



Teléfono: (888) 793-0439

Fax: (503) 815-8005

3600 3<sup>rd</sup> Street, Suite B, Tillamook, Oregon 97141

---

# **Guía de reembolso por transporte para fines médicos**

Noviembre de 2019

# ÍNDICE

INFORMACIÓN DE CONTACTO.....	3
Información general del programa .....	4
Paso 1: Planifique su reembolso de viaje .....	4
Paso 2: Reciba autorización para su transporte .....	5
Paso 3: Verifique su consulta.....	6
Información sobre el reembolso de millas.....	7
Información sobre el reembolso de comidas .....	7
Información sobre el reembolso de alojamiento .....	8
Lista de verificación para el reembolso.....	9
Fondos de reembolso.....	9
Preguntas comunes y respuestas.....	10

# INFORMACIÓN DE CONTACTO

Horario de atención:

De 8:00 a. m. a 5:00 p. m., de lunes a viernes

Teléfono:

Línea gratuita: 1-888-793-0439

Local: 503-861-0657

Servicio de Retransmisión de Oregon (Oregon Relay Service): 7-1-1

Fax:

503-815-2834

Sitio web:

<http://www.nworegontransit.org/nw-rides/>

Dirección postal:

3600 3<sup>rd</sup> Street, Suite B

Tillamook, Oregon 97141

## Información general del programa

La Organización de Atención Coordinada Columbia Pacific (CPCCO, por sus siglas en inglés) les brinda a los miembros del Plan de Salud de Oregon (OHP, por sus siglas en inglés) el beneficio de transporte médico para casos de no emergencia (NEMT, por sus siglas en inglés) con el fin de ayudarles a llegar a sus citas médicas. NW Rides (NWR) es el socio de transporte y brinda servicios de NEMT a los miembros de CPCCO. NW Rides (NWR) administra el programa de reembolso de viajes para los miembros de CPCCO. Este programa proporciona subsidios de viaje a los miembros de CPCCO elegibles para millas, comidas y alojamiento mientras viajan desde y hacia un servicio médico cubierto por el OHP. Usted puede ser elegible para el reembolso de millas si tiene acceso a un vehículo o tiene a alguien que pueda llevarlo(a) a su cita médica. Si su cita está muy lejos de su hogar, también puede ser elegible para reembolsos de comidas y alojamiento.

Como el intermediario de NEMT de CPCCO, NWR tiene acceso a muchos proveedores y recursos de transporte. Si NWR identifica un transporte más económico o adecuado para su viaje, como un servicio de transporte general (un autobús o viaje compartido a través de uno de nuestros proveedores de transporte contratados), le ofreceremos dicho transporte en lugar del reembolso de viaje.

Esta guía del programa cubre algunas reglas generales que usted tendrá que seguir para poder ser elegible para el reembolso de transporte y para tener acceso al mismo. Las Reglas Administrativas de Oregon (OAR, por sus siglas en inglés) sobre el NEMT de Medicaid están disponibles en su oficina del DHS o en línea en el siguiente sitio web si desea obtener más información sobre los requisitos reglamentarios para el reembolso: <https://secure.sos.state.or.us/oard/viewSingleRule.action?ruleVrsnRsn=246499>.

### Paso 1: Planifique su reembolso de viaje

Los reembolsos de viaje están disponibles para ayudar con las millas, las comidas o el alojamiento para consultas médicas elegibles.

Para recibir reembolsos, NWR debe **autorizar previamente** su viaje, al menos 48 horas antes de que usted viaje a su consulta médica, y su consulta médica debe **verificarse** mediante un formulario de Verificación de Consultas Médicas en un plazo de 45 días a partir de que usted complete su viaje.

Nota: Las aprobaciones de consultas a corto plazo (menos de 48 horas) se realizan caso por caso para las necesidades médicas urgentes. NWR verificará

con el personal médico que usted necesita una consulta a costo plazo antes de autorizar cualquier solicitud de este tipo.

Después de que se verifique su consulta y una vez que usted nos proporcione todos los recibos requeridos (incluidos los gastos de alojamiento de un día a otro si corresponde), autorizaremos el pago.

## **Paso 2: Reciba autorización para su transporte**

Todas las solicitudes de reembolso de transporte deben autorizarse antes de que se reciba el servicio médico. Los viajes que no se autoricen antes de la consulta no son elegibles para el reembolso. Las solicitudes recibidas después de la fecha de la consulta no se aprobarán.

Llame a NWR al menos 48 horas antes de su viaje con la siguiente información para solicitar una autorización de viaje:

- ✓ La fecha y hora de la cita
- ✓ El nombre, la dirección y el número telefónico del profesional médico al que irá a ver
- ✓ El motivo de la consulta
- ✓ El tipo de reembolso que necesita (millas, comidas, alojamiento)
- ✓ Información del asistente cuando necesite uno por razones médicas

Cuando llame a NWR para autorizar su viaje, díganos si desea recibir ayuda con los gastos de comida o alojamiento que podrían aplicarse.

Si necesita viajar con un asistente, también puede solicitar reembolso por las comidas de esta persona.

Toda solicitud de comidas o alojamiento debe realizarse al momento de programar su solicitud de reembolso de viaje. Las solicitudes de reembolso de comidas o alojamiento después de que hayan ocurrido podrían no aprobarse.

Las aprobaciones para las consultas a corto plazo (menos de 48 horas) se realizan caso por caso para las necesidades médicas urgentes. NWR verificará con el personal médico que usted necesita una consulta a costo plazo antes de autorizar cualquier solicitud de este tipo.

NO SE PUEDEN usar fax o copias para los pagos.  
*Debe enviar los recibos **originales** por correo postal a:*  
NW Rides  
3600 3<sup>rd</sup> Street, Suite B  
Tillamook, Oregon 97141

### **Paso 3: Verifique su consulta**

De acuerdo con las Reglas Administrativas de Oregon, NWR debe verificar que usted haya recibido servicios médicos cubiertos antes de que podamos darle fondos de reembolso de viajes. Debemos recibir todas las verificaciones de consultas en un plazo de 45 días a partir de su consulta para ser elegible para el reembolso.

Hay dos formas de verificar sus consultas:

#### **1) Formulario de Verificación de Consultas Médicas**

##### **■ Obtenga un formulario de Verificación de Consultas Médicas**

- Llame a NWR
- Solicítelo a Columbia Pacific CCO
- Descárguelo del sitio web de NWR:  
<http://www.nworegontransit.org/nw-rides/>

##### **■ Complete el formulario**

- Complete una (1) sección por cada consulta médica.
- Verifique que cada sección esté completa y sea legible. No se procesarán los formularios incompletos.

##### **■ Envíe el formulario**

- Los miembros deben enviar por correo postal el formulario original **O**
- Los proveedores pueden enviar copias por fax
- Envíe el formulario completamente llenado en un plazo de 45 días a partir de la consulta.

#### **2) Verificación mediante papel membretado del médico**

Todas las verificaciones que se realicen del papel membretado profesional de los proveedores médicos deben incluir la siguiente información:

- Primer nombre y apellido del miembro
- La dirección postal actual del miembro
- El número de prima de Medicaid del miembro
- La fecha y la hora de la consulta
- La duración de la consulta
- El motivo de la consulta
- La firma y el número telefónico de un profesional médico o representante autorizado del lugar donde ocurrió la consulta del miembro.

## Información sobre el reembolso de millas

El reembolso de millas que ayuda a pagar por la gasolina está disponible cuando usted utiliza su propio vehículo o cuando alguien más lo(a) transporta desde y hacia sus consultas médicas cubiertas. La tarifa actual de reembolso de millas es de veinticinco centavos (\$0.25) por milla y se calcula usando la distancia entre su hogar y la cita médica, y de regreso a su hogar.

NWR determinará el tiempo permitido de viaje y este se calculará desde su hogar a su cita médica, y de regreso a su hogar. NWR calculará la distancia usando un programa de mapas en línea, como Google Maps o MapQuest. NWR solo le reembolsará la distancia más corta y más adecuada, desde y hacia su cita médica, la cual puede no ser la misma ruta que usted tomó.

Cuando alguien más lo(a) transporte desde y hacia sus consultas médicas, cualquier reembolso para el cual usted sea elegible se le pagará directamente a usted a través del programa de reembolso. Usted es responsable de entregarle el reembolso a la persona que lo(a) transportó.

## Información sobre el reembolso de comidas

Ocasionalmente, los miembros necesitan viajar fuera de su área local para ir a un servicio médico cubierto. Si usted cumple con requisitos específicos, puede ser elegible para recibir ayuda con sus comidas cuando viaja a consultas médicas requeridas.

Se pueden emitir reembolsos de comidas si su viaje lo(a) lleva fuera de su área local durante cuatro (4) horas o más. Usted puede ser elegible para el reembolso de comidas cuando:

- **Subsidio para desayunos:** el viaje inicie antes de las 6 a. m.
- **Subsidio para almuerzos:** el viaje abarque todo el periodo que va de las 11:30 a. m. a la 1:30 p. m.
- **Subsidio para cenas:** el viaje termine después de las 6:30 p. m.

Las comidas se reembolsan a una tarifa de \$11 por comida, hasta \$33 al día:

- **Desayuno:** \$11.00
- **Almuerzo:** \$11.00
- **Cena:** \$11.00

Cuando llame para solicitar transporte o reembolso de millas, debe decirle a NWR que desea recibir ayuda con los gastos de comidas.

**Importante:** Usted no es elegible para el reembolso de comidas cuando un centro médico, como un hospital o centro de consejería a largo plazo, le proporciona comidas mientras recibe servicios médicos.

## Información sobre el reembolso de alojamiento

El reembolso total por el alojamiento es de no más de \$80.00 por noche. Cuando sus gastos de alojamiento son inferiores a \$80.00, le reembolsaremos el costo real.

Cuando viaja fuera de su área local a un servicio médico cubierto, usted es elegible para un reembolso de alojamiento cuando lo siguiente ocurra:

- Su viaje de ida y vuelta durará más de ocho (8) horas.
- Usted debe iniciar su viaje antes de las 5 a. m. para poder llegar a su consulta programada, o regresaría a casa después de las 9 p. m.
- Debe proporcionar el nombre y la dirección del lugar donde se alojará.

Para recibir el reembolso elegible:

- Debe enviar un recibo original de su hotel o motel a NWR en un plazo de 45 días a partir de su consulta médica.
- No debe enviar un fax o copias; estos no se aceptarán.
- Debe incluir el nombre de la persona que recibió el servicio médico en el recibo.

En ocasiones, puede quedarse con un amigo o familiar que vive cerca de su cita médica fuera del área. Si hace esto, NWR podría reembolsarle sus millas por hasta veinte (20) millas en ambos sentidos. Cuando nos llame para autorizar este tipo de reembolso de millas, necesitará darnos la dirección donde se hospedará.

**Importante:** *NWR puede tener una relación con opciones de alojamiento en ubicaciones fuera del área. Por ejemplo: cuando usted se queda en una de las tres Ronald McDonald Houses en Portland, les reembolsaremos a esos lugares directamente por su estancia, en lugar de que usted pague por la estancia y luego solicite el reembolso.*

## Lista de verificación para el reembolso

- ✓ Obtenga autorización antes de viajar: llame a NWR tan pronto como haga una cita médica o al menos 48 horas **antes** de su cita para solicitar autorización de millas, comidas o alojamiento.
- ✓ Lleve su Formulario de Verificación de Consultas Médicas (*Medical Visit Verification Form*) a su consulta y pida que lo llenen mientras está ahí. O, pida que completen una verificación por escrito usando su papel membretado. Para que podamos aceptarla, la carta debe incluir toda la información requerida sobre la cita.
- ✓ Guarde todos los recibos originales del alojamiento.
- ✓ Envíe su Formulario de Verificación de Consultas Médicas **original** o una carta del médico a NWR en un plazo de 45 días a partir de su consulta médica para recibir reembolso de millas.
- ✓ Si se han autorizado los gastos de alojamiento, envíe por correo postal sus recibos **originales** en un plazo de 45 días a partir de su consulta médica.

## Fondos de reembolso

NWR usa la tarjeta ReliaCard, ofrecida a través de US Bank, para distribuir los fondos de reembolso a los miembros después de que se verifican las consultas médicas. Si no ha solicitado reembolsos previamente, se pedirá su tarjeta cuando usted llame a NWR para autorizar su cita antes de la consulta.

**Importante:** *Puede tomar entre 5 y 10 días hábiles a partir de la fecha en que usted llame por primera vez para recibir la ReliaCard.*

Después de que NWR haya recibido los formularios de verificación de citas y haya certificado que están completos, los fondos se distribuirán a las tarjetas de los miembros en un plazo de catorce (14) días hábiles. Los formularios incompletos o no firmados harán que se retrase el pago.

Puede revisar el saldo de su tarjeta en cualquier momento llamando a la línea de atención al cliente de ReliaCard o visitando su sitio web en:

■ 1-855-282-6161

■ <https://www.usbankreliacard.com/>

Si prefiere usar un método alternativo de reembolso, comuníquese con NWR para solicitar una adaptación.

## Preguntas comunes y respuestas

**Pregunta:** Soy el padre, la madre o el/la tutor(a) de un(a) menor (0 a 18 años de edad). ¿Soy elegible para millas, comidas y alojamiento cuando viaje con él/ella y cómo puedo recibir esos fondos?

- **Respuesta:** Sí, como el/la padre/madre/tutor(a) de un(a) menor, usted es elegible para recibir reembolso de millas, comidas y alojamiento para usted y para su hijo(a) cuando viaja con él/ella para ir a un servicio cubierto de Medicaid.

**Pregunta:** ¿Con qué frecuencia se procesan los pagos y cuándo debo esperar recibir mi(s) pago(s)?

- **Respuesta:** NWR recibe y procesa solicitudes de reembolso de millas, comidas y alojamiento cada semana. Los pagos no se emitirán hasta que se haya verificado la consulta completamente. Espere recibir el reembolso a más tardar 14 días hábiles después de que NWR haya completado el proceso de verificación.

**Pregunta:** ¿Necesito proporcionar recibos de mis comidas para poder recibir reembolso de comidas?

- **Respuesta:** No. Una vez que se hayan verificado sus citas, NWR procesará su solicitud de reembolso de comidas.

**Pregunta:** ¿Con quién puedo comunicarme si necesito más información?

- **Respuesta:** Puede llamar a NWR (consulte la información de contacto en la página 3) o puede llamar gratis a CPCCO al 1-855-722-8206.