



# Guía del Usuario

---

## Servicios de Transporte Médico para Casos de No Emergencia

**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 recibir este documento en otro idioma o formato. Ejemplos de otros formatos: Cinta de audio, presentación oral (cara a cara o por teléfono), sistema braille, letra más grande.

- También ofrecemos servicios de intérpretes certificados y calificados de idioma hablado y lenguaje de signos.
- Otros idiomas: Usted puede solicitar otros formatos sin costo alguno. Por favor póngase en contacto con nuestro equipo de Servicio al Cliente.
- Los servicios de acceso lingüístico también aplican a los representantes de los miembros, los miembros de su familia 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 get this document in another language or format. Examples of other formats: audio tape, oral presentation (face-to-face or on the phone), braille, large print.

- For our interpreter services we offer certified and qualified spoken and sign language interpreters.
- Other languages: You are able to request other formats, at no cost to you. Please contact our Customer Service team.
- Language access services also applies 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 diciembre del 2022

<b>Introducción</b> .....	<b>6</b>
<b>Sus derechos</b> .....	<b>7</b>
<b>Sus obligaciones</b> .....	<b>7</b>
<b>Cinturones de seguridad</b> .....	<b>7</b>
<b>Lo que usted puede esperar de su conductor</b> .....	<b>8</b>
<b>Su información</b> .....	<b>8</b>
<b>¿Quién puede utilizar el servicio de transporte gratuito?</b> .....	<b>8</b>
<b>Aprobación del servicio de transporte gratuito</b> .....	<b>9</b>
<b>Negación del servicio de transporte</b> .....	<b>9</b>
<b>Tipos de transportes</b> .....	<b>9</b>
<b>Transportes seguros</b> .....	<b>9</b>
<b>Cambios en el servicio de transporte y seguridad de los miembros</b> ...	<b>10</b>
<b>Cómo solicitar el servicio de transporte gratuito</b> .....	<b>11</b>
<b>Servicios de transporte urgentes</b> .....	<b>12</b>
<b>Asistentes</b> .....	<b>13</b>
<b>Niños y miembros con necesidades físicas/de desarrollo especiales</b> ..	<b>13</b>
<b>Cómo prepararse para el servicio de transporte</b> .....	<b>14</b>
<b>Cómo cambiar o cancelar un servicio de transporte</b> .....	<b>14</b>
<b>Ayuda con las millas recorridas</b> .....	<b>14</b>
<b>Ayuda con los alimentos y el hospedaje</b> .....	<b>15</b>
<b>Accidentes e incidentes</b> .....	<b>16</b>
<b>Información sobre sus servicios</b> .....	<b>16</b>
<b>Comentarios y sugerencias</b> .....	<b>16</b>
<b>Quejas</b> .....	<b>17</b>
<b>Información de contacto y horarios de servicio</b> .....	<b>20</b>
<b>Póngase en contacto con el plan</b> .....	<b>20</b>

# Declaración de no discriminación

Usted debe recibir un trato justo por parte de PacificSource y los proveedores de la red. Nosotros debemos cumplir con las leyes estatales y federales sobre los derechos civiles. No podemos tratar injustamente a las personas en cualquiera de nuestros servicios o programas debido a su:

- Edad
- Color
- Discapacidad
- Identidad de género
- Estado civil
- Origen nacional
- Raza
- Religión
- Sexo
- Orientación sexual

Todas las personas tienen el derecho de conocer y utilizar nuestros programas y servicios. Usted puede recibir ayuda sin costo cuando la necesite. Algunos ejemplos de este tipo de ayuda sin costo son:

- Intérpretes del lenguaje de señas
- Intérpretes de lenguaje hablado para otros idiomas
- Documentos escritos en otros idiomas
- Sistema Braille
- Letra más grande
- Audio y otros formatos

## 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 nuestro gerente de Derechos Civiles 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.

### Gerente de Derechos Civiles

- 888-977-9299, TTY: 711.  
Aceptamos llamadas del servicio de retransmisión.
- [CRC@PacificSource.com](mailto:CRC@PacificSource.com)
- PO Box 7068, Springfield, OR 97475-0068

## 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](https://www.OCRPortal.HHS.gov/OCR/SmartScreen/main.jsf)
- [OCRComplaint@hhs.gov](mailto: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](https://www.PacificSource.com/Medicaid)

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

[Intouch.PacificSource.com](https://www.Intouch.PacificSource.com)

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

Sitio web: [Oregon.gov/OHA/OEI](https://www.Oregon.gov/OHA/OEI)

Email: [OHA.PublicCivilRights@state.or.us](mailto:OHA.PublicCivilRights@state.or.us)

Teléfono: 844-882-7889, TTY: 711

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

### División de Derechos Civiles del Bureau of Labor and Industries

Teléfono: 971-673-0764

Email: [CRDEmail@boli.state.or.us](mailto:CRDEmail@boli.state.or.us)

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

**English (Inglés):** ATTENTION: If you speak English, language assistance services, free of charge, are available to you. Call 800-431-4135, 800-735-2900 TTY.

**Español (Spanish):** ATENCIÓN: si habla español, tiene a su disposición servicios gratuitos de asistencia lingüística. Llame al 800-431-4135, 800-735-2900 TTY.

**Tiếng Việt (Vietnamita):** CHÚ Ý: Nếu bạn nói Tiếng Việt, có các dịch vụ hỗ trợ ngôn ngữ miễn phí dành cho bạn. Gọi số 800-431-4135, 800-735-2900 TTY.

**繁體中文 (Chino):** 注意: 如果您使用繁體中文, 您可以免費獲得語言援助服務。請致電 800-431-4135, 800-735-2900 TTY.

**Русский (Ruso):** ВНИМАНИЕ: Если вы говорите на русском языке, то вам доступны бесплатные услуги перевода. Звоните 800-431-4135, 800-735-2900 TTY.

**한국어 (Coreano):** 주의: 한국어를 사용하시는 경우, 언어 지원 서비스를 무료로 이용하실 수 있습니다. 800-431-4135, 800-735-2900 TTY.

**Українська (Ucraniano):** УВАГА! Якщо ви розмовляєте українською мовою, ви можете звернутися до безкоштовної служби мовної підтримки. Телефонуйте за номером 800-431-4135, 800-735-2900 TTY.

**日本語 (Japonés):** 注意事項: 日本語を話される場合、無料の言語支援をご利用いただけます 800-431-4135, 800-735-2900 TTY. まで、お電話にてご連絡ください

**آريبيرعلا (Arabe):** مقرب لصرتا. ناجملاب كل رفاوتت ةيوعلللا ةدعاسملا تامدخ ناف، ةغلللا ركذا ثدحتت تنك اذا! ةظوحلم (Arabe): 5314-134-008, 0092-537-008 TTY: همصللا مكبل او

**ภาษาไทย (Tailandés):** เรียบ: ถ้าคุณพูดภาษาไทยคุณสามารถใช้บริการช่วยเหลือทางภาษาได้ฟรี โทร 800-431-4135, 800-735-2900 TTY.

**Română (Rumano):** ATENȚIE: Dacă vorbiți limba română, vă stau la dispoziție servicii de asistență lingvistică, gratuit. Sunați la 800-431-4135, 800-735-2900 TTY.

**ខ្មែរ (Camboyano):** ប្រយ័ត្ន: បើសិនជាអ្នកនិយាយភាសាខ្មែរ, សេវាជំនួយភាសាដោយមិនគិតថ្លៃ គឺអាចមានសំរាប់អ្នក។ ចូរ ទូរស័ព្ទ 800-431-4135, 800-735-2900 TTY.

**Cushita:** XIYYEEFFANNAA: Afaan dubbattu Oroomiffa, tajaajila gargaarsa afaanii, kanfaltiidhaan ala, ni argama. Bilbilaa 800-431-4135, 800-735-2900 TTY.

**Deutsch (Alemán):** ACHTUNG: Wenn Sie Deutsch sprechen, stehen Ihnen kostenlos sprachliche Hilfsdienstleistungen zur Verfügung. Rufnummer: 800-431-4135, 800-735-2900 TTY.

**امش یارب ناگیار تروصب ینابز تالی هست، دینک یم وگتفگ یسراف نابز هب رگا: هجوت (Farsi): 800-431-4135, 800-735-2900 TTY.**

**Français (Francés):** ATTENTION: Si vous parlez français, des services d'aide linguistique vous sont proposés gratuitement. Appelez 800-431-4135, 800-735-2900 TTY.

## Introducción

PacificSource Community Solutions (el plan) ayuda a los miembros a transportarse sin costo a sus citas de salud cubiertas. Este beneficio se llama Servicios de Transporte Médico para Casos de No Emergencia (NEMT). Esta guía le informa cómo y cuándo puede usted utilizar estos servicios. Para obtener más información sobre sus beneficios, visite el sitio web que aparece a continuación.

- Visite nuestro sitio web: [PacificSource.com/medicaid/get-care/get-ride](https://PacificSource.com/medicaid/get-care/get-ride).
- Podemos enviarle esta guía por correo sin costo alguno. Le enviaremos la guía en un plazo de 5 días hábiles a partir de la fecha en que usted la solicite. Por favor llame a Servicio al Cliente utilizando la información que aparece en la sección 'Póngase en Contacto con el Plan'.
- Ni el proveedor del servicio de transporte ni PacificSource Community Solutions pueden enviarle una factura por un servicio de transporte desde/hacia los servicios cubiertos.
- Usted puede consultar su Manual del Miembro en nuestro sitio web: [PacificSource.com/medicaid/your-plan/member-handbook](https://PacificSource.com/medicaid/your-plan/member-handbook).

## La función de su plan

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

1. Usted o la persona que necesite el servicio de transporte sea un miembro activo
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. Para miembros del plan PacificSource Dual Care (D-SNP):
  - La cita debe ser dentro del área de servicio de su plan. (Se puede autorizar el transporte fuera del área de servicio si el servicio no está disponible dentro de nuestra área de servicio).
  - 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 a Servicio al Cliente utilizando la información que aparece en la sección 'Póngase en Contacto con el Plan'.

## Sus obligaciones

Como pasajero, esperamos que usted:

- 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 (por ejemplo: asientos para niños).
- Solicite las paradas adicionales con anticipación. Si usted necesita hacer una parada en una farmacia u otro lugar, primero debemos aprobarlo. Los conductores sólo pueden hacer las paradas que hayamos aprobado.

En el caso de las personas que pesen menos de 40 libras y midan cuatro pies con nueve pulgadas o menos, el padre, tutor o cuidador adulto del miembro deberá proporcionar e instalar un asiento de seguridad para niños. Un conductor no puede transportar a un miembro si su padre o tutor no proporciona un asiento de seguridad que cumpla con la ley estatal.

## Cinturones de seguridad

Todos los pasajeros deben cumplir con las leyes sobre el uso de los cinturones de seguridad. Esto significa que todos los pasajeros 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 grande, por favor avise a su proveedor del NEMT cuando solicite el servicio de transporte.

Los pasajeros que tengan una tarjeta de exención del cinturón de seguridad deberán llevarla y mostrarla al conductor antes de cada viaje.



## Lo que usted puede esperar de su conductor

Usted puede esperar que su conductor:

- Tenga una licencia local, un permiso y la validación confirmada de ser titular de una licencia de conducir estatal vigente.
- Le ofrezca un transporte seguro.
- Sea amable, profesional y respetuoso.
- Conduzca de manera segura y cumpla con todas las leyes y los reglamentos.
- Se asegure de que el vehículo sea confortable y seguro, según la regla OAR 410-141-3925. Esto incluye los cinturones de seguridad para todos los pasajeros si el vehículo está legalmente obligado a contar con cinturones de seguridad. El vehículo también debe tener un botiquín de primeros auxilios, un extintor, dispositivos reflejantes o de advertencia para el camino, una linterna, dispositivos de tracción para las llantas (cuando aplique) y guantes desechables.
- 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) enlistados en la regla OAR 410-141-3925

Ni el conductor ni el proveedor del servicio de transporte pueden cambiar la hora de recolección sin un permiso previo y documentado del plan o del proveedor del servicio de transporte.

Los conductores deben avisarle cuando hayan llegado, ya sea llamando por teléfono, golpeando la puerta o entrando a la recepción del lugar donde usted se encuentre.

Si usted necesita ayuda, por favor avise al proveedor del servicio de transporte cuando solicite el servicio. Si usted requerirá de ayuda durante su visita (por ejemplo: ayuda para comer o para ir al baño), deberá llevar a una persona para 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.

Los conductores no pueden ayudarle más allá de ese punto. Si usted necesita ayuda adicional, deberá llevar a su propio asistente para que le ayude.

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, etc.)
- 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 las leyes para proteger la seguridad de su información. También tiene la obligación de mantener privada su información. El proveedor del servicio de transporte solamente dará a los conductores la información que necesiten para proporcionarle 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 de servicios de transporte en los siguientes casos:

- Usted es un miembro cubierto por PacificSource Community Solutions en:
  - Central Oregon
  - Columbia Gorge
  - Condado de Lane
  - Condados de Marion o Polk
- Usted necesita transportarse a sus consultas de salud cubiertas. Si usted tiene Medicaid o Medicare, puede utilizar el servicio de transporte para acudir a una cita cubierta por Medicaid o Medicare. Esto incluye los viajes fuera del área de servicio de la CCO para recibir servicios de salud cubiertos.
- 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.
- Elegirá el mejor nivel de servicio dependiendo de sus necesidades (de acera a acera, de puerta a puerta, de mano en mano o todos los anteriores según sea necesario).
- Llevará un registro de los detalles del servicio de transporte
- Tomará la decisión de aprobar o negar el servicio de transporte dentro de un plazo de 24 horas a partir del momento en que reciba la solicitud (incluyendo todos los segmentos del viaje). Este plazo ayuda a garantizar que usted llegue a tiempo a su cita.

## Negación del servicio de transporte

Esto es lo que ocurre en caso de que se le niegue el servicio de transporte:

- Usted recibirá una llamada para informarle.
- Otro empleado de PacificSource Community Solutions realizará una revisión secundaria de la decisión.
- Le enviaremos una carta a usted y a su proveedor o a otra persona que haya solicitado el transporte en su nombre.

Si usted no está de acuerdo, puede apelar esta decisión ante PacificSource Community Solutions. 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 utilice su propio vehículo (o el de otra persona) 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 estén en peligro de 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; y
- Usted necesita el transporte para acudir con un proveedor cubierto por Medicare que pueda tratar sus necesidades inmediatas de atención médica o de salud del comportamiento;

Usted puede hacerse acompañar de un asistente en caso de que haya una necesidad médica. No se aplica un cargo adicional por el acompañante. También puede llevar a un acompañante por motivos legales. Los motivos legales incluyen los casos en los que sea necesario que su padre, tutor legal o acompañante deba ir en el vehículo.

Podemos cubrir el servicio de transporte seguro hacia y desde el tribunal para que el miembro asista a la audiencia de internamiento o la audiencia de la corte. Esto lo haremos si no hay otra manera para pagar el costo del servicio de transporte.

- El plan aprobará los servicios de transporte hacia y desde los servicios cubiertos para recibir los servicios médicos que ordene la corte, excepto cuando:
  - Usted se encuentre bajo la custodia de las fuerzas de la ley;
  - Usted sea un recluso de una institución pública; o
  - 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 importante para nosotros. Hemos establecido reglas para que usted pueda transportarse a sus servicios cubiertos. También tenemos algunas reglas respecto a los cambios en el servicio de transporte. Los cambios al servicio de transporte pueden ocurrir cuando usted:

- Tenga 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.
- Tenga un problema de salud que ponga en riesgo al conductor o a otras personas en el vehículo.
- Amenace con hacer daño al conductor o a otros ocupantes del vehículo.
- Actúe de manera que ponga en riesgo al conductor o a otros ocupantes del vehículo.
- Actúe 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 presente frecuentemente para utilizar el servicio de transporte programado.
- Cancele 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 excluirémos 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.

Si usted necesita realizar un cambio en el servicio de transporte, el proveedor del servicio le enviará una carta respecto al cambio. Su coordinador de cuidados y cualquier proveedor solicitante 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 alguna persona que actúe en su representación pueden solicitar el transporte. Dicha persona puede ser un Trabajador de Salud Comunitario, un padre de crianza, un padre adoptivo o su proveedor de salud.

El proveedor del servicio de transporte le ofrece servicios de intérprete sin costo para usted o su representante.

Usted puede programar varios viajes a la vez para acudir a consultas recurrentes hasta con 90 días de anticipación. Usted puede programar varios viajes para las citas que ocurran más de una vez. Usted puede programar el servicio de transporte en horas inhábiles. Llame al proveedor del servicio de transporte y seleccione la opción telefónica que corresponda a sus necesidades.

Usted puede solicitar un servicio de transporte para el mismo día, pero trate de llamar lo antes posible. De ser posible, le pedimos que llame para solicitar el servicio de transporte con una anticipación mínima de 24 horas antes de su cita.

El proveedor del servicio de transporte trabajará con usted para programar un transporte gratuito y a tiempo. Cuando programe el servicio de transporte, el proveedor le preguntará cuál es la mejor manera de ponerse en contacto con usted 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 (instrucciones claras para llegar a su casa 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, en caso de que la cita sea fuera de su área local
- La fecha y hora de su cita
- El horario de recolección después de su cita
- El tipo de cita (médico de atención primaria, terapia, salud del comportamiento, etc.)
- 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 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 esta 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 notificará con una anticipación mínima de dos días antes de la fecha y hora de recolección prevista.

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 mejor a sus necesidades. El conductor colaborará con el proveedor del servicio de transporte para llevar a cabo un seguimiento de su ubicación. También ayudarán a resolver los problemas de recolección o retorno.

- El proveedor del servicio de transporte se asegurará de que los miembros no tengan que esperar para ser recogidos 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 estime que su cita no terminará en los 15 minutos siguientes al cierre. Solamente harán esto cuando usted, su representante, su padre o tutor así 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, a menos de que usted, su tutor, padre o representante soliciten lo contrario. No están autorizados para dejarlo con una anticipación de más de una (1) hora antes de su cita. El conductor puede llegar al lugar antes del horario de recolección programado. Usted no tiene que subirse al vehículo antes del horario de recolección programado.

El proveedor del servicio de transporte se encargará de que los servicios estén disponibles de manera oportuna. De este modo, usted podrá llegar a su destino con tiempo suficiente para registrarse y prepararse para la cita.

**Si desea 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 solicite el servicio de transporte para acudir a su cita. Si usted no está seguro de la hora en que terminará su cita, avise al proveedor del servicio de transporte. Ellos programarán una recolección por medio de una llamada telefónica. Una vez que termine su cita, llame a su proveedor del servicio de transporte y el conductor llegará a recogerlo dentro de un lapso 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. Haga esto cuando usted programe el servicio de transporte.

**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. La compañía de ambulancias obtendrá los registros necesarios para asegurarse de que el servicio de transporte esté cubierto.

- Si el proveedor del servicio de transporte obtiene información que indique una inquietud sobre la seguridad, es posible que usted requiera de un servicio de transporte en ambulancia para casos de no emergencia.
- Usted o el conductor deben llamar al proveedor del servicio de transporte si tienen alguna inquietud sobre la seguridad. Las inquietudes sobre la seguridad pudieran ser las condiciones del vehículo o la salud del conductor. El proveedor del servicio de transporte trabajará con usted para cambiar el servicio de transporte.
- El conductor debe cerciorarse de que se programe otro servicio de transporte si tiene alguna inquietud sobre su salud. Esto incluye los servicios de transporte en ambulancia para casos de no emergencia.

- Durante una crisis de salud por COVID-19, el proveedor del servicio de transporte:
  - Informará a la institución de salud si usted tiene síntomas o si ha dado positivo en la prueba. Ellos se asegurarán de que se hayan implementado las medidas de seguridad adecuadas antes de que usted llegue a su cita.
  - Permitirá que se presten servicios seguros y adecuados para usted y el conductor.
  - Permitirá los servicios de transporte en ambulancia para casos de no emergencia, en caso necesario.

## Servicios de transporte urgentes

Llame al 911 si usted tiene una emergencia. Su proveedor del NEMT no puede programar servicios de transporte en para casos de emergencia. Usted puede llame a su proveedor del NEMT para solicitar un servicio de transporte a un centro de cuidados urgentes.

## Asistentes

Un asistente debe ir con usted si 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 determinará si el miembro requiere asistencia y si el asistente cumple con los requisitos necesarios.

El asistente debe estar con usted cuando llegue el vehículo a recogerlo. El proveedor del servicio de transporte no puede conseguirle un asistente ni dinero para 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 del miembro tenga que dar su consentimiento por escrito para que cualquier otra persona vaya con el miembro.

Si usted va a ir acompañado de un asistente, avise al proveedor del servicio de transporte cuando solicite el servicio. Usted puede hacerse acompañar de hasta dos asistentes adultos. El viaje de sus asistentes no tiene costo alguno.

El asistente puede ser cualquier adulto de 18 años o mayor autorizado por el padre o tutor del miembro. Esto aplica a los miembros con necesidades especiales físicas o del desarrollo, sin importar su edad.

## Niños y miembros con necesidades físicas/de desarrollo especiales

El servicio de transporte para niños y miembros con necesidades físicas/de desarrollo especiales 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.
- No se permite dejar el asiento de seguridad en el vehículo durante la cita. Esto se debe a que el viaje de regreso pudiera realizarse con otro conductor. También es posible que el conductor tenga que llevar a otros pasajeros mientras usted se encuentre 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 inicio del periodo de recolección. Por ejemplo, si el conductor pasará a recogerlo entre 9:00 y 9:30, le pedimos que usted esté listo a las 9:00 y se mantenga al pendiente del conductor.

A fin de 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 periodo de recolección.
- Se asegurará de que el conductor pase a recogerlo sin una demora considerable.

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

Los conductores esperarán 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:

- Tendrá 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, nevadas intensas o calles heladas. Por ejemplo, las necesidades de cuidados críticos incluyen diálisis renal, quimioterapia, necesidades médicas complejas o necesidades extensas del cuidado de la salud. Por favor póngase en contacto con su proveedor del servicio de transporte si necesita ayuda en caso de mal tiempo.
- Tendrá un plan de respaldo en caso de que el vehículo llegue más de 15 minutos tarde.
- Tendrá 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 se retrasa o no está disponible, el proveedor del servicio de transporte se asegurará de tener otros conductores que puedan llevarlo. Es posible que el proveedor del servicio de transporte tenga que cambiar al conductor para asegurarse de que usted reciba el servicio. Si esto 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 al 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. Los cambios pueden incluir un cambio oportuno de conductor para asegurar que usted llegue a su cita a tiempo. Consulte la información de contacto en la página 20.

Asegúrese de cancelar el servicio de transporte si ya no lo necesita antes del viaje programado. Se considerará que ocurrió una "inasistencia" si usted no estuvo listo en el horario de recolección y no canceló el servicio de transporte antes de que el conductor saliera a recogerlo.

Las inasistencias pueden dificultar la programación de los servicios de transporte por parte del proveedor del servicio de transporte. 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 un 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. No es necesario que usted llame al proveedor del servicio de transporte antes de su cita para recibir el reembolso de las millas. Si usted necesita más información antes de su cita, llame al proveedor del servicio de transporte.

Usted recibirá un reembolso de 25 centavos por cada milla recorrida en la ruta más directa hacia su cita. Para recibir el pago, será necesario llenar un formulario y obtener la firma de su proveedor de servicios de salud. Envíe el formulario a su proveedor del servicio de transporte dentro de un periodo de 45 días a partir de la fecha de 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 30 días a partir de la fecha en que reciba su formulario. 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 servicios 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 si usted necesita más información antes de su cita.

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: \$3.00 (Usted debe iniciar el viaje antes de las 6:00 a.m.)
- Almuerzo: \$3.50 (Si el viaje se realiza durante todo el periodo del almuerzo, de 11:30 a.m. a 1:30 p.m.)
- Comida/cena: \$5.50 (Si el viaje termina después de las 6:30 p.m.)
- Comidas de su asistente: \$12.00 por día

La ayuda con los alimentos no aplica si usted es un paciente interno (en un hospital o una institución) 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 hasta que su reembolso alcance los \$10.

Su plan debe reembolsarle las comidas cuando usted viaje:

- Fuera de su área local (30 millas o 30 minutos en áreas urbanas; 60 millas o 60 minutos en áreas rurales), tal como se indica en la regla OAR 410-141-3515; y
- Durante un mínimo de cuatro horas (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 haya comenzado antes de las 5:00 a.m. o terminado después de las 9:00 p.m.

**Ayuda con el hospedaje** y cómo funciona:

- Usted puede recibir hasta \$40.00 por noche si su viaje comienza antes de las 5:00 a.m.
- Usted puede recibir hasta \$40.00 por noche si el regreso de la cita a su casa 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: \$40.00 por noche (si se hospeda en una habitación separada)

**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.



### Requisitos para los asistentes:

El proveedor del servicio de transporte reembolsará las comidas o el hospedaje de un asistente, el cual puede ser uno de los padres, para acompañar al miembro si es médicamente necesario, cuando aplique alguna de las siguientes:

- 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 llegar a su cita médica sin ayuda; o
- 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 aprobación para este reembolso adicional.
- El plan puede reembolsar un hospedaje adicional al reembolso estándar dependiendo de la situación. Usted deberá obtener una aprobación para 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 de servicios 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 acuda 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 al que 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 incluso la muerte, tanto el plan como el proveedor del servicio de transporte y el conductor tienen la obligación de reportarlo. Esto lo haremos dentro de un plazo de 2 días hábiles a partir de que tengamos conocimiento del incidente. Esta es la información que reportaremos:

- 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 prestar 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 del servicio de transporte o el plan.

- Usted también tiene el derecho de presentar su queja aunque ya la haya presentado antes. PacificSource Community Solutions y el proveedor del servicio de transporte no pueden impedir que usted presente quejas que se hayan presentado previamente.
- Su queja puede ser sobre el proveedor de servicios 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 envíelas 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 también puede obtener ayuda para presentar su queja. Usted puede solicitar que un representante, un representante del patrimonio de un miembro fallecido, un trabajador de salud comunitario certificado, un especialista en pares certificado, un asesor de salud personal o su proveedor le ayuden con su consentimiento por escrito.

Usted debe darnos su consentimiento para que investiguemos y le ayudemos a resolver el problema. Tome en cuenta que nosotros no proporcionaremos información sobre su queja a otras personas a menos de que usted así lo solicite. Usted 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 resolución de su queja, puede informar sobre sus inquietudes a la unidad de Servicio al Cliente de la Autoridad de Salud de Oregon al 800-273-0557 o al Ombudsperson de la Autoridad de Salud de Oregon al teléfono 503-947-2346 o al 877-642-0450, TTY: 711. El número de fax es 503-947-2341.

## 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. La fecha límite para presentar una apelación es 60 días calendario contados a partir de la fecha de la carta de rechazo que usted reciba de nosotros. A la carta de denegación se le conoce como "Aviso de Determinación Adversa de Beneficios".

Para procesar 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 800-413-4135, 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 también tiene el derecho de solicitar que un trabajador comunitario certificado, un especialista certificado o un asesor de salud personal le ayuden a presentar su apelación. Para obtener más información, por favor 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. Le enviaremos otro formulario, le ayudaremos a llenarlo o le asesoraremos durante el proceso de apelación.

### 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 toda la documentación de soporte que pueda ayudarnos a tomar una decisión. Usted cuenta con 60 días calendario para presentar su solicitud. No es necesario que usted espere hasta tener toda la información para enviarnos la apelación. Usted puede proporcionarnos información adicional durante el proceso de apelación. También puede informarnos a quién podemos contactar para obtener esta información.

Le enviaremos una carta por correo dentro de los primeros cinco días calendario de haber recibido su apelación. La carta es para informarle que estamos analizando su apelación. Todas las solicitudes de apelación se analizan cuidadosamente. Es posible que tardemos hasta 16 días calendario para proporcionarle una decisión por escrito. Usted debe darnos su consentimiento para que investiguemos y le ayudemos a resolver el problema. Recuerde que toda la información recabada durante este proceso es confidencial.

En el caso de las apelaciones estándar, podemos ampliar el tiempo del proceso de revisión hasta por 14 días calendario. Esto ocurriría si usted o el plan necesitan más tiempo para obtener información que pudiera beneficiar a su apelación. Si decidimos ampliar el periodo de tiempo de su apelación, le llamaremos lo antes posible para informarle. Le enviaremos una carta en un plazo de 2 días para explicarle el motivo del retraso. Si usted no está de acuerdo con esto, 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 enviemos 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 si su caso puede agilizarse dentro de 2 días hábiles.

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 acompañe. En el formulario de solicitud de la audiencia hay una sección que usted puede llenar para nombrar a un representante que hablará en representación suya durante la audiencia. 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](http://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](http://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 Quejas y Apelaciones

Si usted necesita cualquier documento o formulario relacionado con una queja o apelación, por favor 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:

<p><b>Regiones de Central Oregon, Columbia Gorge y Salem</b></p>	<p><b>Región de Eugene</b></p>
<p>Condados de Deschutes, Jefferson, Crook, North Klamath, Hood River, Wasco, Marion y Polk</p>	<p>Condado de Lane</p>
<p> Modivcare <a href="http://PacificSourceride.net">PacificSourceride.net</a></p>	<p> RideSource <a href="http://LTD.org/oregon-health-plan-service">LTD.org/oregon-health-plan-service</a></p>
<p><b>Central Oregon</b> 855-397-3619 <b>Columbia Gorge</b> 855-397-3617 <b>Región de Salem</b> 844-544-1397 <b>TTY:</b> 711. Aceptamos llamadas del servicio de retransmisión.</p>	<p><b>Región de Eugene</b> Local: 541-682-5566 877-800-9899 TTY: 711 Aceptamos llamadas del servicio de retransmisión.</p>
<p><b>Horario de operación</b> 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</p>	<p><b>Horario de operación</b> Lunes a viernes de 8:00 a.m. - 5:00 p.m.</p>

Es posible que su proveedor del servicio de transporte no opere en los siguientes días festivos: Día de Año Nuevo, Día Conmemorativo, Día de la Independencia, Día del Trabajo, Día de Acción de Gracias y Día de Navidad. Cuando la oficina esté cerrada, usted tendrá acceso a 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 de idioma hablado y lenguaje de signos. Usted puede solicitar estos servicios sin costo alguno.

## Póngase en contacto con PacificSource Community Solutions

**1 de octubre - 31 de enero:**

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

**1 de febrero - 30 de septiembre:**

7:00 a.m. - 8:00 p.m. (Horario del Pacífico),  
lunes a viernes

**Central Oregon y Columbia Gorge**

541-382-5920 – Local

**Condados de Lane, Marion, y Polk**

503-210-2515 – Local

**Todas las regiones**

800-431-4135  
TTY: 711. Aceptamos llamadas del servicio de retransmisión.  
Fax: 541-322-6423

**En línea:** [PacificSource.com/Medicaid](http://PacificSource.com/Medicaid)

**Dirección postal:**

PO Box 5729, Bend, OR 97708

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