



# Guía sobre reembolsos

Actualizada el 1.º de enero de 2025

**503-861-0657 o llame gratis al 888-793-0439**

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

*[nwconnector.org/nw-rides](http://nwconnector.org/nw-rides)*

# Índice

Asistencia con otros idiomas y formatos .....	3
Información de contacto y horario de atención .....	8
Llámenos.....	8
Horario de atención .....	9
Sitio web .....	9
Dirección de correo postal.....	9
Descripción del programa .....	10
Reembolso.....	10
Acerca de esta guía.....	11
Paso 1: Cómo obtener la tarjeta ReliaCard .....	12
Paso 2: Llámenos a NW Rides para programar su viaje .....	12
Paso 3: Traiga el formulario de verificación de la cita a su cita de atención médica .....	13
Paso 4: Complete todo el formulario original de verificación de cita y envíelo de regreso antes de la fecha límite .....	14
Paso 5: O bien, también puede pedirle a su proveedor que escriba una carta.....	15
Paso 6: Reciba el reembolso .....	16
Información sobre el reembolso de millas .....	16
Información sobre el reembolso de comidas .....	17
Información sobre el reembolso de alojamiento .....	18

Información sobre los viajes fuera del área..... 20

    Viajar fuera del área con un asistente ..... 20

Lista de verificación para el reembolso ..... 21

Fondos para los reembolsos..... 22

Padres de crianza temporal y menores de edad ..... 23

Preguntas frecuentes ..... 23

# Asistencia con otros idiomas y formatos

## English

You can get this handbook in other languages, large print, braille or a format you prefer. You can also ask for an interpreter. This help is free. Call 888-793-0439 or TTY 711. We accept relay calls. You can get help from a certified and qualified health care interpreter.

## Spanish

Puede obtener este documento en otros idiomas, en letra grande, braille o en un formato que usted prefiera. También puede recibir los servicios de un intérprete. Esta ayuda es gratuita. Llame al servicio de atención al cliente 888-793-0439 o TTY 711. Aceptamos todas las llamadas de retransmisión. Usted puede obtener ayuda de un intérprete certificado y calificado en atención de salud.

## Russian

Вы можете получить это документ на другом языке, напечатанное крупным шрифтом, шрифтом Брайля или в предпочитаемом вами формате. Вы также можете запросить услуги переводчика. Эта помощь предоставляется бесплатно. Звоните по тел. 888-793-0439 или TTY 711. Мы принимаем звонки по линии трансляционной связи. Вы можете получить помощь от аккредитованного и квалифицированного медицинского переводчика.

## Vietnamese

Quý vị có thể nhận tài liệu này bằng một ngôn ngữ khác, theo định dạng chữ in lớn, chữ nổi Braille hoặc một định dạng khác theo ý muốn. Quý vị cũng có thể yêu cầu được thông dịch viên hỗ trợ. Sự trợ giúp này là miễn phí. Gọi 888-793-0439 hoặc TTY (Đường dây Dành cho Người Khiếm thính hoặc Khuyết tật về Phát âm) 711. Chúng tôi chấp nhận các cuộc gọi chuyển tiếp. Quý vị có thể nhận được sự giúp đỡ từ một thông dịch viên có chứng nhận và đủ tiêu chuẩn chuyên về chăm sóc sức khỏe.

## Arabic

يمكنكم الحصول على هذا وثيقة بلغات أخرى، أو مطبوعة بخط كبير، أو مطبوعة على طريقة برايل أو حسب الصيغة المفضلة لديكم. كما يمكنكم طلب مترجم شفهي. إن هذه المساعدة مجانية. اتصلو على 888-793-0439 أو المبرقة الكاتبة 711. نستقبل المكالمات المحولة. يمكنكم الحصول على المساعدة من مترجم معتمد ومؤهل في مجال الرعاية الصحية.

## Somali

Waxaad heli kartaa warqadan oo ku qoran luqaddo kale, far waaweyn, farta dadka indhaha aan qabin wax ku akhriyaan ee Braille ama qaabka aad doorbidayso. Waxaad sidoo kale codsan kartaa turjubaan. Taageeradani waa lacag la'aan. Wac 888-793-0439 ama TTY 711. Waa aqbalnaa wicitaanada gudbinta. Waxaad caawimaad ka heli kartaa turjubaanka daryeelka caafimaadka oo xirfad leh isla markaana la aqoonsan yahay.

## Simplified Chinese

您可获取本文件的其他语言版、大字版、盲文版或您偏好的格式版本。您还可要求提供口译员服务。本帮助免费。致电888-793-0439 或TTY 711。我们会接听所有的转接来电。您可以从经过认证且合格的医疗口语翻译人员那里获得帮助。

## Traditional Chinese

您可獲得本**信息**函的其他語言版本、大字版、盲文版或您偏好的格式。您也可申請口譯員。以上協助均為免費。請致電888-793-0439 或聽障專線 711。我們接受所有傳譯電話。您可透過經認證的合格醫療保健口譯員取得協助。

## Korean

이문서은 다른 언어, 큰 활자, 점자 또는 선호하는 형식으로 받아보실 수 있습니다. 통역사를 요청하실 수도 있습니다. 무료 지원해 드립니다. 888-793-0439 또는 TTY 711에 전화하십시오. 저희는 중계 전화를 받습니다. 공인 및 자격을 갖춘 의료서비스 전문 통역사의 도움을 받으실 수 있습니다.

## Romanian

Puteți obține această scrisoare în alte limbi, cu scris cu litere majuscule, în Braille sau într-un format preferat. De asemenea, puteți solicita un interpret. Aceste servicii de asistență sunt gratuite. Sunați la 888-793-0439 sau TTY 711. Acceptăm apeluri adaptate persoanelor surdomute.

-

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

## Chuukese

En mi tongeni angei ei taropwe non pwan ew fosun fenu, mese watte mak, Braille ika pwan ew format ke mwochen. En mi tongeni pwan tingor emon chon chiaku Ei aninis ese fokkun pwan kamo. Kokori 888-793-0439 ika TTY 711. Kich mi etiya ekkewe keken relay. En mi tongeni kopwe angei aninis seni emon mi certified ika qualified ren chon chiaku ren health care.

## Amharic

ይህንን ደብዳቤ በሌሎች ቋንቋዎች፣ በትልቅ ህትመት፣ በብሬይል ወይም እርሶ በሚመርጡት መልኩ ማግኘት ይቻላል። በተጨማሪም አስተርጓሚ መጠየቅም ይቻላል። ይህ ድጋፍ የሚሰጠው በነጻ ነው። ወደ 888-793-0439 ወይም TTY 711 ይደውሉ። የሪሌይ ጥሪዎችን እንቀበላለን።

-

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

## Burmese

ဤစာကို အခြားဘာသာစကားများ၊ ပုံနှိပ်စာလုံးကြီး၊ မျက်မမြင်များအတွက်  
ဘရေးလ် သို့မဟုတ် သင်ပိုမိုနှစ်သက်သည့် ပုံစံဖြင့် ရယူနိုင်ပါသည်။  
သင်သည် စကားပြန်တစ်ဦးလည်း တောင်းဆိုနိုင်ပါသည်။  
ဤအကူအညီသည် အခမဲ့ဖြစ်ပါသည်။ 888-793-0439 သို့မဟုတ် 711 ကို  
ဖုန်းဆက်ပါ။ ထပ်ဆင့်ခေါ်ဆိုမှုများကို ကျွန်ုပ်တို့ လက်ခံပါသည်။

-

သင်သည် သင်တန်းဆင်းလက်မှတ်ရနှင့် အရည်အချင်းရှိသည့်  
ကျန်းမာရေး စောင့်ရှောက်မှု စကားပြန်ထံမှလည်း  
အကူအညီရယူနိုင်ပါသည်။

## Swahili

Unaweza kupata herufi hii kwa lugha zingine, kwa herufi kubwa, kwa  
lugha ya maandishi kwa vipofu au namna yeyote unayopendelea.  
Unaweza pia kuomba mkalimani. Msaada huu ni wa bure. Piga 888-793-  
0439 au TTY 711. Tunakubali simu za kupitisha ujumbe.

-

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



## Farsi

می‌توانید این نامه را به زبان‌های دیگر، درشت‌خط، بریل یا قالب ترجیحی دیگری دریافت کنید. 888-793-0439 یا TTY 711 را می‌پذیریم. تماس بگیرید. تماس‌های رله را می‌پذیریم.

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

## Ukrainian

Ви можете отримати цей довідник іншими мовами, крупним шрифтом, шрифтом Брайля або у форматі, якому ви надаєте перевагу. Ви також можете попросити надати послуги перекладача. Ця допомога є безкоштовною. Дзвоніть по номеру телефону 888-793-0439 або телетайпу 711. Ми приймаємо всі дзвінки, які на нас переводять. Ви можете отримати допомогу від сертифікованого та кваліфікованого медичного перекладача.

## Información de contacto y horario de atención

### Llámenos

**Número local:** 503-861-0657

**Línea gratuita:** 888-793-0439

**TTY:** 711

**Fax (para uso de los proveedores):** 503-815-2834

## Horario de atención

**El horario de atención es lunes a viernes, de 8 a. m. a 5 p. m., excepto los días feriados.** Durante este horario, puede procesar su admisión, presentar quejas y programar sus necesidades de transporte. Todo lo que se realice fuera de este horario se considerará como fuera del horario de atención.

NW Rides forma parte de Tillamook County Transportation District (TCTD, Distrito de Transporte del Condado de Tillamook). El centro de llamadas de NW Rides no operará los siguientes días feriados: Día de Año Nuevo, Día de la Conmemoración de los Caídos (Memorial Day), 4 de julio, Día del Trabajo, Día de Acción de Gracias y Día de Navidad.

**Nuestro centro de llamadas fuera de horario se encuentra disponible sin importar la hora, el día ni los días feriados.** Puede dejar un mensaje en nuestro centro de llamadas fuera de horario. Si es necesario, es posible que lo dirijan a los servicios de emergencia.

## Sitio web

[nwconnector.org/nw-rides](http://nwconnector.org/nw-rides)

## Dirección de correo postal

NW Rides  
3600 3rd St, Suite B  
Tillamook, Oregon 97141

# Descripción del programa

NW Rides ofrece transporte médico gratuito para casos que no sean de emergencia (o NEMT). El NEMT es un beneficio para los miembros elegibles de Columbia Pacific. ¿Necesita ayuda para asistir a sus consultas médicas, odontológicas y de salud mental, que no sean de emergencia? Este beneficio puede ayudarle con esto.

Ofrecemos tres tipos de ayuda para el transporte: transporte público, reembolso y viajes en un vehículo que asignemos nosotros. En esta guía se explica el reembolso. Trabajaremos con usted para encontrar el tipo de viaje adecuado y menos costoso, que se adapte a sus necesidades actuales de transporte. A esto le llamamos proceso de selección.

Para obtener más información sobre otros servicios de NEMT, consulte la Guía del pasajero de NW Rides.

## Reembolso

Le reembolsamos o le pagamos una tarifa por milla por las millas que conduce para asistir a una cita de atención médica, que hayamos autorizado con anticipación. Puede conducir su vehículo. O bien, puede pedirle a alguien más que conduzca y lo lleve.

Le reembolsaremos en un plazo de 14 días a partir de la recepción de su solicitud y de la documentación obligatoria. Si negamos su solicitud de reembolso, le enviaremos un Aviso de decisión adversa sobre beneficios (carta de negación) en un plazo de 14 días. Si su solicitud de reembolso está incompleta, podríamos demorar hasta 14 días más en ayudarle con la solicitud.

Podemos reembolsar gastos de viaje para los servicios de atención médica elegibles que están fuera de los condados de Clatsop, Columbia y Tillamook. Esto se denomina “fuera del área”. El área de servicio de Columbia Pacific CCO incluye los condados de Clatsop, Columbia y Tillamook.

Debemos autorizar un viaje fuera del área antes de que vaya a la cita. En algunos casos, es posible que reúna los requisitos para obtener ayuda con el millaje, las comidas y el alojamiento.

## Acerca de esta guía

En esta guía se explican algunas de las normas y los pasos que debe seguir para participar en el programa de reembolsos. Las normas están completamente explicadas en “Reembolso de millas, comidas y alojamiento para los miembros” en Oregon Administrative Rules (Normas Administrativas de Oregon):

[link.careoregon.org/reimbursement-oar](https://link.careoregon.org/reimbursement-oar) (en inglés)

Puede consultar todas las normas sobre “Servicios de transporte médico” en la oficina de Department of Human Services (DHS, Departamento de Servicios Humanos) o en el sitio web de Secretary of State (Secretario de Estado): [link.careoregon.org/transportation-oar](https://link.careoregon.org/transportation-oar) (en inglés)

Las normas relacionadas con el servicio de transporte médico que no sea de emergencia (NEMT) corresponden a OAR 410-141-3920 hasta 410-141-3965.

## Paso 1: Cómo obtener la tarjeta ReliaCard

Cuando solicita un reembolso por primera vez, crearemos una cuenta para que pueda obtener su tarjeta ReliaCard®. La ReliaCard® es una tarjeta de débito prepagada emitida por U.S. Bank. Puede usarla en cualquier lugar donde acepten Visa®. Le enviaremos su tarjeta por correo postal. Puede tardar de 7 y 10 días hábiles en llegar.

Recibirá la tarjeta ReliaCard en un sobre anónimo de U.S. Bank. Podría parecer correo basura, por lo que le pedimos que preste atención.

Mantenga su tarjeta ReliaCard segura. Recargaremos esta misma tarjeta para los reembolsos en el futuro.

Antes de usar su tarjeta, deberá activarla (habilitarla). Las instrucciones se envían junto con la tarjeta. Después de haber activado la tarjeta, debe informarle a NW Rides. Las tarjetas no vienen precargadas con fondos. NW Rides cargará la tarjeta después de que se haya activado y de que se hayan aprobado los fondos.

Para obtener más información sobre la tarjeta ReliaCard, consulte la página 22.

## Paso 2: Llámenos a NW Rides para programar su viaje

Si usted o alguien conocido suyo puede conducir hasta las citas de atención médica, NW Rides puede reembolsarle por dichas millas. **Tenga en cuenta la fecha límite de 45 días que se explica en el Paso 4.**

Cuando nos llame, tenga preparada la siguiente información:

- Fecha y hora de su cita.

- Nombre, dirección y número de teléfono del proveedor a quien consulta.
- Motivo de la consulta.
- Tipo de fondos que solicita, como millaje, comidas y alojamiento. Los fondos para las comidas y el alojamiento se deben autorizar para los viajes fuera del área. Debe solicitar ayuda con las comidas y el alojamiento, si es necesario, cuando llame para programar el viaje.
- Datos del asistente personal, si necesita uno.

Es importante planear con tiempo para obtener su reembolso. Siempre que sea posible, llame al menos dos días hábiles antes de su cita. Puede llamar hasta 90 días antes de su cita. Debemos autorizar su viaje antes de que vaya.

**Nota:** Tiene derecho a solicitar un viaje para el mismo día o para el día siguiente. Si llama el mismo día de la cita, los fondos aún se pueden autorizar. Sin embargo, los fondos no se cargarán hasta que recibamos el formulario de verificación de su cita.

### **Paso 3: Traiga el formulario de verificación de la cita a su cita de atención médica**

El estado exige que confirmemos que usted asistió a su servicio cubierto de atención médica antes de que le demos un reembolso. Pídale al personal del consultorio del proveedor que firme el formulario de verificación de la cita.

Puede obtener un formulario de verificación de cuatro maneras:

1. Imprímalo desde el sitio web de NW Rides en [nwconnector.org/nw-rides](http://nwconnector.org/nw-rides)
2. Llámenos a la línea gratuita 888-793-0439 y pídanos que le enviemos un formulario por correo postal.
3. Pídanos que enviemos el formulario por fax al consultorio del proveedor.
4. Pídanos que le enviemos el formulario por mensaje de correo electrónico.

## **Paso 4: Complete todo el formulario original de verificación de cita y envíelo de regreso antes de la fecha límite**

Debemos recibir su formulario de verificación y cualquier recibo requerido en un plazo de 45 días calendario a partir de la fecha de su cita. Verificaremos que lo atendieron y que recibió tratamiento.

Para que podamos darle un reembolso, el formulario debe tener la firma del consultorio del proveedor y debe incluir toda la información obligatoria. Revise bien el formulario antes de enviarlo.

**Importante:** No podemos darle un reembolso si recibimos su formulario de verificación y cualquier otro recibo requerido después de que hayan pasado 45 días después de su consulta.

Puede enviarnos el formulario por correo postal.

**Dirección de correo postal:** NW Rides, 3600 3rd St, Suite B  
Tillamook, Oregon 97141

Puede enviarnos el formulario por mensaje de correo electrónico.

**Dirección de correo electrónico:** [nwrides@tillamookbus.com](mailto:nwrides@tillamookbus.com)

O bien, puede pedirle al consultorio de su proveedor que lo envíe por fax.

**Fax de NW Rides:** 503-815-2834

Si su proveedor envía el formulario por fax, debe incluir una hoja de portada con el membrete de su consultorio y los datos de su cita. Pídale al proveedor que incluya su nombre y número de ID de miembro en la hoja de portada.

## **Paso 5: O bien, también puede pedirle a su proveedor que escriba una carta**

En lugar de enviar el formulario de verificación de la cita por fax, su proveedor puede enviarnos una carta por fax con su membrete profesional.

La carta debe incluir:

- Su nombre y apellido.
- Su dirección de correo postal actual.
- Su número de ID de miembro de Medicaid de Columbia Pacific CCO.
- La fecha y la hora de la consulta.
- El propósito de su consulta.



- Una firma y un número de teléfono de un proveedor o miembro del personal de lugar donde lo atendieron.

**Importante:** No podemos ofrecerle un reembolso si recibimos la carta de su proveedor y cualquier otro recibo requerido después de que hayan pasado 45 días después de su consulta.

## Paso 6: Reciba el reembolso

Después de que verifiquemos su cita, cargaremos los fondos de su reembolso en su tarjeta ReliaCard® emitida por U.S. Bank. Depositaremos los fondos en un plazo de 14 días después de haber recibido el formulario completo. Si necesitamos más información para verificar su cita, es posible que enviemos los fondos incluso más tarde. En tal caso, nos comunicaremos con usted.

## Información sobre el reembolso de millas

Cuando otra persona lo lleva hasta las citas y de regreso a su casa, los fondos de reembolso se los pagamos a **usted**. Usted es responsable de darle el dinero a la persona que le proporcionó el transporte.

La tarifa de reembolso de millas es de 46 centavos por milla.

Determinamos las millas usando la distancia entre la dirección de partida y del lugar de su cita, y luego de regreso hasta la dirección de partida. El lugar de partida puede ser la dirección particular registrada en archivo u otra dirección.

Después de su cita, es posible que tenga que ir hasta otro lugar que no sea la dirección de partida. Avísele al representante de llamadas. Es posible que podamos adaptarnos a su solicitud.

Recibirá el reembolso según el trayecto más corto y más adecuado desde su domicilio hasta su cita y de regreso. Este podría no ser el mismo trayecto que usted hizo. Los fondos de reembolsos se redondearán hasta la milla más cercana.

## Información sobre el reembolso de comidas

Es posible que en algún momento necesite un servicio cubierto por Columbia Pacific CCO que no esté disponible en los condados de Clatsop, Columbia ni Tillamook. Esto se denomina “fuera del área”.

En algunos casos, podemos ofrecer estipendios para comidas para los servicios de atención médica fuera del área. Un estipendio o la asignación de dinero para gastos es una cifra determinada de dólares para ayudarle a cubrir sus gastos.

**Podemos ofrecer estipendios para comidas si el tiempo de viaje de ida y vuelta para el servicio de atención médica fuera del área es de cuatro horas o más.**

**Las comidas se reembolsarán a los miembros (y asistentes, si corresponde) según las siguientes tarifas:**

- Desayuno (\$11): el viaje comienza antes de las 6 a. m.
- Almuerzo (\$11): el viaje abarca todo el período comprendido entre las 11:30 a. m. y la 1:30 p. m.
- Cena (\$12): el viaje termina después de las 6:30 p. m.

Los estipendios para comidas son un monto fijo. No tiene que presentar ningún recibo de comidas.

**Nota:** Cuando llame para solicitar traslados o reembolso de millas, debe avisarnos que le gustaría recibir ayuda con los gastos de comidas. Si va a un establecimiento donde le proporcionan las comidas, no es elegible para recibir un estipendio para comidas.

## Información sobre el reembolso de alojamiento

Es posible que podamos ayudar con los costos de alojamiento cuando necesite servicios de atención médica fuera del área.

La asignación para alojamiento es de \$110 por noche. Reembolsamos el alojamiento para asistentes únicamente si se hospedan en otra habitación diferente a la suya. Usted es responsable de todo gasto que supere los \$110. Planifique con antelación si obtiene la autorización para el reembolso de alojamiento.

## **Para ser elegible para recibir el reembolso de alojamiento:**

- Debe comenzar a viajar antes de las 5 a. m. para poder llegar a la consulta, o bien, regresaría a su casa tras la consulta después de las 9 p. m.

### **O BIEN**

- Su proveedor debe informarnos, por escrito, que tiene una necesidad médica.
- En cualquier caso, debe proporcionar el nombre y la dirección del lugar donde se hospedará.

Para calcular el tiempo de viaje y las millas entre la dirección de su casa y la dirección de su cita, utilice las aplicaciones de mapas en línea, como Google Maps.

## **Para recibir el reembolso de alojamiento:**

- Debe enviar una copia del recibo del alojamiento por correo postal. Guarde el recibo original.
- Debemos recibir la copia de su recibo en un plazo de 45 días calendario después de su cita.
- El nombre del miembro que asiste a la cita debe estar incluido en el recibo.

## **Si se queda con un amigo o familiar que vive cerca del lugar de su cita fuera del área:**

- Es posible que le reembolsemos hasta 20 millas (32 km), en cada sentido, desde la dirección de la persona hasta la dirección de la cita.
- No le reembolsaremos por el alojamiento.

- Cuando llame para solicitar este tipo de reembolso de millas, necesitaremos la dirección de dónde se quedará.

## Información sobre los viajes fuera del área

Contamos con un proceso para revisar las solicitudes de reembolso por gastos de viaje para citas de atención médica fuera de los condados de Clatsop, Columbia o Tillamook.

Para que tengamos más tiempo para revisar su solicitud, llame a NW Rides tan pronto como programe una cita de atención médica que esté fuera del área de servicio de Columbia Pacific CCO. En primer lugar, verificaremos si viajar fuera del área de servicio para recibir atención es adecuado desde el punto de vista médico. Si se ofrece el mismo tipo de atención dentro del área de servicio, es posible que neguemos su solicitud.

Si autorizamos su cita fuera del área, entonces necesitaremos tiempo para programar los detalles necesarios de su viaje.

## Viajar fuera del área con un asistente

Le reembolsaremos para gastos de comidas o alojamiento para un asistente (alguien que viaje con usted). Esta persona puede incluir el padre, la madre u otras personas que le brindan ayuda a los miembros. Les ofreceremos reembolsos a los miembros para los asistentes que viajen con ellos cuando:

- El miembro es una persona menor de edad que no puede viajar sin un acompañante.

- El miembro tiene una nota firmada por su proveedor que explica por qué debe viajar con un asistente.
- Por razones de salud mental o física, el miembro no puede llegar hasta su cita sin ayuda.
- El miembro no podría volver a su casa después de la cita, del tratamiento o del servicio sin dicha ayuda.

En determinadas situaciones, es posible que otorguemos reembolsos para comidas o alojamiento para más de un asistente, o por otras razones diferentes a las mencionadas anteriormente. Si usted o su asistente no pueden pagar por las comidas o el alojamiento por adelantado, le pedimos que nos avise. Encontraremos la mejor opción para usted.

## Lista de verificación para el reembolso

- Obtenga nuestra autorización antes de viajar. Llame, al menos, dos días hábiles antes de su cita de atención médica para solicitar fondos para millas, comidas o alojamiento. Puede programar su viaje con hasta 90 días de anticipación. También puede programarlo para el día siguiente o para el mismo día.
- Lleve a la cita el formulario de verificación de la cita. Asegúrese de que lo completen y firmen mientras esté en el consultorio del proveedor.
- O bien**, pídale a su proveedor que escriba una carta con el membrete de su consultorio. La carta debe incluir toda la información requerida sobre la cita.
- Envíenos su formulario de verificación de la cita o pídale a su proveedor que nos envíe el formulario o una carta por fax para que la

recibamos en el plazo de 45 días calendario desde la fecha de su cita. También puede enviarnos el formulario por mensaje de correo electrónico a [nwrides@tillamookbus.com](mailto:nwrides@tillamookbus.com)

- Si le autorizamos el alojamiento con anticipación, asegúrese de que recibamos una copia del recibo del alojamiento en un plazo de 45 días calendario desde la fecha de su cita. Guarde los recibos originales.

## Fondos para los reembolsos

Como se menciona en el Paso 1, usamos la tarjeta ReliaCard, que se ofrece a través de U.S. Bank, para otorgar reembolsos a los miembros después de las citas.

En el plazo de 14 días calendario después de haber recibido el formulario de verificación de su cita o la carta del proveedor, se cargarán los fondos en su tarjeta ReliaCard. Es posible que agreguemos reembolsos a su tarjeta de ReliaCard después de que el monto adeudado haya alcanzado los \$10 o más. El saldo de la tarjeta seguirá disponible de mes a mes.

¿Quiere conocer el total en dólares disponible en su tarjeta ReliaCard?

Hay dos formas de conocerlo:

- Llame a la línea gratuita del servicio de atención al cliente de la tarjeta ReliaCard al 855-282-6161
- Visite el sitio web de la tarjeta ReliaCard: [usbankreliacard.com](http://usbankreliacard.com)

**Si no ha utilizado su tarjeta ReliaCard durante seis meses, esta quedará inactiva.** Tendrá que solicitar al servicio de atención al cliente de la tarjeta ReliaCard que reactive su tarjeta ReliaCard antes de poder acceder a los fondos.

Si necesita un método de reembolso que no sea la tarjeta ReliaCard, comuníquese con NW Rides y solicite la modificación.

## Padres de crianza temporal y menores de edad

Debido a que los menores de edad colocados con familias de crianza temporal suelen mudarse con frecuencia entre las familias de crianza temporal, los padres de crianza temporal podrían recibir fondos para el reembolso de millas de otra manera. Consúltenos si la tarjeta ReliaCard no le resulta eficaz.

## Preguntas frecuentes

**P:** Soy el padre, la madre o el tutor legal de un(a) menor de edad (de 0 a 17 años). ¿Soy elegible para recibir el reembolso de millas, comidas y alojamiento cuando viajo con el (la) menor para los servicios cubiertos de atención médica?

**R:** Sí. Como padre, madre o tutor(a) de un(a) menor, puede recibir fondos para el reembolso de millas, comidas y alojamiento para usted y el (la) menor cuando viajen juntos a las citas del (de la) menor.

**P:** ¿Con qué frecuencia se procesan los pagos?

**R:** Las solicitudes de reembolso de millas, comidas y alojamiento se procesan semanalmente. Los pagos se realizan después de que confirmamos la consulta y recibimos los formularios y recibos obligatorios.



**P:** ¿Cuándo debo prever recibir los pagos?

**R:** Prevea recibir los fondos, a más tardar, a los 14 días después de que recibamos el formulario de verificación de la cita. Sin embargo, si su reembolso es una cifra menor a \$10, es posible que esperemos hasta que el monto adeudado sea de \$10, como mínimo.

**P:** ¿Tengo que entregar los recibos para las comidas autorizadas?

**R:** No. Después de que se hayan verificado sus citas, su estipendio para comidas se procesará y se cargará a su tarjeta ReliaCard.

**P:** ¿Qué ocurre si pierdo mi tarjeta ReliaCard?

**R:** Llámenos y solicite una tarjeta nueva si pierde su tarjeta, si se daña o si se la roban. Pediremos una tarjeta nueva para usted.

**P:** ¿Con quién puedo comunicarme si tengo más preguntas?

**R:** ¡Con NW Rides! Llámenos al 503-861-0657 o a la línea gratuita al 888-793-0439. TTY 711. Nuestro horario de atención es de lunes a viernes, 8 a. m. a 5 p. m.









**503-861-0657 o llame gratis al 888-793-0439**

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

*[nwconnector.org/nw-rides](http://nwconnector.org/nw-rides)*

OHP-CPC-25-5065

CPC-23643856-1211-SP