incluir un cambio de conductor para asegurar que usted llegue a su cita a tiempo. Consulte la información de contacto en la página 25.

Si usted ya no necesita el servicio de transporte, deberá cancelarlo antes del horario de recolección programado. Si usted no está listo cuando llegue el vehículo y no canceló el servicio de transporte, se considerará como una "inasistencia".

Las inasistencias pueden hacer que sea más difícil programar los servicios de transporte que usted necesite. Si usted tiene muchas inasistencias, es posible que el proveedor limite los servicios de transporte que usted solicite a futuro.

Ayuda con las millas recorridas

Si usted utiliza su propio automóvil, puede recibir ayuda con los costos del transporte. El dinero de reembolso del transporte puede ser pagado a usted, a un cuidador, a un miembro de su familia o a un amigo.

Llame al proveedor del servicio de transporte si usted necesita ayuda para recibir el pago de las millas recorridas a su cita. Es mejor llamar antes

de la cita, pero también puede hacerlo después. Para recibir el pago, usted deberá llenar un formulario y obtener la firma de su proveedor.

El proveedor del servicio de transporte debe recibir el formulario dentro de un plazo de 45 días a partir de su cita. Si usted tiene alguna duda antes de su cita, llame a su proveedor del servicio de transporte.

Usted recibirá un reembolso de \$0.49 centavos por cada milla recorrida en la ruta más directa hacia su cita.

Una vez que usted llene y envíe el formulario, el proveedor del servicio de transporte lo procesará. El proveedor le enviará un cheque o realizará un abono a su tarjeta de débito en un plazo de 14 días. El proveedor del servicio de transporte se pondrá en contacto con usted si el formulario está incompleto.

Ayuda con los alimentos y el hospedaje

Si usted debe viajar fuera del área para recibir cuidados de salud, es posible que pueda recibir ayuda para pagar el costo de los alimentos y el hospedaje. Llame al proveedor del servicio de transporte de su región antes de la cita y pregunte cómo obtener una autorización previa para el reembolso. Usted debe proporcionar toda la documentación que le pida su proveedor del servicio de transporte antes de que pueda recibir el reembolso.

- Central Oregon: 855-397-3619
- Columbia Gorge: 855-397-3617
- Región de Salem: 844-544-1397

Usted también puede solicitar este apoyo para un acompañante que viaje con usted si usted necesita ayuda.

Ayuda con los alimentos y cómo funciona:

- Desayuno: \$9.00
(Usted debe iniciar el viaje antes de las 6:00 a.m.)
- Almuerzo: \$10.00
(Si el viaje se realiza durante todo el periodo del almuerzo, de 11:30 a.m. a 1:30 p.m.)
- Comida/cena: \$15.00
(Si el viaje termina después de las 6:30 p.m.)

Las comidas diarias para los miembros y hasta un asistente autorizado no deben exceder la cantidad de \$34.00 al día por persona.

La ayuda con los alimentos no aplica si usted es un paciente interno (en un hospital o un centro de salud) o si usted puede recibir alimentos sin costo alguno.

Nota: Es posible que el proveedor del servicio de transporte o su plan retengan los reembolsos por cantidades menores a \$10.00 hasta que su reembolso alcance los \$10.00.

Su plan debe reembolsarle las comidas cuando usted viaje durante un mínimo de cuatro horas en viaje redondo.

Usted puede recibir el reembolso del hospedaje si:

- Usted tendría que haber iniciado su viaje antes de las 5:00 a.m. para poder llegar a una cita programada.
- El viaje de regreso después de acudir a una cita programada terminaría después de las 9:00 p.m.
- Su proveedor de servicios de salud documenta una necesidad médica. Si el proveedor documenta una necesidad médica, usted puede recibir el reembolso del hospedaje aunque el viaje no comience antes de las 5:00 a.m. o termine después de las 9:00 p.m.

Ayuda con el hospedaje y cómo funciona:

- Usted puede recibir hasta \$110.00 por noche si su viaje comienza antes de las 5:00 a.m.
- Usted puede recibir hasta \$110.00 por noche si el viaje de regreso de la cita a su domicilio termina después de las 9:00 p.m.
- Usted debe proporcionar una copia del recibo original que compruebe el monto pagado.
- Hospedaje de su asistente: \$110.00 por noche (si se hospeda en una habitación por separado)

Para solicitar la ayuda con los alimentos o el hospedaje:

1. Usted puede llamar al proveedor del servicio de transporte antes de su cita para solicitar ayuda con los alimentos o el hospedaje. Sin embargo, este no es un requisito.
2. Es posible que usted tenga que enviar los recibos al proveedor del servicio de transporte si así lo solicita. Usted deberá

llevar este formulario cuando acuda a su cita. Su proveedor de servicios de salud debe llenar y firmar el formulario.

3. Usted debe devolver el formulario lleno al proveedor del servicio de transporte dentro de un plazo de 45 días a partir de su cita.
4. Su reembolso se procesará en un plazo de catorce (14) días a partir de la fecha en que se reciba la solicitud de reembolso. Si se niega su solicitud, usted recibirá una carta explicándole el motivo. También es posible que le pidan más información. Usted debe proporcionar esta información antes de recibir el reembolso.

Requisitos para los asistentes:

El proveedor del servicio de transporte reembolsará las comidas o el hospedaje de un acompañante (por ejemplo, el padre o la madre del miembro) si es médicaamente necesario y siempre y cuando aplique una de estas condiciones:

- El miembro es menor de edad y no puede viajar sin un acompañante.
- El médico que atiende al miembro proporciona una declaración firmada en la que se indica el motivo por el que un asistente debe viajar con el miembro.
- El miembro es mental o físicamente incapaz de acudir a su cita médica sin ayuda.
- El miembro es o sería incapaz de regresar a casa sin ayuda después del tratamiento o servicio.

Nota:

- El plan puede reembolsar las comidas o el hospedaje de asistentes adicionales. Usted deberá obtener una autorización para recibir este reembolso adicional.
- El plan puede reembolsar un hospedaje adicional al reembolso estándar dependiendo de la situación. Usted deberá obtener una autorización para recibir este reembolso adicional.

Pagos en exceso:

El plan puede recuperar los pagos en exceso que se hayan realizado a un miembro. Los pagos en exceso ocurren cuando un proveedor del servicio de transporte:

- Paga el millaje, las comidas y el hospedaje

- y otro recurso también paga directamente al miembro o al proveedor del servicio de transporte las comidas o el hospedaje.
- Paga directamente al miembro para que se transporte a una cita médica y el miembro no utiliza el dinero para ese propósito, no asiste a la cita o comparte el viaje con otro miembro a quien el proveedor del servicio de transporte también pagó directamente.
 - Paga el costo de los boletos o pases de transporte público o transporte común y el miembro vende o transfiere los boletos o pases a otra persona.

Accidentes e incidentes

Es posible que ocurran accidentes o incidentes durante un viaje del servicio de transporte.

En caso de que ocurra algún accidente que implique lesiones o la muerte, tanto el plan como el proveedor del servicio de transporte y el conductor tienen la obligación de reportarlo. Este debe hacerse en un plazo de dos días hábiles a partir de la fecha en que tengan conocimiento del suceso. La información a reportar incluye:

- Los detalles del accidente o incidente
- El nombre del conductor
- El nombre del pasajero
- La ubicación donde ocurrió el accidente o incidente
- La fecha y hora del accidente o incidente; y
- Si fue necesario que el conductor o el pasajero recibieran atención médica en un hospital.

En caso de que la policía haya elaborado un reporte, será necesario enviarlo al Plan de Salud de Oregon. El plan colaborará con la policía en cualquier investigación relacionada con un incidente de este tipo.

Información sobre sus servicios

El proveedor del servicio de transporte y el plan deben conservar toda la información necesaria para proporcionarle el servicio de transporte. Esto incluye:

- Información sobre el servicio de transporte
- Su ID del miembro

- Información sobre los horarios y los puntos de origen y destino
- El motivo del viaje
- Si usted o el conductor no se presentan
- Información sobre el pago del servicio de transporte
- Los detalles de cualquier queja presentada

En caso de que el conductor del servicio de transporte no se presente para proporcionar el servicio, el plan le preguntará:

- Si usted sufrió algún daño o perjuicio debido a la falta del servicio de transporte
- Si usted tuvo que cambiar su cita
- Si es necesario que se tomen acciones correctivas o de otro tipo con respecto al conductor o al proveedor del servicio de transporte.

Comentarios y sugerencias

Por favor avísenos si usted tiene alguna queja, inquietud o felicitación. En la última página de esta guía aparece la información de contacto.

Quejas

Usted puede presentar una queja ante el proveedor del servicio de transporte o el plan.

Usted tiene el derecho de presentar una queja aunque ya haya presentado una queja antes.

PacificSource Community Solutions y su proveedor del servicio de transporte no pueden impedirle que usted presente quejas, no pueden pedirle que retire una queja o apelación y no pueden utilizar las quejas en su contra.

Su queja puede ser sobre el proveedor del servicio de transporte o sobre el plan. Algunos ejemplos incluyen:

- Negación parcial o total del servicio de transporte
- Seguridad del conductor o del vehículo
- Descortesía del conductor
- Derechos del consumidor
- Calidad del servicio
- Derecho de uso de los servicios
- Acceso a los servicios

PacificSource Community Solutions tiene un proceso para registrar y resolver todas las quejas. Este proceso aplica a las quejas que nos involucran a nosotros, al proveedor del servicio de transporte o a ambos.

Si usted tiene alguna queja sobre cualquier aspecto de sus cuidados, llame, escriba o visite al personal de PacificSource Community Solutions. Llame al **800-431-4135**, TTY: 711. Aceptamos llamadas del servicio de retransmisión.

Envíe sus quejas por escrito a:

PacificSource Community Solutions
Attn: Appeals and Grievances
PO Box 5729
Bend, Oregon 97708

O envíela por fax al número: 541-322-6424.

Nuestro personal atenderá cada una de sus inquietudes y le dará una respuesta en un plazo de cinco días. Si necesitamos más tiempo para resolver la queja, le enviaremos una carta en su idioma preferido para avisarle que necesitamos más tiempo y explicarle el motivo.

Le proporcionaremos una respuesta final dentro de un plazo de 30 días calendario a partir de la fecha en que recibamos su queja.

Si usted necesita ayuda para llenar los formularios o si desea recibir más información sobre cómo proceder, llámenos y nosotros le ayudaremos.

Usted puede recibir ayuda para presentar una queja. Alguien puede ayudarle con su consentimiento por escrito, como por ejemplo un representante, un representante del patrimonio de un miembro fallecido, un trabajador de salud comunitario certificado, un compañero certificado y especializado en apoyo, un asesor de salud personal o su proveedor.

Usted debe darnos permiso para que investiguemos y le ayudemos a resolver el problema. Nosotros no proporcionaremos información sobre su queja a otras personas a menos de que usted así lo solicite.

Usted también puede presentar una queja directamente ante el/la Ombudsperson de la Autoridad de Salud de Oregon (OHA) en cualquier momento. Si usted no está satisfecho con la forma en que manejamos su queja, puede ponerse en contacto con:

Departamento de Servicio al Cliente de la OHA:
800-273-0557

Ombudsperson de la OHA: **503-947-2346** o
877-642-0450, TTY: 711
Fax: 503-934-5023

Apelaciones

El plan también cuenta con un proceso de apelación que usted puede utilizar cuando no esté de acuerdo con una decisión de rechazar su cobertura o el pago de los servicios solicitados. Usted tiene 60 días calendario contados a partir de la fecha de la carta de denegación para presentar una apelación. A la carta de denegación se le conoce como "Aviso de Determinación Adversa de Beneficios".

Para presentar su apelación, usted puede informarnos verbalmente o por escrito. La carta del Aviso de Determinación Adversa de Beneficios incluirá un formulario de apelación.

Formas de presentar una apelación:

- Usted puede presentar una apelación verbalmente llamando al departamento de Servicio al Cliente al **800-431-4135**, TTY: 711. Aceptamos llamadas del servicio de retransmisión.
- Usted, su representante o el representante del patrimonio de un miembro fallecido pueden solicitar una apelación.
- Su proveedor u otra persona puede presentar el formulario en representación suya si usted así lo autoriza por escrito.
- También puede escribirnos una carta para hacernos llegar sus inquietudes.

Usted puede pedirle a alguien que le ayude con la apelación, como por ejemplo un trabajador de salud comunitario certificado, un compañero especializado en apoyo o un asesor de salud personal. Para obtener más información, llame al departamento de Servicio al Cliente. Si usted desea recibir otro formulario o si necesita ayuda, llame al departamento de Servicio al Cliente al teléfono **800-431-4135**. Podemos enviarle otro formulario, ayudarle a llenarlo o asesorarlo durante el proceso de apelación.

Para apoyar su apelación, usted tiene el derecho

de proporcionar información y dar testimonio en persona o por escrito, así como a presentar argumentos legales y basados en hechos, ya sea en persona o por escrito, dentro de los plazos de presentación de las apelaciones.

Envíe la apelación por escrito a:

PacificSource Community Solutions
Attn: Appeals and Grievances
PO Box 5729
Bend, Oregon 97708

También puede enviarla por fax al número 541-322-6424.

Antes de enviar el formulario de apelación:

Le recomendamos incluir cualquier documento que pueda ayudarnos a tomar una decisión. Usted cuenta con un plazo de 60 días calendario para presentar su apelación. No es necesario que usted espere hasta tener toda la información, sino que puede enviar primero la apelación y luego proporcionar más información. También puede informarnos a quién podemos contactar para que podamos obtener dicha información.

Le enviaremos una carta dentro un plazo de cinco días a partir de la fecha en que recibamos su apelación para informarle que la estamos procesando. Analizaremos cuidadosamente todas las apelaciones. Es posible que tardemos hasta 16 días para proporcionarle una decisión por escrito. Usted debe darnos permiso para que investiguemos y le ayudemos a resolver el problema. Toda la información recabada durante este proceso es confidencial.

En el caso de las apelaciones estándar, podemos ampliar el tiempo de revisión hasta por 14 días calendario. Esto podría ocurrir si usted o el plan necesitan más tiempo para obtener información que pudiera apoyar a su apelación. Si decidimos ampliar el tiempo de revisión de su apelación, le llamaremos lo antes posible para informarle.

También le enviaremos una carta explicándole por qué se ha retrasado la revisión dentro de un plazo de dos días. Si usted no está de acuerdo con la extensión, tiene el derecho de presentar una queja.

Usted puede solicitar que continúen sus beneficios si PacificSource pretende reducirlos o cancelarlos y usted presenta una apelación o solicita una audiencia dentro de los plazos especificados. Si su apelación es denegada, es

posible que usted tenga que pagar el costo de los servicios proporcionados mientras se realizó la apelación o la audiencia.

Apelación rápida

Usted tiene el derecho de solicitar la revisión rápida de su apelación o solicitud de audiencia.

Llámenos o envíe por fax el formulario de solicitud para solicitar una apelación rápida. Le enviaremos el formulario junto con la carta de denegación. También puede descargarlo en Bit.ly/request2review.

- Solicite una apelación rápida si usted no puede esperar una apelación normal porque eso pudiera poner en riesgo su vida, su salud o su capacidad funcional.
- Le llamaremos y le enviaremos una carta dentro de un plazo de un día hábil para informarle que hemos recibido su solicitud de apelación rápida.

Si usted solicita una apelación rápida, tomaremos una decisión tan pronto como lo requiera su salud, en un plazo máximo de 72 horas a partir del momento en que recibamos su solicitud de apelación rápida. Trataremos de ponernos en contacto con usted y su proveedor por teléfono para informarles sobre nuestra decisión y también le enviaremos una carta.

- Si usted así lo solicita o si necesitamos más tiempo, podemos ampliar el plazo de revisión hasta 14 días. Si se deniega la apelación rápida o si necesitamos más tiempo, le llamaremos y le enviaremos una notificación por escrito en un plazo de dos días.
- Si se niega una apelación rápida, se convierte en una apelación normal. Las apelaciones normales deben resolverse en un plazo de 16 días, pero pueden ampliarse hasta 14 días más.
- Si usted no está de acuerdo con la extensión o si negamos su apelación rápida, tiene el derecho de presentar una queja.

Audiencias administrativas de la Autoridad de Salud de Oregon

Si usted apela una decisión y nosotros le negamos su apelación, usted o su representante también tienen la opción de solicitar una audiencia administrativa a través del estado. Si no tomamos

una decisión en el plazo de tiempo requerido, usted o su representante tienen el derecho de solicitar una audiencia a través del estado.

La carta del Aviso de Resolución de su Apelación incluirá un formulario de Solicitud de Audiencia que usted puede enviar al estado para solicitar una audiencia. También puede pedirnos que le envíemos un formulario de Solicitud de Audiencia o llamar al departamento de Servicio al Cliente del OHP al **800-273-0557**, TTY: 711, para solicitar un formulario.

Usted debe presentar su solicitud dentro de un plazo de 120 días contados a partir de la fecha del aviso de la decisión. Si usted presenta una apelación ante la OHA, dicha agencia programará una audiencia dentro de los siguientes 45 días.

Si usted considera que su problema médico no puede esperar el proceso de una audiencia normal, es posible solicitar una audiencia rápida. La OHA revisará su caso y decidirá si es elegible para una audiencia rápida. La OHA le informará dentro de un plazo de dos días hábiles si su caso puede agilizarse.

Durante la audiencia, usted puede explicar por qué no está de acuerdo con la decisión del plan y los motivos por los cuales deben cubrirse los servicios solicitados.

Las audiencias se realizan ante una persona imparcial conocida como Juez de Ley Administrativa. Generalmente se realizan por teléfono, pero usted puede solicitar una audiencia en persona. Los representantes de PacificSource Community Solutions y de la División de Servicios de Salud de la OHA participarán en la audiencia. Si usted necesita un intérprete, su representante ante la audiencia le conseguirá uno.

Durante la audiencia, usted puede explicarle al juez por qué no está de acuerdo con la decisión y los motivos por los cuales la OHP debe cubrir el(los) servicio(s). Usted no necesita un abogado, pero puede tener uno si lo desea. También puede pedirle a otra persona — tal como su médico, amigo o pariente — que lo陪伴e. Si usted desea que alguien hable en representación suya, llene la sección correspondiente del formulario de solicitud de la audiencia para nombrar a un representante. El representante puede ser cualquier persona que usted elija.

Asegúrese de que el representante que usted designe esté dispuesto y sea capaz de hablar en representación suya durante la audiencia. También puede presentar el testimonio de testigos (por ejemplo: sus hijos, amigos, cuidadores o proveedores). Ni la OHA ni PacificSource Community Solutions pagarán el costo de un abogado. Sin embargo, usted puede intentar las siguientes opciones:

- Llame a la Línea de Beneficios Públicos (un programa de Legal Aid Services of Oregon y del Oregon Law Center) al **800-520-5292**, TTY: 711 para solicitar asesoría y una posible representación. También puede obtener información sobre la ayuda legal en el sitio web www.OregonLawHelp.org.
- Adicionalmente, es posible que usted pueda obtener servicios legales gratuitos o de bajo costo a través del Colegio de Abogados de Oregon llamando al teléfono **800-452-8260**.

Si su problema se resuelve después de que usted haya solicitado una audiencia administrativa, por favor informe al representante de la audiencia que esté atendiendo su caso.

Derechos de apelación disponibles para los proveedores

Si a usted se le negó un servicio, su proveedor puede presentar una apelación en representación suya. El proveedor necesita su permiso para presentar una apelación en representación suya. Su proveedor puede obtener el formulario de autorización en nuestro sitio web: PacificSource.com/resources/documents-and-forms.

El proveedor debe incluir sus registros médicos junto con la apelación, además de explicar el motivo por el cual el plan debe cubrir el servicio.

Cómo obtener información sobre las quejas y apelaciones

Si usted necesita cualquier documento o formulario relacionado con una queja o apelación, póngase en contacto con el departamento de Servicio al Cliente al **800-431-4135**. También podemos proporcionarle copias de los avisos de negación indicando por qué no se cubre un servicio.

Información de contacto y horarios de servicio

El proveedor del servicio de transporte de su área se enlista abajo:

Regiones de Central Oregon, Columbia Gorge y Salem

Condados de Deschutes,
Jefferson, Crook, North
Klamath, Hood River, Wasco,
Marion y Polk

Modivcare

PacificSourceRide.net



Herramientas de autoservicio para los miembros

MyModivCare.com/book-now

Central Oregon 855-397-3619

Columbia Gorge 855-397-3617

Región de Salem 844-544-1397

TTY: 711. Aceptamos llamadas del servicio de retransmisión.

Horario de operación

Lunes a viernes de 9:00 a.m. – 5:00 p.m.

Para servicios urgentes y altas del hospital:

7 días de la semana, 24 horas del día

Es posible que el proveedor del servicio de transporte no opere en los siguientes días festivos: Día de Año Nuevo, Día Commemorativo, Día de la Independencia, Día del Trabajo, Día de Acción de Gracias y Día de Navidad. Cuando la oficina esté cerrada, usted escuchará una grabación o un servicio de contestadora con información sobre el cierre y sobre cómo ponerse en contacto con los servicios de emergencia llamando al 911.

Los centros de llamadas ofrecen servicios de intérpretes certificados y calificados en idioma hablado y en lenguaje de señas. Usted puede solicitar los servicios de un intérprete sin costo alguno.

Si el centro de llamadas del NEMT está cerrado, escuchará un mensaje fuera del horario de atención cuando menos en inglés y español. El mensaje le indicará cómo conseguir un transporte alternativo (sin tener que realizar una segunda llamada). Si lo desea, puede dejar un mensaje claro con su número de teléfono y NEMT le devolverá la llamada al día hábil siguiente. NEMT seguirá intentando ponerse en contacto con usted.

Póngase en contacto con PacificSource Community Solutions

Condados de Marion y Polk

4263 Commercial St. SE
Suite 400
Salem, OR 97302
503-210-2515, PT

Central Oregon

2965 NE Conners Ave.
Bend, OR 97701
541-382-5920, PT

Columbia Gorge

33 Nichols Pkwy.
Suite 120
Hood River, OR 97031
541-382-5920, PT

Todas las regiones

800-431-4135

TTY: 711. Aceptamos llamadas del servicio de retransmisión.
Fax: 541-322-6423

Dirección postal:

PO Box 5729
Bend, OR 97708

En línea: PacificSource.com/Medicaid

1 de octubre al 31 de enero:

8:00 a.m. - 8:00 p.m. (Horario del Pacífico),
7 días de la semana

1 de febrero al 30 de septiembre:

8:00 a.m. - 8:00 p.m. (Horario del Pacífico),
lunes a viernes

No laboramos los siguientes días festivos:
Día de Año Nuevo, Día Commemorativo, Día de la Independencia, Día del Trabajo, Día de Acción de Gracias, día después del Día de Acción de Gracias y Día de Navidad.