



Guía para pasajeros

Actualizada el 1 de enero de 2026

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

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

nwconnector.org/nw-rides

Índice

Información de contacto y horario de atención	2
Asistencia en otros formatos e idiomas.....	4
Confidencialidad de los miembros	9
Declaración de no discriminación.....	9
Descripción del programa.....	13
Asistente de cuidado personal (PCA).....	19
Transporte público.....	21
Reembolso de millas.....	23
Viajes en vehículos	28
Paradas en una farmacia	40
Fuera del área.....	41
Emergencias	46
Selección de conductores y seguridad del vehículo	47
Plan en caso de condiciones meteorológicas adversas	48
Sus derechos y responsabilidades	49
Sobrepagos.....	53
Quejas, comentarios, rechazos y apelaciones	54

Información de contacto y horario de atención

Información de contacto de NW Rides

Teléfono: 503-861-0657

Línea gratuita: 888-793-0439

Fax: 503-815-2834

TTY: 711

En línea: nwconnector.org/nw-rides

Dirección postal: 3600 3rd Street, Suite A, Tillamook, Oregón 97141

NW Rides brinda todos los servicios de transporte médico en casos de no emergencia (NEMT, por sus siglas en inglés) en nombre de su Organización de Atención Coordinada (CCO, por sus siglas en inglés), Columbia Pacific CCO.

Las líneas telefónicas de NW Rides incluyen mensajes en inglés y en español, tanto durante el horario laboral regular como fuera de horario. Su equipo de Servicio de atención al cliente cuenta con personal que habla varios idiomas. También pueden conectarle con un intérprete, si es necesario. El Servicio de atención al cliente puede ayudarle si tiene una discapacidad auditiva o del habla.

Horario de atención y días festivos de NW Rides

Nuestro horario de atención habitual es de 8 a. m. a 5 p. m., de lunes a viernes, excepto feriados. Durante ese horario, puede completar el proceso de registro, presentar quejas y organizar sus necesidades de

transporte. Cualquier cosa que se realice fuera de estas horas se considerará como fuera del horario de atención.

NW Rides forma parte del Distrito de Transporte del Condado de Tillamook (TCTD, por sus siglas en inglés). Nuestro centro de llamadas permanece cerrado en los siguientes días feriados: Día de Año Nuevo, Día de los Caídos, Día de la Independencia, Día del Trabajo, Día de Acción de Gracias y Día de Navidad.

Los servicios están disponibles las 24 horas del día, los 365 días del año. Puede programar el transporte (viajes) para cualquier día u hora que necesite. Comuníquese durante nuestro horario de atención habitual para programar viajes que no requieran atención médica urgente. Después del horario laboral, solo se pueden programar viajes urgentes de carácter médico.

El transporte que se programó previamente no se verá afectado por nuestros horarios de atención ni los días feriados. Puede programar uno o más viajes al mismo tiempo cuando nos llame, hasta con 90 días de anticipación, tanto para una sola cita como para citas recurrentes (repetidas). También puede solicitar transporte para el mismo día o el día siguiente.

Información de contacto de Columbia Pacific CCO

Podemos ayudarle si necesita más asistencia o si desea compartir su opinión sobre su experiencia de transporte médico no urgente (NEMT, por sus siglas en inglés) a Columbia Pacific.

Dirección: 315 SW Fifth Ave, Portland, OR 97204

Teléfono: 503-488-2822

Fax: 503-815-2834

Línea gratuita: 855-722-8206

TTY: 711

En línea: colpachealth.org

Dirección postal: 3600 3rd Street, Suite A, Tillamook, Oregón 97141

Horario de atención: De 8 a. m. a 5 p. m., de lunes a viernes, excepto días festivos.

Nuestro centro de llamadas del Servicio de atención al cliente se encuentra disponible en el horario habitual de atención, de 8 a. m. a 5 p. m., de lunes a viernes.

Asistencia en otros formatos e idiomas

English

You can get this document in other languages, large print, braille or a format you prefer. You also have the right to an interpreter. You can get help from a certified or qualified health care interpreter. This help is free. Call 855-722-8206, TTY 711, or tell your provider. We accept relay calls.

Spanish

Puede obtener este documento en otros idiomas, en letra grande, en braille o en el formato que prefiera. También tiene derecho a solicitar un intérprete. Puede obtener ayuda de un intérprete de atención médica certificado o calificado. Esta ayuda es gratuita. Llame al 855 722 8206, TTY 711 o infórmesele a su proveedor. Aceptamos llamadas de retransmisión.

Vietnamese

Quý vị có thể nhận những 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 một thông dịch viên giúp đỡ. Trợ giúp này là miễn phí.

Gọi 855-722-8206 hoặc TTY 711. Chúng tôi chấp nhận các cuộc gọi chuyển tiếp. Quý vị có thể nhận được sự trợ giúp từ một thông dịch viên chăm sóc sức khỏe được chứng nhận và có trình độ.

Arabic

يمكنك الحصول على هذه الوثيقة بلغات أخرى أو بخط كبير أو بطريقة برايل أو بأي تنسيق تفضله. لديك أيضًا الحق في الحصول على مترجم. يمكنك الحصول على مساعدة مترجم فوري معتمد أو مؤهل في مجال خدمات الرعاية الصحية. يمكنك الحصول على هذه المساعدات مجانًا. اتصل بالرقم 855-722-8206 أو عبر خدمة الهاتف النصي على 711، أو أخبر مقدم الخدمة الخاص بك. نقبل المكالمات الواردة عبر خدمة الترحيل.

Dari - Afghan Persian

شما میتوانید این سند را به زبان های دیگر، چاپ بزرگ، خط بریل یا فارمتی که شما ترجیح میدهید بدست بیاورید. شما همچنان حق دارید که یک ترجمان شفاهی داشته باشید. شما میتوانید از یک ترجمان شفاهی تصدیق شده مراقبت صحی یا واجد شرایط کمک بگیرید. این کمک رایگان است. با شماره 855-722-8206، TTY 711 تماس بگیرید، یا به ارائه کننده خود بگوئید. ما تماس های انتقالی (Relay Calls) را می پذیریم.

Russian

Этот документ можно получить на других языках, крупным шрифтом, шрифтом Брайля или в другом предпочитаемом формате. Кроме того, вы имеете право запросить услуги устного переводчика. Вы можете получить помощь дипломированного или квалифицированного устного переводчика, специализирующегося в области медицины. Эти услуги предоставляются бесплатно. Позвоните по номеру 855-722-8206 (TTY: 711) или обратитесь к своему врачу. Мы принимаем ретранслируемые звонки.

Somali

Waxaad dukumiintigan ku heli kartaa luuqadaha kale, farta waawayn, farta indhoolaha ama nooca aad rabto. Waxaad sidoo kale xaq u leedahay inaad hesho turjubaan. Waxaad caawimaad ka heli kartaa turjubaan daryeelka caafimaadka qaabilsan oo xirfad u leh ama shahaado u haysta. Caawimadani waa bilaash. Wac 855-722-8206, TTY 711, ama u sheeg adeeg bixiyahaaga. Waanu aqbalaynaa wicitaanada dadka maqalka culus.

Traditional Chinese (Cantonese)

您可以獲得以其他語言、大字體、盲文或您喜歡的格式提供的該文件。您還有權獲得由口譯員提供的翻譯協助。您可以從經認證或合格的醫療保健口譯員那裡獲得幫助。這項幫助是免費的。請致電 855-722-8206，聽障或語言障礙人士請撥打 TTY 711 進行諮詢，或告知您的服務提供方。我們接受中繼呼叫。

Simplified Chinese (Mandarin)

您可以获得以其他语言、大字体、盲文或您喜欢的格式提供的该文件。您还有权获得由口译员提供的翻译协助。您可以从经认证或合格的医疗保健口译员那里获得帮助。这项帮助是免费的。请致电 855-722-8206，听障或语言障碍人士请拨打 TTY 711 进行咨询，或告知您的服务提供方。我们接受中继呼叫。

Korean

본 문서는 다른 언어, 큰 활자, 점자 또는 귀하가 선호하는 형식으로 제공될 수 있습니다. 또한 통역사를 요청할 권리가 있습니다. 자격증을 소지하였거나 자격을 갖춘 의료 전문 통역사의 도움을 받을 수 있습니다. 이 지원은 무료로 제공됩니다. 전화 855-722-8206

(TTY 711)번 또는 담당 제공자에게 문의하십시오. 중계 전화도 받고 있습니다.

Chuukese

Ka tongeni nounou ei taropwe non pwan foosun ekkoch fonu, epwe mesemong makkan, epwe ussun noun mei chuun ika non ew sokkun nikinik ke mochen kopwe nounou. Mei pwan wor omw pwuung omw kopwe nounou chon chiaku ngonuk. Mei pwan tongeni an epwe kawor ngonuk aninis ren peekin chiaku seni ekkewe ir ra kan tufichin chiaku ika ir mei tongeni chiaku ren peekin aninsin health care. Ei sokkun aninis ese pwan kamo. Kokori nampa 855-722-8206, TTY 711, ika pworous ngeni noumw we tokter ren. Kich mei pwan etiwa kokkon an emon epwe wisen atoura.

Ukrainian

Цей документ можна отримати в перекладі іншою мовою, надрукованим великим шрифтом, шрифтом Брайля або в іншому зручному для вас форматі. Крім того, ви маєте право на послуги усного перекладача. Ви можете скористатися послугами дипломованого або кваліфікованого усного перекладача, який спеціалізується в галузі охорони здоров'я. Такі послуги надаються безкоштовно. Зателефонуйте за номером 855-722-8206 TTY 711 або зверніться до свого лікаря. Ми приймаємо виклики в режимі ретрансляції.

Farsi

شما می‌توانید این سند را به زبان‌های دیگر، نسخه چاپی درشت، خط بریل، یا در قالب دلخواه خود دریافت کنید. همچنین، شما حق دارید از یک مترجم کمک بگیرید. می‌توانید از یک مترجم شفاهی مراقبت‌های بهداشتی دارای گواهی‌نامه یا واجد صلاحیت کمک بگیرید. این کمک رایگان است. با شماره 855-722-8206 تماس بگیرید، از طریق دستگاه تله‌تایپ (TTY) با شماره 711 تماس حاصل کنید، یا موضوع را به ارائه‌دهنده خدمات درمانی خود اطلاع دهید. ما از تماس‌های رله پشتیبانی می‌کنیم.

Amharic

ይህንን ሰነድ በሌሎች ቋንቋዎች፣ በትላልቅ ህትመቶች፣ በብሬይል ወይም በሚመርጡት ቅርጾች ማግኘት ይቻላል። በተጨማሪም አስተርጓሚ የማግኘት መብት አለዎት። እውቅና ካለው ወይም ብቃት ካለው የጤና እንክብካቤ አስተርጓሚ እርዳታ ማግኘት ይቻላል። ይህ እርዳታ ነጻ ነው። ወደ 855-722-8206፣ TTY 711 ይደውሉ ወይም ለአቅራቢዎ ይንገሩ። የሪሌይ ስልክ ጥሪዎችን እንቀበላለን።

Romanian

Puteți obține acest document în alte limbi, tipărit cu font mare, în braille sau în formatul preferat. De asemenea, aveți dreptul la un interpret. Puteți obține asistență de la un interpret aprobat sau calificat în domeniul medical. Asistența este gratuită. Sunați la 855-722-8206, TTY 711 sau contactați furnizorul. Acceptăm apeluri prin centrală.

Khmer/Cambodian

អ្នកអាចទទួលបានឯកសារនេះជាភាសាផ្សេងទៀត
អក្សរធំៗ អក្សរស្នាប ឬទម្រង់ដែលអ្នកចង់បាន។
អ្នកក៏មានសិទ្ធិទទួលបានអ្នកបកប្រែផ្ទាល់មាត់ផងដែរ។
អ្នកអាចទទួលបានជំនួយពីអ្នកបកប្រែផ្ទាល់មាត់ផ្នែកថែទាំសុខភាពដែលមានលក្ខណសម្បត្តិគ្រប់គ្រាន់ ឬមានវិញ្ញាបនបត្របញ្ជាក់។
ជំនួយនេះផ្តល់ជូនឥតគិតថ្លៃ។ សូមហៅទូរសព្ទទៅលេខ 855-722-8206, TTY 711 ឬប្រាប់ស្ថាប័នផ្តល់សេវារបស់អ្នក។
យើងទទួលយកការហៅទូរសព្ទបញ្ជូនបន្ត។

Burmese

ဤစာရွက်စာတမ်းကို အခြားဘာသာစကားများ၊ စာလုံးကြီးဖြင့် ပုံနှိပ်ထားခြင်း၊ မျက်မမြင်စာ သို့မဟုတ် သင်နှစ်သက်သော ဖောမက်တစ်ခုဖြင့် ရရှိနိုင်ပါသည်။ သင့်တွင် စကားပြန်တစ်ဦးရပိုင်ခွင့်လည်း ရှိပါသည်။ အသိအမှတ်ပြုထားသော သို့မဟုတ် အရည်အချင်းပြည့်မီသော ကျန်းမာရေး စောင့်ရှောက်မှုဆိုင်ရာ

စကားပြန်တစ်ဦး၏ အကူအညီကို သင်ရရှိနိုင်ပါသည်။ ဤအကူအညီသည် အခမဲ့ ဖြစ်ပါသည်။ 855-722-8206, TTY 711 သို့ ခေါ်ဆိုပါ သို့မဟုတ် သင့်အား စောင့်ရှောက်မှုပေးသူကို ပြောပါ။ ကြားလူအကူအညီဖြင့် ဖုန်းခေါ်ဆိုမှုများကို ကျွန်ုပ်တို့ လက်ခံပါသည်။

Swahili

Unaweza kupata hati hii katika lugha nyingine, machapisho makubwa, maandiko ya nukta nundu au katika muundo unaoupenda. Una haki ya kupata mkalimani. Unaweza kupata msaada kutoka kwa mkalimani wa huduma za afya aliyeidhinishwa au anayestahiki. Msaada huu haulipishwi. Piga simu kwa 855-722-8206, TTY 711, au mweleze mtoa huduma wako. Tunapokea simu za kupitia mfasiri wa mawasiliano.

Confidencialidad de los miembros

Su privacidad es importante para nosotros. Hablaremos de usted o proporcionaremos su información solo cuando resulte necesario para fines comerciales. Queda estrictamente prohibido realizar lo contrario. Mantendremos su información privada, según lo exige la ley.

Declaración de no discriminación

Columbia Pacific CCO no discrimina

Discriminar es ilegal. Columbia Pacific debe cumplir con las leyes de derechos civiles estatales y federales. No podemos tratar injustamente a las personas en ninguno de nuestros programas o actividades por motivos de:

- Edad
- Color de piel
- Discapacidad
- Estado de salud o necesidad de servicios
- Origen nacional, idioma principal y dominio en el idioma inglés
- Raza
- Religión
- Características sexuales, orientación sexual, identidad de género o estereotipos sexuales
- Embarazo o condiciones relacionadas

Todos tienen derecho a ingresar y salir de edificios, y utilizar servicios. Usted tiene derecho a obtener información de una forma que pueda entender. NW Rides cuenta con personal calificado de Servicio de atención al cliente que habla otros idiomas además del inglés. De ser necesario, también proporcionaremos un intérprete cuando usted o su familiar, cuidador o representante llame. Esto incluye recibir material escrito en otros formatos que le resulten accesibles (letra grande, audio, braille, etc.). También puede solicitar lenguaje de señas y traducciones escritas, así como ayudas y servicios auxiliares. Estos servicios son gratuitos.

Usted o su representante pueden solicitar esta guía en papel, sin costo alguno. Columbia Pacific CCO la enviará en un plazo de cinco días hábiles. La versión impresa de la guía será la misma que la electrónica. La versión electrónica de la guía está disponible en el sitio web de NW Rides en nwconnector.org/nw-rides. O también puede encontrarla

en el sitio web de Columbia Pacific CCO en colpachealth.org/members/more-services/transportation.

Para informar inquietudes u obtener más información, comuníquese con nuestro coordinador de quejas de cualquiera de las siguientes maneras:

Columbia Pacific CCO

Puede presentar una queja formal en persona, por correo postal, fax o correo electrónico. Si necesita ayuda para presentar una queja formal, el coordinador de la Sección 1557 de Columbia Pacific CCO está disponible para ayudarle.

Correo electrónico: customerservice@careoregon.org

Teléfono: de forma gratuita al 855-722-8206 o TTY 711

Presente un reclamo por vía electrónica: Visite colpachealth.org/contact-us o use el formulario de la Autoridad de Salud de Oregon, disponible en seis idiomas, aquí: link.careoregon.org/oha-public-civil-rights.

Fax: 503-416-1313

Correo: Columbia Pacific CCO
A la atención de: Grievance Coordinator
315 SW Fifth Ave
Portland, OR 97204

Oregon Health Authority (OHA) Civil Rights

Sitio web: www.oregon.gov/OHA/EI

Correo electrónico: oha.publiccivilrights@odhsoha.oregon.gov

Teléfono: 844-882-7889, 711 TTY

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

Bureau of Labor and Industries Civil Rights Division

Teléfono: 971-673-0764

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

Correo electrónico: BOLI_help@boli.oregon.gov

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

U.S. Department of Health and Human Services Office for Civil Rights (OCR)

Sitio web: ocrportal.hhs.gov/ocr/smartscreen/main.jsf

Teléfono: Línea gratuita 800-368-1019 u 800-537-7697 (TDD)

Correo electrónico: OCRComplaint@hhs.gov

Correo: Office for Civil Rights
200 Independence Ave SW
Room 509F HHH Bldg
Washington, DC 20201

Descripción del programa

NW Rides proporciona transporte médico gratuito (en casos que no sean emergencias) o NEMT. El NEMT es un beneficio para los miembros elegibles de Columbia Pacific CCO. El NEMT le traslada hasta los servicios de atención médica que cubre Columbia Pacific. Las visitas pueden ser al médico, al dentista, al terapeuta de salud mental o a otro proveedor.

Nuestra área de servicio son los condados de Clatsop, Columbia y Tillamook.

NW Rides ofrece tres maneras en las que puede ayudarle a llegar a la visita de atención médica. Las llamamos “viajes”.

1. **Transporte público:** Ofrecemos boletos de viaje único y pases mensuales. Con esta opción, tendrá que encontrar la ruta de autobús que le lleve a donde necesita ir. Si necesita ayuda para aprender a usar el transporte público, pregúntenos.
2. **Reembolso de millas:** Pagamos una tarifa por milla en concepto de millas recorridas para recibir atención médica. Puede conducir por su cuenta o alguien más puede llevarle. A veces podemos reembolsar comidas y alojamiento (una noche de alojamiento). Con esta opción, tendrá que conducir por su cuenta o encontrar a alguien que pueda llevarle a su cita.
3. **Viajes en vehículos:** Podemos programar viajes privados y compartidos. Enviamos un vehículo que se adapte a sus necesidades. Eso incluye su dispositivo de movilidad (una ayuda para el desplazamiento) en caso de tener uno.

No tiene la obligación de realizar ningún pago por utilizar NW Rides.

El Servicio de atención al cliente está abierto de 8 a. m. a 5 p. m., de lunes a viernes, excepto en días feriados, para ayudarle a programar sus viajes.

Qué esperar cuando llama a NW Rides

Hablará con nuestro equipo de Servicio de atención al cliente.

Tomaremos conocimiento de sus necesidades. Luego podremos ayudarle a obtener cualquier servicio que Columbia Pacific cubra a través del Oregon Health Plan (OHP). Puede tratarse de atención física, dental o de salud mental, o de un tratamiento por abuso de sustancias.

Nos aseguraremos de que usted califique para un viaje. Trabajaremos con usted para encontrar el tipo de viaje adecuado y menos costoso que satisfaga sus necesidades de transporte. A esto lo llamamos el proceso de selección. NW Rides tiene recursos limitados. Si un miembro puede utilizar el transporte público, se le proporcionará el pasaje de autobús. Si puede conducir por su cuenta, o si alguien más puede llevarle, se le ofrecerán fondos de reembolso.

Los representantes del Servicio de atención al cliente le harán preguntas de selección como las siguientes:

- ¿Cómo desea que nos pongamos en contacto con usted? ¿A qué hora del día? (Le brindaremos información acerca de su viaje tan pronto como lo hayamos organizado. Antes del día de su viaje, podemos llamarle, enviarle un mensaje de texto, un correo electrónico o un fax).
- ¿Cómo suele ir a las citas de atención médica?
- ¿Vive cerca del transporte público?
- ¿Tiene acceso a un vehículo (puede utilizarlo)?

- ¿Usa un dispositivo de movilidad?
- ¿Necesitará ayuda adicional?
- ¿Qué modificaciones especiales (cambios) debemos realizar en el viaje? Esto puede ser debido a sus necesidades, su pasado o su situación.

El servicio de atención al cliente podrá confirmar esto con usted en algunas ocasiones. También puede informarles si sus necesidades cambian. El proceso de selección ayuda a NW Rides a satisfacer sus necesidades. También ayuda a asignar su viaje al conductor y vehículo adecuados.

Si un miembro requiere más de una opción de transporte, NW Rides registrará esa información en su perfil. Esto ayuda a asegurar que el miembro pueda solicitar el tipo de viaje que necesita cuando llame. Por ejemplo, alguien podría usar el transporte público habitualmente, pero si su condición de salud empeora, podría necesitar un viaje en vehículo.

Su representante autorizado (alguien a quien usted autorice para actuar en su nombre) también puede llamarnos. Puede tratarse de un trabajador comunitario de salud, un padre o madre de crianza temporal, un padre o madre adoptivo/a o un proveedor. O bien puede ser otro adulto de su elección. Esta persona puede solicitarnos información sobre el viaje, y también puede cambiar o programar un viaje para usted.

Algunos miembros están inscritos tanto en Medicaid como en Medicare. Esto se conoce como elegibilidad dual con beneficios completos (FBDE, por sus siglas en inglés). ¿Es usted miembro tanto de Columbia Pacific como de Medicare? Verificaremos la elegibilidad para los servicios con su plan o proveedor. También comprobaremos que necesita ayuda para

acudir a una cita que cubre Medicaid o Medicare. La cita podría estar dentro de nuestra área de servicio (condados de Clatsop, Columbia y Tillamook), o bien, podría llevarse a cabo fuera de nuestra área de servicio.

Columbia Pacific maneja y paga los viajes que no son de emergencia, incluso si no están dentro de nuestra área de servicio.

¡La vida está llena de cambios! ¿Ha cambiado su salud? ¿Ha cambiado su acceso al transporte? ¿Olvidó compartir información importante? Si algo cambia, a corto o largo plazo, comuníquese con nosotros. Trabajaremos con usted para encontrar la mejor opción para satisfacer sus nuevas necesidades.

Programación de solicitudes de viaje

Cada vez que llame, necesitaremos que nos dé la siguiente información:

- Su nombre y apellido
- Su fecha de nacimiento
- Su número de identificación de Medicaid
 - Si está inscrito/a en un plan de Medicare, también podemos necesitar su número de identificación de Medicare
- Confirmación de su dirección postal y número de teléfono
- La fecha y hora de la cita
- Las direcciones completas de partida y destino (de llegada)
- Nombre de la instalación, nombre y número de teléfono del médico, incluidos el nombre o número del edificio y el número de suite o apartamento
- Razón médica de la cita

- Si es un viaje de ida y vuelta o un viaje en una sola dirección
- Si necesita un asistente de cuidado personal (PCA, por sus siglas en inglés). (Consulte la página 19 para obtener más información sobre los PCA).
- Si puede caminar sin ayuda, o si tiene un dispositivo de movilidad. Podemos preguntarle si necesita que el conductor le ayude. (Consulte en las páginas 34 a 36 para obtener más información sobre los dispositivos de movilidad).
- Si utiliza un dispositivo de movilidad, podemos preguntarle lo siguiente:
 - De qué tipo es (por ejemplo, silla de ruedas, scooter, muletas o andador)
 - Las medidas de este
 - Si el tipo de dispositivo de movilidad ha cambiado desde la última vez que lo trasladamos
- Si necesita un reembolso, indíquenos qué tipo de fondos solicita. Esto puede incluir kilometraje, comidas y alojamiento
- Cualquier otra necesidad especial (como un animal de servicio)

También podemos pedirle otra información. Verificaremos que usted sea miembro de Columbia Pacific CCO y que su solicitud sea para un servicio cubierto o un servicio de salud. Importante: Verificar que usted sea miembro de Columbia Pacific no garantiza que se vaya a aprobar su solicitud.

Aprobaremos o rechazaremos su solicitud de viaje en un plazo de 24 horas desde que se ponga en contacto con nosotros. Si su cita es

dentro de 24 horas, le comunicaremos nuestra decisión con anterioridad. Deseamos que llegue a tiempo a su cita.

Nota: Tiene derecho a solicitar un viaje para el mismo día o para el día siguiente. Si llama el mismo día de su cita, los fondos aún pueden ser aprobados, haremos todo lo posible por incluir los servicios con poca antelación.

Si autorizamos (aprobamos) el viaje en el momento de su solicitud por teléfono, le informaremos, siempre que sea posible, de los planes pertinentes. De no ser así, le preguntaremos cuál es la mejor forma de comunicarnos con usted (correo electrónico, teléfono, mensaje de texto, fax, etc.) y le informaremos sobre los planes relacionados con el transporte en cuanto los tengamos. Esto será antes de su cita.

Columbia Pacific CCO o NW Rides le dará información sobre su viaje al menos dos días antes de su cita, de ser posible. La información sobre la organización del viaje incluye, entre otros aspectos, lo siguiente:

- El nombre y el número de teléfono del conductor o del proveedor de transporte. Esto solo puede usarse para comunicarse con un conductor acerca de un viaje ya programado, y no para programar un viaje futuro. Si usted solicita un viaje con menos de dos días de anticipación a su cita, es posible que no podamos brindarle estos detalles
- La hora programada y la dirección de recogida
- El nombre y la dirección del proveedor de atención médica al que debe ir a ver
- Como miembro de Columbia Pacific, usted no es responsable de determinar si se han efectuado planes de viaje

Tenga en cuenta que los conductores no pueden cambiar el horario asignado en el que pasarán a recogerlo/a sin la aprobación previa de NW Rides.

¿Necesita cambiar la hora de recogida u otra información del viaje?

Comuníquese con nosotros. Se lo informaremos al proveedor de transporte si su viaje es en un vehículo proporcionado.

Puede encontrar más información en las páginas 13 y 14 en los tres tipos de transporte (viajes) ofrecidos: transporte público, reembolso de millas y viajes en vehículos proporcionados.

Miembros del Programa Dental para Veteranos y del programa dental del Pacto de Libre Asociación (COFA, por sus siglas en inglés)

Si usted es miembro del Programa Dental para Veteranos o del Programa Dental del COFA ("OHP Dental"), NW Rides **solo** proporciona viajes gratuitos a las citas dentales. NW Rides no proporcionará viajes gratuitos para otros servicios de salud si usted es miembro de estos programas. Si tiene preguntas sobre la cobertura y qué beneficios están disponibles, contacte al Departamento de Atención al Cliente de Columbia Pacific al 855-722-8206 o TTY 711.

Asistente de cuidado personal (PCA)

Un asistente de cuidado personal (PCA) es un ayudante que acompaña a un miembro a una visita de atención médica cubierta. El PCA presta ayuda antes, durante o después de la visita. Brinda ayuda en situaciones como las siguientes:

- Escaleras
- Dispositivo de movilidad
- Interpretación de idiomas
- Control médico (vigilar los dispositivos)

Un PCA puede ser la madre, el padre, el padrastro, el abuelo, la abuela o el tutor del miembro. O bien puede ser cualquier adulto mayor de 18 años. El padre o tutor del miembro debe autorizarlo (aprobarlo).

Nosotros o Columbia Pacific podemos exigir que el padre, madre o tutor indique dicha aprobación por escrito. Determinaremos si un miembro necesita asistencia y si su asistente cumple con nuestros requisitos.

Si usted necesita que un PCA viaje con usted a las consultas de atención de salud, avísenos cuando llame para solicitar ayuda con el transporte. Revisaremos si la persona cumple con los requisitos, según lo descrito en Transporte de asistentes de menores y personas con necesidades especiales de Oregon en link.careoregon.org/oard-transportation-attendants

Los niños de 12 años de edad o menos deben viajar con un asistente adulto. Un asistente puede ser la madre, el padre, la madrastra, el padrastro, el abuelo, la abuela o el/la tutor/a del miembro. La regla de asistentes también aplica a los miembros de Columbia Pacific CCO de todas las edades si tienen necesidades especiales físicas o del desarrollo.

El PCA debe acompañar al miembro tanto en la recogida como en el regreso. No le facturaremos nada por llevar a su asistente.

Transporte público

Si puede usar el transporte público, podemos proporcionarle tarifas para pagarlo. Con esta opción, tendrá que encontrar la ruta de autobús o tren que le lleve a donde necesita ir. Si necesita ayuda para aprender a usar el transporte público, pregúntenos.

Cuando nos llame, revisaremos sus citas de atención médica. Es posible que tengamos que comprobar con la clínica que tiene una cita programada para esa hora. Le solicitamos que tenga lista la información sobre futuras citas de atención física, dental y de salud mental. Esto también podría incluir tratamiento por consumo de sustancias.

Por teléfono, le solicitaremos información para programar su viaje.

Consulte “Qué esperar cuando llame a NW Rides” en las páginas 14 a 16 para conocer la información que necesitamos.

También preguntaremos lo siguiente:

- Si necesita un boleto para un asistente de cuidado personal (PCA)
- Dirección postal

Transporte público local

NW Connector (nwconnector.org) ofrece varias opciones de transporte público. Esto incluye el transporte público en el área de servicio de Columbia Pacific: los condados de Clatsop, Columbia y Tillamook. NW Connector es un sistema de transporte regional coordinado que incluye cinco agencias de transporte público individuales en el noroeste de Oregón. Indíquenos los condados en los que se realizarán las visitas médicas.

NW Rides puede ayudarle a obtener la tarifa del autobús que necesita. Podemos ofrecer tarifas para:

- Pasajeros del condado de Columbia
- Distrito de Transporte de Sunset Empire
- Distrito de Transporte del Condado de Tillamook

También podemos proporcionarle tarifas para otros sistemas de transporte si es necesario, tales como los que se enumeran a continuación:

- Transporte público del condado de Benton
- Transporte público del condado de Lincoln

Obtenga más información sobre las opciones de transporte público en el área de servicio de NW Rides:

- Pasajero del condado de Columbia: nwconnector.org/passes-ccr/
- Distrito de Transporte de Sunset Empire: nwconnector.org/passes-setd/
- Distrito de Transporte del Condado de Tillamook: nwconnector.org/passes-tctd/

Pases diarios y mensuales

Decidiremos si un pase diario o un pase mensual es lo mejor para usted. Si tiene cinco o más citas en un mes calendario, es posible que sea elegible para obtener un pase mensual.

Cuándo llamarnos

Necesitamos tiempo para entregarle la tarifa de transporte público. Queremos que reciba la tarifa que necesita antes del día de su cita. Llámenos con suficiente antelación. Lo más adecuado es que se ponga en contacto con nosotros en cuanto tome conocimiento de su cita.

- **Si necesita que le envíen la tarifa por correo:** Llámenos al menos cinco días antes de la fecha de su cita. El pase llega por correo.
- **Solicitudes para el mismo día:** Si nos llama el mismo día de su cita, podemos enviarle la tarifa. No obstante, no podemos prometerle que esté disponible el mismo día de su solicitud.

Puede pedirnos tarifa para transporte público hasta 90 días antes de su cita.

Reembolso de millas

Si usted o algún conocido puede conducir para que acuda a sus citas de atención médica, podemos reembolsarle esas millas. Cuando otra persona le lleva y le recoge de las citas, le pagamos el dinero del reembolso. Tiene la responsabilidad de entregarle el dinero a la persona que le trasladó. Los fondos de reembolso se cargan en su ReliaCard®. Obtenga más información sobre la U.S. Bank ReliaCard® en las páginas 26 y 27.

Determinamos las millas calculando la distancia desde la dirección de partida hasta su cita, y luego de regreso al lugar de partida. La ubicación de inicio puede ser la dirección de domicilio registrada o cualquier otra dirección.

Después de la cita, es posible que tenga que ir a otro sitio que no sea la dirección de partida. Informe al representante telefónico. Es posible que podamos cumplir con su solicitud.

Se le reembolsará la ruta más corta y más adecuada hacia la consulta y de regreso. Es posible que no sea el mismo trayecto que recorrió. El dinero de reembolso se redondeará a la milla más cercana.

Proceso de reembolso

Recibirá el reembolso en un plazo de 14 días posteriores a recibir su solicitud y cualquier documento que deba enviar. Si rechazamos su solicitud, emitiremos un Aviso de determinación adversa de beneficios (NOABD, por sus siglas en inglés) dentro de los 14 días. Si su solicitud de reembolso está incompleta, podemos tardar 14 días adicionales para ayudarlo a completarla.

Encuentre más detalles sobre los rechazos en la página 57.

Estos son los pasos que debe seguir. Tenga en cuenta el plazo de 45 días del paso 3.

- 1. Llame a NW Rides para programar su viaje.** Revise la sección “Programación de solicitudes de viaje” para conocer qué información necesita para programar su viaje. Siempre que sea posible, llame al menos dos días hábiles antes de su visita. Esto nos da tiempo para confirmar la información antes de la cita. Tenemos que hacerlo antes de aprobar la solicitud. Puede llamar hasta 90 días antes de la visita. Si llama el mismo día de la visita, los fondos aún pueden aprobarse. Sin embargo, debemos recibir el formulario de verificación (comprobación) de la cita antes de que se le reembolse

(devuelva el pago). Consulte la sección ReliaCard para obtener más información.

2. **Lleve a su cita un formulario de verificación de la cita.** Pídale al personal del consultorio del proveedor que lo firme. Puede obtener un formulario de verificación de cualquiera de estas maneras:
 - Imprímalo desde el sitio web de NW Rides en nwconnector.org/nw-rides/
 - Llámenos al 888-793-0439 o TTY 711 y pídanos que le enviemos un formulario por correo postal
 - Solicite que enviemos el formulario por fax al consultorio del proveedor
3. **Envíenos el formulario original completamente llenado antes del plazo.** Debemos recibir el formulario y cualquier recibo necesario en un plazo de 45 días desde el momento de la visita. No le daremos un reembolso si recibimos su formulario de verificación y cualquier otro recibo una vez que hayan transcurrido 45 días a partir de su visita. Puede enviar el formulario por correo postal o pedirle al consultorio de su proveedor que lo envíe por fax.

Correo postal:

3600 3rd Street, Suite A
Tillamook, Oregon 97141

Fax de NW Rides: 503-815-2834

Verificaremos que haya recibido atención y tratamiento.

O pídale a su proveedor que escriba una carta. En lugar de enviar el formulario de verificación de citas, el proveedor puede enviarnos por fax una carta con su membrete profesional. La carta debe incluir lo siguiente:

- Su nombre y apellido
- Su dirección de correo postal actual
- Su número de identificación de miembro de Columbia Pacific CCO Medicaid
- La fecha y la hora de la consulta
- El motivo de la consulta
- La firma y el número de teléfono del proveedor o de un miembro del personal del establecimiento en el que recibió atención

4. Obtenga el reembolso. Después de que verifiquemos su cita, cargaremos su reembolso de millas a una tarjeta U.S. Bank ReliaCard®. Depositaremos los fondos dentro de los 14 días posteriores a recibir su formulario completo.

U.S. Bank ReliaCard® La primera vez que solicite un reembolso, crearemos su cuenta para una tarjeta de débito prepagada ReliaCard®. ReliaCard es una tarjeta de débito Visa® prepagada que se ofrece a través de U.S. Bank. Le enviaremos la tarjeta por correo. Puede tardar de siete a diez días hábiles en llegar. La tarjeta ReliaCard llegará en un sobre blanco con ventana. Puede parecer correo basura, por lo que le pedimos que preste atención.

La primera vez que pida un reembolso, crearemos su cuenta para una tarjeta de débito prepagada ReliaCard®. ReliaCard es una tarjeta de débito prepaga Visa®, ofrecida a través de U.S. Bank. Le enviaremos la tarjeta por correo. Puede tardar de siete a diez días hábiles en llegar. La tarjeta ReliaCard llegará en un sobre blanco con ventana. Puede parecer correo basura, por lo que le pedimos que preste atención.

Guarde la ReliaCard en un lugar seguro. Recargaremos la misma tarjeta para futuros reembolsos.

Deberá activar (poner en funcionamiento) la tarjeta antes de usarla. Las instrucciones vienen en la tarjeta. Puede usarla en cualquier lugar que acepte Visa. Debe avisarle a NW Rides cuando active la tarjeta. Cargaremos los fondos en su ReliaCard una vez que la tarjeta esté activada.

El banco no puede emitir tarjetas a menores de edad. En su lugar, NW Rides puede emitir una ReliaCard a un padre, madre o tutor. NW Rides puede reembolsar a otras personas o entidades que proporcionen el viaje.

La U.S. Bank National Association emite la tarjeta ReliaCard, conforme a una licencia de Visa U.S.A. Inc. o Mastercard International Incorporated. ©2025 U.S. Bank. Miembro de la FDIC.

Tarifas de reembolso y saldos de tarjeta

Su reembolso de millas se cargará a su tarjeta ReliaCard. Esto incluye fondos para comidas y alojamiento. Consulte las páginas 43 a 46 para obtener más información sobre las tarifas de comidas y alojamiento.

NW Rides actualmente paga **\$0,49 por milla**.

Si su ReliaCard pasa 365 días sin una transacción que cambie el saldo, se vuelve inactiva. Tendrá que ponerse en contacto con el Servicio de atención al cliente de ReliaCard para reactivar su ReliaCard antes de poder acceder a los fondos.

Si tiene preguntas sobre el saldo de su tarjeta, las extracciones o cómo volverla a activar, póngase en contacto con el Servicio de atención al cliente de ReliaCard llamando al 855-282-6161, de forma gratuita, o visite el sitio web: usbankreliacard.com.

Si necesita un método de reembolso distinto de la tarjeta ReliaCard, póngase en contacto con nosotros. Puede solicitar una adaptación (cambio o excepción).

Padres de acogida y niños

Debido a que los niños en cuidado de acogida pueden mudarse con frecuencia entre hogares de acogida, los padres de acogida pueden recibir la ReliaCard a su nombre. Alternativamente, pueden recibir los fondos de reembolso de otra manera en lugar de la ReliaCard. Esto podría incluir un cheque en papel o un pago electrónico. Siga el mismo proceso para solicitar el reembolso de millas.

Los fondos se entregarán al padre de acogida o a otra persona designada que proporcione el transporte.

Viajes en vehículos

Aspectos básicos del transporte en vehículos

Cuando llame para solicitar un viaje, le haremos algunas preguntas. Deseamos asegurarnos de que esté recibiendo el tipo de transporte adecuado.

Si estamos programando un viaje, le pediremos información como la siguiente:

- Las direcciones completas de partida y destino. Eso incluye el número de apartamento, habitación, edificio, piso o suite
- Consejos útiles para el conductor sobre el lugar donde pasarán a recogerlo. ¿Hay escaleras? ¿Es una comunidad cerrada?
- Si un asistente de cuidado personal o un animal de servicio viajará con usted
- Si utiliza un dispositivo de movilidad. Si es así, podemos preguntar lo siguiente:
 - El tipo de dispositivo
 - Las medidas del dispositivo
- El nivel de servicio que necesita (consulte la página 34).
- Si necesita transporte de regreso y a qué hora cree que lo necesitará

Si puede, llámenos al menos dos días hábiles completos (48 horas) antes de su visita. Avisarnos con antelación nos ayuda a programar. Puede llamarnos hasta 90 días antes de una cita.

Tiene derecho a solicitar transporte para el mismo día o para el día siguiente. No obstante, si la demanda de viajes es elevada, brindamos prioridad a las solicitudes de atención médica urgente. Consulte las páginas 32 a 34 para obtener más detalles sobre las solicitudes para el mismo día y el día siguiente.

Podemos programar un viaje en un vehículo si usted:

- No tiene acceso a un vehículo
- No puede utilizar el transporte público

Podemos enviar un sedán, una furgoneta para sillas de ruedas, un vehículo con camilla o una ambulancia para servicios que no son de

emergencia. Lo decidiremos en función de sus necesidades médicas. De ser necesario, un asistente de cuidado personal (PCA) puede acompañarle.

Los conductores deben avisarle cuando lleguen. Deben esperarle durante al menos 15 minutos después de la hora programada en que pasarían por usted. Si usted no se presenta dentro de esos 15 minutos, los conductores deben avisarle al operador de NW Rides antes de dejar el lugar de recogida.

Siempre que sea posible, llámenos al menos dos días hábiles antes de necesitar un transporte.

Programaremos su viaje para que llegue a tiempo para registrarse en su visita. Programaremos su viaje de regreso de modo que le recojamos sin demora después de su visita.

Debe estar preparado/a para partir cuando llegue el conductor. ¿Llegó su conductor antes de tiempo y no está preparado/a? No tiene que salir antes de la hora o del intervalo de tiempo de recogida programado.

Otras pautas sobre el tiempo:

- Su conductor debe llegar no más de 15 minutos antes de la hora programada para recogerlo(a)
- No se lo debe dejar en su destino más de una hora antes de su cita
- El conductor debe dejarlo(a) al menos 15 minutos antes de la hora de su cita
- Haremos todo lo posible para proporcionar opciones alternativas para transportar a los miembros desde y hacia sus citas

- **Avísenos de inmediato si su conductor no ha llegado dentro de los 10 minutos siguientes a la hora programada para recogerlo(a).**
Trabajaremos con usted y con su proveedor de atención médica, si es necesario, para asegurarnos de que llegue a su cita
 - Es posible que tengamos que asignar su viaje a otro proveedor de transporte
- Los conductores no deben dejarlo(a) en el lugar de su cita más de 15 minutos antes de que la clínica u otro centro abra sus puertas (a menos que usted o su representante solicite que lo(a) dejen antes)
- Los conductores no tienen permitido dejarlo(a) en su cita menos de 15 minutos antes de que el consultorio u otro centro cierre (a menos que usted o su representante solicite que lo(a) dejen antes)
- Si su cita es la última del día, los conductores lo/a recogerán no más de 15 minutos después de que la clínica cierre. Esto ocurrirá a menos que se espere que la visita dure más de 15 minutos después de cerrar, o a menos que usted o su padre, madre, tutor/a o representante lo solicite
- El conductor no tiene autorización para realizar paradas no programadas, incluso para comer y beber, en el camino hacia la cita médica y de regreso de ella en el área de servicio local
- Contamos con planes de contingencia y de respaldo para diferentes circunstancias que pueden afectar a la disponibilidad de los viajes
 - Estos incluyen cosas como tráfico intenso, accidentes vehiculares, mal tiempo y que a otros miembros se les haya hecho tarde con sus citas

- Los planes de respaldo incluyen cosas como encontrar a otro proveedor para que le brinde transporte o devolverle el dinero si alguien más puede llevarle

Si no sabe a qué hora necesita regresar a casa de su visita, puede programar una devolución de llamada. Cuando haya finalizado la visita, llame al centro de llamadas de NW Rides al 503-861-0657 o al número gratuito 888-793-0439 para programar el transporte. Un conductor llegará dentro de los 60 minutos siguientes a la hora en que llamó.

Para evitar retrasos, le recomendamos que programe una hora de recogida siempre que sea posible.

Si necesita cancelar o cambiar la hora de un viaje después de haberlo programado, comuníquese con nosotros lo antes posible. Debe avisarnos, al menos, dos horas antes de la hora programada de su recogida. Es posible que no podamos hacer cambios de último minuto, pero siempre haremos nuestro mejor esfuerzo.

Retrasos y reasignaciones de transporte

En ocasiones, un proveedor de transporte puede llegar tarde o no podrá recogerlo debido al tráfico o por otras razones. Si el transporte está retrasado o si hay otro problema, comuníquese con nosotros. Si esto ocurre, reasignaremos su viaje a otro proveedor lo antes posible.

Trabajamos con proveedores de transporte para garantizar que haya vehículos adicionales disponibles.

Solicitudes para el mismo día y para el día siguiente

Le pedimos que intente llamarnos dos o más días hábiles antes de su visita de atención médica. Avisarnos con dos días de anticipación nos ayudará a atenderle mejor cuando haya una demanda alta.

Tiene derecho a solicitar un viaje para el mismo día o para el día siguiente.

Podemos verificar el transporte para el mismo día con su proveedor de atención médica. Priorizamos solicitudes de carácter urgente.

Razones para solicitar viajes en el mismo día:

- Le darán de alta del hospital
- Si su proveedor de atención médica le pide que asista a una visita el mismo día debido a una afección grave. Esto puede incluir transporte para hacerse análisis de laboratorio u otro tipo de pruebas
- Necesita atención de urgencia porque está enfermo/a y su proveedor de atención primaria no está disponible
- Está embarazada y debe ver a su proveedor de atención de embarazo o recibir atención de urgencia
- Su proveedor de atención médica le remite a un especialista
- Debe recoger un medicamento necesario de inmediato

Para cualquier otra razón, solicite su transporte al menos dos días hábiles antes de su cita. Usted o su representante puede programar más de un viaje en una sola llamada telefónica, hasta 90 días antes de sus citas. Los servicios están disponibles las 24 horas del día, los 365 días del año.

Si un amigo o familiar puede llevarle a su cita, podemos aprobar un reembolso de millas el mismo día. Si puede usar el transporte público, podemos aprobar la tarifa del transporte.

Nivel de servicio

Nuestros conductores pueden proporcionar diferentes niveles de servicio para adaptarse mejor a sus necesidades médicas:

- **De acera a acera:** Su conductor se encontrará con usted en el bordillo de la acera del lugar donde debe pasar a recogerlo.
- **De puerta a puerta:** Su conductor se encontrará con usted en la puerta o mesa de recepción del lugar donde debe pasar a recogerlo. El conductor lo acompañará a la puerta o a la mesa de recepción del lugar de llegada donde lo dejará.
- **De persona a persona:** Su conductor se encontrará con usted y un miembro de su equipo de atención en el punto de recogida. El conductor le llevará hasta el interior del lugar de llegada donde le dejará. El conductor se quedará con usted hasta que una persona del equipo de atención le acompañe el resto del camino. Si está disponible, un asistente de cuidado personal puede ayudar a brindar este servicio.

Cuando nos llame para programar un viaje, indíquenos el tipo de asistencia que necesita.

Dispositivos de movilidad

Un dispositivo de movilidad es un elemento que lo ayuda a desplazarse. Resulta importante que sepamos si utiliza uno, de qué tamaño es y si

necesita ayuda para cargarlo y descargarlo del vehículo. Ya sea que use un bastón, andadera, silla de ruedas o scooter, o si necesita transporte en una camilla, podemos llevarlo a su cita.

Podemos brindar un vehículo que se adapte a su dispositivo de movilidad, pero no todos los vehículos tienen lugar para todos los tipos de dispositivos. Queremos enviarle el vehículo que mejor se adapte a sus necesidades.

Si alguna vez llega un vehículo que no se adapte a sus necesidades, llámenos de inmediato.

Cuando se comunique, indíquenos el tipo y el tamaño de su dispositivo de movilidad, así como cualquier detalle especial.

Los detalles importantes sobre su dispositivo de movilidad pueden incluir:

- Si se dobla
- El ancho y el largo del dispositivo
- El peso combinado del dispositivo cuando se está usando
- Si tiene un respaldo alto o si se reclina

Para el transporte en camilla o si necesita que le proporcionemos una silla de ruedas para el transporte, necesitaremos saber su estatura y peso, de modo que podamos enviarle el tamaño adecuado.

También podemos proporcionar oxígeno en el transporte si lo solicita. Cuando programe su viaje, indíquenos el número de litros de oxígeno que necesitará. Si le proporcionamos un dispositivo de movilidad u oxígeno, no podemos dejarlos con usted en su destino. Solo pueden utilizarse

durante el recorrido. Asegúrese de planificar sus necesidades en su domicilio y durante la cita.

Si usa un scooter, el conductor puede preguntarle si desea que lo transfieran a un asiento del vehículo para su seguridad. Sin embargo, no es necesario que lo haga.

Los aparatos de movilidad, como andaderas o bastones, deben guardarse de forma segura en el vehículo después de que usted se haya sentado. El proveedor le ayudará a asegurar su equipo, de ser necesario.

Los tanques portátiles de oxígeno deben asegurarse durante el transporte. Le pedimos que traiga solamente el oxígeno que necesite desde el punto de vista médico.

Si sus necesidades o su dispositivo de movilidad cambian en algún momento, le pedimos que nos avise.

Animales de servicio

Puede traer a un animal de servicio con usted en el transporte. Un animal de servicio es un perro o un caballo en miniatura que usted necesite debido a una discapacidad. El animal ha sido adiestrado para realizar trabajos o tareas para su beneficio al ser una persona con una discapacidad. Obtenga más información sobre los animales de servicio y la Ley de Estadounidenses con Discapacidades (ADA, por sus siglas en inglés) en link.careoregon.org/ada-service-animals

Los animales de apoyo emocional, los animales de compañía y las mascotas no se permiten en nuestros vehículos, a menos que estén dentro de una jaula cerrada.

Cuando llame para programar su viaje, infórmenos si lo acompañará un animal de servicio. El equipo del Departamento de Atención al Cliente y los conductores pueden hacerle las siguientes preguntas sobre el animal de servicio:

- ¿Qué clase de animal es?
- ¿Se requiere el animal debido a una discapacidad?
- ¿Para qué tarea se ha adiestrado al animal?

El Servicio de atención al cliente y los conductores solo pueden hacer esas preguntas. Usted tiene derecho a mantener privados los detalles de su información médica. No tiene la obligación de divulgar información más allá de esas tres preguntas.

Cinturones de seguridad

Todos los pasajeros deben seguir las leyes relacionadas con los asientos de seguridad. Cuando llame para programar su transporte, avísenos si va a necesitar una extensión del cinturón de seguridad. Si tiene una tarjeta de exención del cinturón de seguridad, llámenos para hablar sobre cuál es la mejor forma de ayudarlo. Las personas que usan sillas de ruedas deben usar cinturones de seguridad sobre el hombro y el regazo.

Transporte compartido

No se garantiza la privacidad del transporte y este puede compartirse. Se puede recoger o dejar a otros pasajeros NEMT en el camino a su destino. Le pedimos que trate siempre a los demás pasajeros con respeto. No debe actuar de forma que provoque un riesgo para la seguridad de cualquier persona que se encuentre en el vehículo.

Si usted maneja y lleva a otra persona, solo le reembolsaremos el viaje una vez. No podemos pagar dos veces por el mismo viaje.

Transporte seguro

Cuando un miembro está teniendo una crisis de salud mental, el tipo más adecuado de transporte puede ser un transporte médico seguro en un vehículo especial. Esto quiere decir que un médico o un policía ha determinado que el/la miembro está en riesgo de lastimarse a sí mismo/a o a otros, o que necesita atención, custodia o tratamiento inmediatos.

Cuando sea médicamente adecuado, una persona puede acompañar al miembro para administrar medicamentos en el trayecto o para cumplir con los requisitos legales. Los ejemplos incluyen, entre otros, un padre, una madre, un tutor legal o un acompañante.

Permitiremos transportes médicos seguros para los servicios médicos que cubre el OHP y que ordena un tribunal. Las excepciones incluyen si el miembro se dirige al tribunal o a audiencias de internación involuntaria (a menos que no exista otra opción de transporte financiado), o si el miembro se encuentra bajo custodia.

Ausencias

Una ausencia significa que usted no realizó un viaje programado. Y no nos informó con la antelación suficiente para cancelar el viaje.

Esto podría significar lo siguiente:

- Canceló un viaje con menos de dos horas de antelación a la hora que habíamos fijado para recogerlo

- No estaba listo/a dentro de los 15 minutos posteriores a la hora o al intervalo de tiempo de recogida programado
- Ha rechazado a un conductor en la puerta porque ya no necesitaba el viaje. O bien no deseaba que lo llevara ese conductor o proveedor

Después de un determinado número de ausencias, podemos incluir una modificación (un cambio) de servicio en su perfil.

Una modificación de servicio establece condiciones especiales y límites justos para viajes en el futuro. Las modificaciones de servicio pueden incluir, entre otras cosas:

- Usar un determinado proveedor de transporte
- Usar el transporte público cuando se encuentre disponible
- Llamarnos con antelación para confirmar cada viaje
- Necesitar viajar con un asistente de cuidado personal (PCA).

Consulte la página 19 para obtener más información sobre los PCA.

¿Cree que en su viaje se indicó una ausencia por error? Puede ponerse en contacto con nuestro equipo de Servicio de atención al cliente para cuestionar la ausencia. Investigaremos el asunto. Si corresponde, eliminaremos la ausencia de nuestros registros.

Niños de 12 años o menos

Un adulto debe acompañar a los niños menores de 12 años. El adulto debe ser su padre, madre, padrastro, abuelo, abuela, tutor legal, miembro del personal o voluntario del Departamento de Servicios Humanos (DHS, por sus siglas en inglés) o personal de la Autoridad de Salud de Oregon (OHA, por sus siglas en inglés). O puede tratarse de un

adulto (mayor de 18 años) al que el padre o el tutor legal haya identificado por escrito como asistente de cuidado personal o PCA.

El adulto acompañante debe proporcionar e instalar asientos de seguridad o asientos elevados para cualquier niño menor de 8 años de edad. Consulte la página 19 para obtener más información sobre los PCA.

No podemos proporcionarle asientos de seguridad. Los conductores no pueden ayudar a instalar ni a retirar un asiento de seguridad. Debe llevarse el asiento de seguridad cuando abandone el vehículo. El conductor no puede dejar el asiento de seguridad en el vehículo. Es posible que no cuente con el mismo conductor para el viaje de regreso.

De acuerdo con la ley de Oregon:

- Un niño menor de 2 años de edad debe utilizar un asiento de seguridad para el automóvil orientado hacia atrás
- Un niño de 2 años de edad o más que pese menos de 40 libras debe utilizar un asiento de seguridad para el automóvil
- Un niño que pese más de 40 libras debe usar un asiento elevado hasta que mida 4 pies, 9 pulgadas de alto, o si está asegurado con un sistema de seguridad aprobado por el estado
- Un conductor puede transportar a un menor únicamente con el asiento de seguridad para el automóvil adecuado y con un asistente

Paradas en una farmacia

Podemos ayudarle a llegar a la farmacia para recoger medicamentos recetados como complemento de un viaje existente. La parada puede incorporarse antes o después de la cita. Podemos ofrecerle un boleto de autobús, el reembolso de millas o un viaje en vehículo.

En el caso de los viajes en vehículo, cuenta con las siguientes opciones:
El conductor puede esperar 15 minutos. O bien puede llamar cuando esté listo para que lo recojan.

No programamos viajes regulares solo a la farmacia. Sin embargo, lo programaremos si existe una necesidad especial.

Columbia Pacific CCO también trabaja con proveedores de farmacia para ofrecerle la opción de que le entreguen los medicamentos recetados directamente en su hogar. Para obtener más información sobre las opciones de entrega, comuníquese con el Departamento de Atención al Cliente de Columbia Pacific, llamando al 503-488-2822, al número gratuito 855-722-8206 o al TTY 711.

Fuera del área

¿Necesita transporte para una cita que cubre Columbia Pacific CCO que no se encuentra disponible en los condados de Clatsop, Columbia o Tillamook? Colaboraremos con usted para determinar si podemos proporcionarle transporte a esa visita.

Contamos con un proceso para revisar las solicitudes de gastos de viaje para la atención fuera del área de servicio. Cuando se aprueban por adelantado, podemos reembolsar ciertos gastos de viaje.

En cuanto programe una visita de atención médica que esté fuera del área de servicio de Columbia Pacific, llámenos. Necesitamos algo de tiempo para revisar su solicitud. En primer lugar, controlaremos si viajar fuera de la zona de servicio para recibir atención es adecuado desde el punto de vista médico. Si el mismo tipo de atención se ofrece en área de servicio, podríamos rechazar la solicitud. Si aprobamos la consulta fuera

del área, necesitaremos tiempo para programar los detalles necesarios de su viaje.

Puede llamar hasta con 90 días de antelación para solicitar un viaje fuera del área. Debemos recibir su formulario de verificación de cita completo y todos los recibos requeridos si solicita un reembolso. Cuenta con hasta 45 días después de la cita para presentar estos documentos.

Cuando llame para solicitar un viaje a una cita fuera del área de servicio, nuestros representantes de Servicio de atención al cliente necesitarán algunos datos. **Esta información nos ayudará a decidir si el viaje cumple con las pautas de cobertura fuera del área que establece la Oregon Health Authority. Preguntaremos lo siguiente:**

- Las direcciones completas de inicio y de llegada, incluidos los números de apartamento y de suite (si corresponde)
- El nombre del centro y el nombre y número de teléfono del proveedor
- El motivo de las citas
- La fecha y hora de las citas
- Cuándo debe llegar. Puede tratarse del día anterior a la cita programada
- Cuánto tiempo necesita permanecer
- Si tendrá un dispositivo de movilidad o un asistente de cuidado personal
- El tipo de transporte que solicita (por ejemplo, transporte en vehículo, viaje en avión o reembolso de millas)
- Un número de teléfono válido para devolverle la llamada

Después de revisar y verificar la información del viaje, nos pondremos en contacto con usted. Le comunicaremos si su viaje se aprueba o rechaza. Si el viaje se aprobó, le brindaremos los detalles de su transporte. Además, le facilitaremos una ReliaCard para obtener un reembolso. Para calcular el tiempo de viaje y las millas entre su hogar y el lugar de la consulta, utilizamos programas de mapas en línea como Google Maps. A veces, el transporte fuera del área incluye una combinación de reembolsos y transporte en vehículos, dependiendo de su situación. Podemos proporcionar fondos para cubrir estipendios de comidas y alojamiento, como un reembolso para usted y un acompañante, es decir, alguien que esté viajando con usted. Infórmenos si necesita fondos para comidas o alojamiento cuando llame por viajes fuera del área. Consulte el proceso de reembolso en las páginas 24 a 27 para obtener más información.

Reembolso de comidas

En algunos casos, podemos ofrecer fondos para ayudarle a cubrir sus gastos de comida cuando viaje para recibir servicios de salud. Las comidas suelen aprobarse cuando viaja fuera de su área local. También podemos aprobar comidas en otros casos.

Podemos ofrecer fondos para comidas si su viaje dura cuatro horas o más en el tiempo total de ida y vuelta. Su viaje también debe coincidir con los siguientes horarios de comida:

- Desayuno: el viaje comienza antes de las 6:00 a. m.
- Almuerzo: el viaje abarca todo el periodo comprendido entre las 11:30 a. m. y la 1:30 p. m.

- Cena: el viaje termina después de las 6:30 p. m.

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

- Día completo: \$34,00 por día
- Desayuno: \$9
- Almuerzo: \$10
- Cena: \$15

El reembolso o los fondos para comidas son un monto fijo. No tiene que presentar ningún recibo de comidas.

Nota: Cuando llame para solicitar un traslado o un reembolso de millas, debe informarnos que le gustaría recibir ayuda con los gastos de las comidas. Si va a una instalación en la que le brindan las comidas, no es elegible para el reembolso de comidas.

Reembolso del alojamiento

En algunos casos, es posible que podamos ayudar con los costos del alojamiento. Por lo general, el alojamiento se aprueba cuando viaja fuera de su área local para recibir servicios de atención médica. También podemos aprobar el alojamiento en otros casos.

La asignación para alojamiento es de \$110 por noche. Reembolsamos el alojamiento para asistentes únicamente si se hospedan en una habitación diferente a la suya. Usted es responsable de todo gasto que supere los \$110. Planifique con anticipación si le han aprobado el reembolso del alojamiento.

Para ser elegible para recibir el reembolso del alojamiento:

- Debe comenzar a viajar antes de las 5:00 a. m. para poder asistir a la consulta, o bien regresaría a casa tras la consulta después de las 9:00 p. m.

O

- El proveedor debe informarnos, por escrito, que tiene una necesidad médica.

En cualquiera de los dos casos, debe proporcionar el nombre y la dirección del establecimiento en el que se hospedará.

Para calcular el tiempo de viaje y las millas entre su hogar y el lugar de la consulta, utilizamos programas de mapas en línea como Google Maps.

Para recibir el reembolso del alojamiento:

- Debe enviar por correo una copia del recibo del alojamiento. Conserve el recibo original.
- Debemos recibir el recibo dentro de los 45 días calendario después de la cita.
- El nombre del miembro que asiste a la cita debe figurar en el recibo.

Si se queda con un amigo o un familiar que vive cerca del sitio donde tendrá lugar la consulta:

- Podemos reembolsarle hasta 20 millas (32 km) en cada trayecto, desde su hogar hasta el lugar de la cita.
- No le reembolsaremos el alojamiento.
- Cuando llame para solicitar este tipo de reembolso de millas, deberá proporcionarnos la dirección del lugar donde se hospedará.

Si usted, o el miembro en representación del cual se comunica, no puede pagar el resto de los costos, llame a Columbia Pacific y consulte acerca de sus opciones.

Viajar con un acompañante

Le reembolsaremos comidas o alojamiento para un acompañante (alguien que viaje con usted). Esto puede incluir padres u otras personas que ayudan a los miembros. Les daremos un reembolso a los miembros por los acompañantes que viajen con ellos cuando:

- Los miembros sean menores de edad y no puedan viajar solos
- Los miembros tengan una nota firmada por su proveedor que explique por qué un acompañante debe viajar con ellos
- Por razones mentales o físicas, los miembros no pueden llegar a su cita sin ayuda
- Los miembros no pueden regresar a casa después de su cita, tratamiento o servicio sin ayuda

En ciertas situaciones, podemos reembolsar las comidas o el alojamiento de más de un acompañante, o por razones distintas a las mencionadas anteriormente. Si usted o su acompañante no pueden pagar las comidas y el alojamiento antes del viaje, háganoslo saber. Encontraremos la mejor opción para usted.

Emergencias

Si tiene una emergencia médica, llame al 911 o pídale a alguien que le lleve a la sala de emergencias más cercana. NW Rides no proporciona

transporte de emergencia. NW Rides tampoco puede reembolsarle por conducir al hospital para recibir atención de emergencia.

Si tiene una emergencia durante el transporte, avísele a su conductor. Este puede llamar al 911.

Selección de conductores y seguridad del vehículo

Evaluamos a nuestros conductores. Llevamos a cabo verificaciones de antecedentes penales y evaluaciones para asegurarnos de que tienen permitido trabajar en los programas federales. Están sujetos a requisitos específicos de contratación, lo cual incluye tener una licencia de manejo con las constancias correctas, de ser necesario. Los conductores y los vehículos deben cumplir con las leyes de transporte locales, estatales y federales.

Los servicios de transporte se proporcionan únicamente en vehículos que cumplen con ciertos estándares de seguridad y comodidad. Ofrecen elementos como cinturones de seguridad, extintores y botiquines de primeros auxilios. Los vehículos que pueden transportar sillas de ruedas o camillas deben contar con equipos para asegurar a los pasajeros. Los vehículos están desinfectados, limpios y libres de humo y basura, y cumplen con todos los requisitos relacionados con las licencias y los permisos. Esto garantiza que se cumplan la seguridad de los pasajeros y los derechos de las personas con discapacidades. Los vehículos que pueden transportar sillas de ruedas o camillas deben contar con todos los equipos necesarios para asegurar a los pasajeros.

Todos los vehículos deben contar con el siguiente equipo de seguridad:

- Cinturones de seguridad

- Botiquín de primeros auxilios
- Extintor de incendios
- Dispositivos reflectantes o de advertencia para la carretera
- Linterna
- Dispositivos de tracción para neumáticos cuando sea apropiado, como cadenas o neumáticos de nieve.
- Guantes desechables

Los vehículos también deben contar con equipo adicional:

- Espejos laterales y retrovisores
- Bocina
- Sistemas de calefacción, aire acondicionado y ventilación
- Señales de giro, faros, luces traseras y limpiaparabrisas en funcionamiento

Llame a NW Rides si tiene alguna preocupación sobre un conductor o vehículo.

Plan en caso de condiciones meteorológicas adversas

Contamos con un plan para prestarle servicios en caso de que necesite atención médica crítica durante climas extremos. La atención médica crítica incluye diálisis renal, infusiones de quimioterapia y más. Las condiciones meteorológicas adversas (muy malas) incluyen calor extremo, frío extremo, inundaciones, avisos de tornado, nieve intensa, carreteras con hielo y mucho más.

Si las condiciones son inseguras o tenemos capacidad limitada, podemos limitar los viajes. Nos centraremos en la atención médica crítica. Los viajes a citas rutinarias pueden ser cancelados.

Sus derechos y responsabilidades

Los pasajeros de NW Rides tienen derecho a:

- Recibir transporte seguro y fiable que sea adecuado para sus necesidades
- Recibir servicios de interpretación
- Obtener materiales en el idioma o formato que se adapte a sus necesidades
- No ser discriminados por los conductores, el personal u otros pasajeros de NW Rides
- Estar acompañados por un animal de servicio o un asistente de cuidado personal, según sea necesario. Por favor, infórmele al centro de llamadas que planea viajar con un asistente o animal de servicio
- Traer algunos objetos, si los necesitan, pero que no sean muchos.
Por ejemplo, pueden traer:
 - Tres bolsas del supermercado, o
 - Una caja de alimentos, o
 - Dos equipajes de mano
- Recibir transporte en un dispositivo de movilidad de su elección (por ejemplo, una motoneta)
- Pedir ayuda con los cinturones de seguridad o la extensión de cinturón de seguridad
- Recibir servicio de manera oportuna

- Compartir elogios o presentar quejas sobre su servicio
- Presentar una apelación, solicitar una audiencia o solicitar ambas si sienten que se les ha denegado un servicio de forma injusta. Consulte la página 57 para obtener más información.
- Recibir un aviso por escrito cuando se rechace un traslado

Esperamos que los pasajeros de NW Rides:

- Muestren respeto por todo el personal, los conductores y otros pasajeros de NW Rides
- No pierdan de vista sus pertenencias durante el viaje. No deje sus cosas en un vehículo de NW Rides durante su cita, incluso si usará el mismo vehículo para su viaje de regreso. Revise los asientos y el piso antes de salir para asegurarse de no dejar ninguna pertenencia
- Realicen cambios o cancelen su viaje antes del viaje. Para hacer esto, llame a NW Rides al 503-861-0657 o al 888-793-0439 lo antes posible
- Soliciten paradas adicionales por adelantado con NW Rides. Esto incluye paradas a la farmacia. Los conductores solo tienen permitido hacer paradas que han sido aprobadas
- Estén listos para su recolección a la hora que NW Rides indique. Estar listo(a) para su recolección ayuda al conductor a llevarlo(a) a su cita a tiempo. También ayuda a los conductores a ser puntuales con sus otros viajes
- Acepte no estar bajo la influencia de drogas o alcohol durante los viajes

- Acepten no fumar ni vapear dentro o cerca de los vehículos o conductores de NW Rides. Permanezca a una distancia mínima de 25 pies del vehículo (8 m) del vehículo si fuman o vapean
- Acepten no realizar ninguna actividad ilegal dentro o cerca de los vehículos o conductores de NW Rides, o de otros miembros
- Usen un cinturón de seguridad, de acuerdo con la ley de Oregon
- Acepten cumplir con las reglas adicionales en una emergencia de salud pública, por ejemplo, usar un cubrebocas
- Nunca abusen ni intimiden a los conductores o a otros pasajeros. Esto no está permitido en ningún caso
- No participen en comportamientos que discriminen a los conductores, a otros pasajeros o al personal de NW Rides
- Acepten siempre mantener bajo control a los animales de servicio. No se permite tener a los animales de servicio en los asientos para pasajeros
- Proporcionen el asiento de seguridad del tamaño adecuado para cualquier menor que viaje con ellos. Instalar el asiento y asegurar al menor al asiento. Por favor, saque el asiento de seguridad para niños del vehículo al final de cada viaje. Consulte “Niños de 12 años o menos” (páginas 39 y 40) para saber cuándo se requieren asientos de seguridad
- Mantengan los alimentos o las bebidas dentro de contenedores cerrados y que no los consuman dentro de un vehículo de NW Rides. Se le puede permitir un refrigerio pequeño si lo necesita para controlar una afección médica

- Planifiquen con antelación y traigan comida (para comer durante las paradas) y cualquier medicamento necesario para los viajes largos o los retrasos inesperados
- Proporcionen información correcta a NW Rides y a nuestros proveedores de transporte. Esto mejorará el servicio que usted recibe
- Acepte no dar propinas ni regalos a los conductores

Modificaciones del servicio

Algunos miembros tienen condiciones o necesidades especiales. Pueden ser discapacidades físicas o de salud del comportamiento. Adaptaremos los servicios de NEMT para cumplir con las reglas establecidas en las Normas Administrativas de Oregón (OAR, por sus siglas en inglés) 410-141-3955. A esto se le conoce como “modificación del servicio”. Una modificación del servicio es un cambio en los servicios de transporte que le brinda NW Rides. Esto puede ser a corto o largo plazo, dependiendo de su situación.

También adaptaremos los servicios para los pasajeros que tengan un problema de salud o que muestren un comportamiento que suponga una amenaza directa o un riesgo para la seguridad del conductor o de otras personas en el traslado.

Los riesgos para la seguridad incluyen comportamientos como los siguientes:

- Amenazar al conductor
- Amenazar a otras personas que se encuentren en el vehículo

- Crear una situación que ponga en riesgo de daño a cualquier persona que se encuentre en el vehículo

Los pasajeros que hagan un mal uso del servicio también pueden recibir una modificación del servicio. Los servicios también pueden modificarse cuando el comportamiento de un pasajero ocasione que los proveedores de atención médica denieguen los servicios debido a problemas con el transporte. Asimismo, los servicios pueden modificarse si usted cancela con frecuencia o no se presenta en la fecha de sus viajes.

Si recibe una modificación del servicio, recibirá un aviso por escrito y trabajaremos con usted. Encontraremos otras opciones para ayudarle a llegar a su cita de atención médica. Las modificaciones del servicio pueden incluir la necesidad de un proveedor de transporte específico, el uso de transporte público en lugar de viajes en vehículo, la confirmación de los viajes con antelación, viajar con un asistente de cuidado personal (PCA), etc.

Facturación

Ni nosotros ni Columbia Pacific CCO podemos facturarle por el transporte desde o hacia los servicios médicos cubiertos, incluso si la Autoridad de Salud de Oregon (OHA, por sus siglas en inglés) no nos reembolsa dichos servicios. Si recibe una factura, comuníquese con nosotros o llame a Columbia Pacific inmediatamente.

Sobrepagos

En ocasiones, podríamos pagarle más de lo que deberíamos haber pagado. A esto se le llama sobrepago. Esto puede ocurrir cuando:

- Le damos un reembolso, pero otra agencia o recurso ya le dio un reembolso
- Se le pagó directamente a la persona que le proporcionó transporte, comidas o alojamiento, pero usted también recibió un reembolso por lo anterior
- Le damos dinero para su viaje a una cita, pero usted:
 - No usó el dinero
 - No asistió a la cita
 - No usó el dinero para el propósito previsto
 - Compartió el transporte con otro miembro que también recibió un reembolso
- Le entregamos pasajes de transporte público y usted los vende o los transfiere a otra persona

Si ocurre uno de estos sobrepagos, tenemos permitido cobrarle a usted el dinero del sobrepago.

Quejas, comentarios, rechazos y apelaciones

Quejas y comentarios

Los proveedores de atención médica y de transporte de Columbia Pacific CCO desean brindarle la mejor atención posible. ¿Tiene alguna queja sobre alguna parte de los servicios de viaje? Puede llamar o escribir para informarnos a nosotros o a Columbia Pacific al respecto.

Tiene derecho a presentar una queja acerca de cualquier aspecto de nuestros servicios, procesos o viajes. Una queja significa que usted no está satisfecho/a con el servicio. Nuestro equipo trabajará para resolver sus inquietudes.

Las quejas pueden referirse, entre otros, a aspectos como los siguientes:

- Negación de un servicio
- Seguridad del conductor o del vehículo
- Calidad del servicio recibido
- Un conductor o miembro del personal grosero
- Si recibió el tipo de servicio adecuado
- Su acceso a los servicios
- Sus derechos como consumidor

Sus servicios NEMT no se verán afectados de manera negativa si presenta una queja. Resulta importante que escuchemos las quejas para poder ofrecer servicios de calidad.

Puede presentar una queja llamando a NW Rides durante el horario habitual de atención. También agradecemos otros comentarios.

Dentro de cinco días hábiles desde que NW Rides reciba su queja, le enviaremos una resolución por escrito (decisión) o una carta explicando que necesitamos más tiempo para analizar su caso.

Obtendrá una respuesta final dentro de un plazo de 30 días calendario.

¿Necesita ayuda para completar los formularios o saber cómo proceder?

Columbia Pacific puede ayudarle. Llame al equipo del Departamento de Atención al Cliente al 503-488-2822, llame gratis al 855-722-8206 o TTY 711.

También puede hacer lo siguiente:

- Comunicarse directamente con su proveedor para hablar sobre sus inquietudes

- Presentar una queja ante el Departamento de Atención al Cliente del Oregon Health Plan (OHP). Llame a la línea gratuita del OHP al 800-273-0557
- Presentar una queja ante el defensor del pueblo de la Autoridad de Salud de Oregon. Llamar a la línea gratuita de la OHA al 877-642-0450 o TTY 711

Su representante autorizado (alguien a quien usted haya autorizado para actuar en su nombre) puede presentar una queja por usted. Es posible que tenga que comunicar a NW Rides que permitirá que un representante autorizado presente una queja. Puede hacerlo escribiéndonos o llamándonos para informarnos.

Ni nosotros ni Columbia Pacific le evitaremos que presente quejas o reclamos que ya haya efectuado previamente. Tampoco le impediremos que presente la misma queja o reclamo ante nosotros ni ante Columbia Pacific.

NW Rides, sus contratistas, subcontratistas y proveedores participantes no pueden:

- Impedir que un miembro use cualquier parte del proceso del sistema de quejas y apelaciones o tomar medidas punitivas en contra de un proveedor que solicite un resultado acelerado o que apoye la apelación de un miembro
- Presionar para que se retire una queja, apelación o audiencia que ya se ha presentado
- Usar la presentación o el resultado de una queja, apelación o audiencia como un motivo para reaccionar en contra de un

miembro o para solicitar que se cancele la inscripción de un miembro

Rechazos y apelaciones

Si siente que le han denegado un servicio de forma injusta, tiene derecho a solicitar una apelación, una audiencia o ambas. Si le deniegan un servicio, le diremos verbalmente por qué se denegó el servicio. También le enviaremos una carta de Aviso de determinación adversa de beneficios (NOABD). Antes de enviarle un NOABD, debemos proporcionar una revisión secundaria por parte de otro empleado cuando el evaluador inicial deniegue un traslado.

Dentro de las 72 horas posteriores a la denegación, NW Rides le enviará por correo una carta de NOABD. Para las solicitudes de reembolso, la carta de NOABD se enviará por correo dentro de los 14 días posteriores a la denegación. También enviaremos una copia al proveedor o un tercero con quien haya programado su cita, si ellos programaron el viaje para usted. Puede encontrar más información sobre sus derechos en la sección sobre derechos y responsabilidades en las páginas 49 a 53. Asimismo, encontrará más información en su Manual para miembros.

Siempre debe intentar resolver sus preocupaciones directamente con nosotros. Sin embargo, si no podemos hacerlo, puede comunicarse con el Servicio de atención al cliente de Columbia Pacific al 855-722-8206 o con los Servicios para Miembros de la Oregon Health Authority al 800-273-0557.

Si denegamos, interrumpimos o reducimos los servicios de NEMT que solicitó, o que su proveedor de atención médica solicitó en su nombre,

le enviaremos una carta de NOABD por correo postal en un plazo de 72 horas (14 días para las solicitudes de reembolso), o lo antes posible tan pronto ocurra el cambio. El aviso le indicará por qué hemos tomado esa decisión.

La carta le explicará cómo apelar la decisión, si así lo desea. Siga las instrucciones de la carta de NOABD para iniciar el proceso de apelación a través de Columbia Pacific. Debe presentar la apelación en un plazo de 60 días a partir de la fecha de la carta de NOABD. También tiene el derecho de solicitar que su apelación se agilice (que se realice más rápido). Para apoyar su apelación, tiene el derecho de proporcionar información y testimonios (pruebas) en persona o por escrito. También puede presentar argumentos legales y aportar hechos en persona o por escrito. Deberá hacerlo dentro de los plazos establecidos para la presentación de apelaciones.

Si decide presentar una apelación, profesionales de la atención de salud con experiencia clínica sobre su situación la evaluarán. Columbia Pacific le enviará por correo un Aviso de Resolución de Apelación (NOAR, por sus siglas en inglés) tan pronto como lo requiera su afección médica. Lo enviarán por correo a más tardar 16 días después de la fecha de su solicitud. Si Columbia Pacific necesita más tiempo, le enviarán una carta. Cuentan con un máximo de 14 días adicionales.

Si Columbia Pacific no procesa su apelación en un plazo de 16 días o en el plazo de apelación extendido, esto significa que el proceso de apelación ha concluido. Usted podrá entonces solicitar una audiencia administrativa. También puede solicitar una audiencia si no está satisfecho/a con la decisión de apelación de Columbia Pacific.

Puede seguir recibiendo un servicio que ya haya comenzado antes de nuestra decisión de rechazarlo, suspenderlo o reducirlo.

Para obtener más información sobre los sistemas, las políticas y los procedimientos de quejas y apelaciones, llame a Columbia Pacific:

Teléfono: 503-488-2822

Línea gratuita: 855-722-8206 o TTY 711

También puede obtener ayuda legal gratuita a través de Legal Aid Services y del Centro Legal de Oregon (Oregon Law Center). Contacte a la Línea Directa de Beneficios Públicos al 800-520-5292 o TTY 711 para obtener más información.

Reporte de fraude, despilfarro y abuso

NW Rides apoya a Columbia Pacific para garantizar que los fondos destinados a la atención médica se utilicen en ayudar a que nuestros miembros gocen de salud y bienestar. Necesitamos su ayuda para lograrlo.

Si cree que ha ocurrido fraude, despilfarro o abuso, repórtelo lo antes posible. Puede reportarlo de manera anónima. Las leyes de protección a denunciantes protegen a las personas que reportan fraude, despilfarro y abuso. No perderá el acceso al NEMT si presenta un informe. Es ilegal acosar, amenazar o discriminar a alguien que reporte fraude, despilfarro o abuso.

El fraude a Medicaid es ilegal y NW Rides lo toma muy en serio

Algunos ejemplos de fraude, despilfarro y abuso por parte de un proveedor podrían ser los siguientes:

- Un proveedor de transporte que le cobre por un servicio que cubre NW Rides
- Un proveedor de transporte que utilice un vehículo o conductor no aprobado para su viaje

Algunos ejemplos de fraude, despilfarro y abuso por parte de un miembro podrían ser los siguientes:

- Recibir un pago por millas mientras también acepta un viaje en vehículo
- Usar los servicios de NEMT para acceder a servicios no cubiertos
- Presentar documentos inexactos para obtener un reembolso

NW Rides está comprometido a prevenir el fraude, el despilfarro y el abuso. Cumpliremos con todas las leyes relacionadas, incluidas la Ley de Reclamaciones Falsas del estado y la Ley Federal de Reclamaciones Falsas.

Cómo hacer un reporte de fraude, despilfarro y abuso

Póngase en contacto directamente con Columbia Pacific. Llame, envíe un fax, presente en línea o escriba directamente:

Teléfono: 855-722-8206 o TTY 711

Fax: 503-815-2834

Correo electrónico: customerservice@careoregon.org

Columbia Pacific

A la atención de: FWA

315 SW Fifth Ave

Portland, OR 97204

Si lo desea, también puede hacer un reporte anónimo llamando a Ethics Point al 888-331-6524 o presentando un reporte en ethicspoint.com.

O

Reporte fraude, despilfarro y abuso por parte de un miembro llamando, enviando un fax o escribiendo al siguiente contacto:

Unidad de Investigación de Fraudes del ODHS

P.O. Box 14150

Salem, OR 97309

Línea directa: 888-FRAUD01 (888-372-8301)

Fax: 503-373-1525 A la atención de: Línea directa

Sitio web: oregon.gov/odhs/financial-recovery/Pages/fraud.aspx

O (específico para proveedores)

Office of Program Integrity (OPI) de la OHA

500 Summer St. NE E-36

Salem, OR 97301

Línea directa: 888-FRAUD01 (888-372-8301)

Correo electrónico seguro: OPI.Referrals@oha.oregon.gov

Sitio web: oregon.gov/oha/FOD/PIAU/Pages/Report-Fraud.aspx

O

Medicaid Fraud Control Unit (MFCU)

Oregon Department of Justice

100 SW Market Street

Portland, OR 97201

Teléfono: 971-673-1880

Fax: 971-673-1890

Para reportar fraude en línea: oregon.gov/dhs/abuse/Pages/fraud-reporting.aspx



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

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

nwconnector.org/nw-rides

OHP-CPC-25-8396

CPC-25992900-SP-1209-LP