



Guía para los servicios de transporte médico

Condados de Lane, Linn y Douglas: 1-541-485-2155, TTY 711

Condados de Washington, Multnomah y Clackamas: 1-877-600-5472, TTY 711

Fax: 866-703-0958

Línea directa de quejas: 1-877-367-1332

Springfield: 555 International Way Building B, Springfield, OR 97477

Tigard: 13221 SW 68th Pkwy #200, Tigard, OR 97223

Horario de atención de ambas ubicaciones: De lunes a viernes, de 8:00 a. m. a 5:00 p. m.

Trillium Community Health Plan

P.O. Box 11740 Eugene, OR 97440-3940

<https://www-es.trilliumohp.com/>

Usted, su representante, sus familiares y sus cuidadores pueden pedir esta guía en formatos alternativos de forma gratuita:

- traducciones escritas
- interpretación oral
- uso de asistentes y servicios auxiliares
- letra grande
- intérpretes certificados y calificados de idioma hablado y de lenguaje de señas
- otros idiomas
- correo postal
- formato electrónico con su aprobación

Recibirá la guía en un plazo de cinco días hábiles desde el momento en que la solicite. Comuníquese con nuestro departamento al número gratuito 1-877-600-5472 (TTY/retransmisión de Oregón 711).

Puede obtener una copia digital de esta guía en nuestro sitio web:

<https://www.trilliumohp.com/content/dam/centene/trillium/Languages/Spanish/MCA-Medical-Ride-GuideSP.pdf>

Puede recibir esta guía en cualquier forma que tenga en cuenta las necesidades especiales de nuestros afiliados o posibles afiliados con discapacidades o conocimientos limitados de inglés (por sus siglas en inglés, LEP) de forma gratuita.

You can get this letter in another language, large print, or another way that is best for you. You can also have a language interpreter. This help is free. Call 1-844-867-1156 (TTY/TDD 711).

Puede recibir esta carta en otro idioma, en letra grande o en el formato que sea mejor para usted. También puede tener un intérprete de idiomas. Esta ayuda es gratuita. Llame al 1-844-867-1156 (TTY/TDD 711).

English:

ATTENTION: If you do not speak English, language assistance services, free of charge, are available to you. Call 1-877-600-5472; TTY: 1-877-600-5473.

Español (Spanish)

ATENCIÓN: si habla español, tiene a su disposición servicios gratuitos de asistencia lingüística. Llame al 1-877-600-5472; TTY: 1-877-600-5473.

Русский (Russian)

ВНИМАНИЕ: Если вы говорите на русском языке, то вам доступны бесплатные услуги перевода. Звоните 1-877-600-5472; TTY: 1-877-600-5473.

Tiếng Việt (Vietnamese)

CHÚ Ý: Nếu bạn nói Tiếng Việt, có các dịch vụ hỗ trợ ngôn ngữ miễn phí dành cho bạn. Gọi số 1-877-600-5472; TTY: 1-877-600-5473.

Arabic:

مجاناً لك متاحة اللغوية المساعدة خدمات فإن العربية اللغة تتحدث كنت إذا: تنبيه
والبكم الصم هاتف رقم، 1-877-600-5472 رقم على ب اتصل
1-877-600-5473.

Somali:

OGAYSIIN: Haddii aanad ku hadal Ingiriisi, luqadda
adeegyada kaalmada, bilaash ah, ayaa adiga lagu heli
karaa. Soo wac 1-877-600-5472; TTY: 1-877-600-5473.

Chinese Simplified:

敬請注意：如果您不會說英文，您可以致電如下號碼，獲得
免費的語言援助服務：1-877-600-5472；
TTY：1-877-600-5473。

Chinese Traditional:

請注意：如果您不講英文，您可以致電以下號碼以獲得免費
的語言支援服務：1-877-600-5472；
TTY：1-877-600-5473。

한국어 (Korean)

주의: 한국어를 사용하시는 경우, 언어 지원 서비스를
무료로 이용하실 수 있습니다. 1-877-600-5472;
TTY: 1-877-600-5473.

Hmong:

សម្គាល់៖ប្រសិនបើអ្នកមិននិយាយភាសាអង់គ្លេសទេសេវាជំនួយ
ផ្នែកភាសាមានផ្តល់ជូនអ្នកដោយមិនគិតថ្លៃ។
សូមទូរស័ព្ទទៅលេខ 1-877-600-5472; TTY: 1-877-600-5473
។

Marshallese:

KŌJJELĀ: Elaññe kwōjab jelā Kajin Pālle, ewōr riukok ñan
jibañ eok I'm ejjelok wonen. Kūrlok 1-877-600-5472;
TTY: 1-877-600-5473.

Chuukese:

ASINEI NGENI KEMI: Ika pwe kose kan kapas fosun
Merika, angangen aninisin fosun fonu kena, ese wor
momon, ra kawor ngonuk. Kori 1-877-600-5472;
TTY: 1-877-600-5473.

Tagalog:

ATENSIYON: Kung hindi ka nagsasalita ng Ingles,
magagamit mo ang mga serbisyong tulong sa wika nang
walang bayad. Tumawag sa 1-877-600-5472;
TTY: 1-877-600-5473.

German:

ACHTUNG: Wenn Sie kein Deutsch sprechen, stehen
Ihnen kostenlose telefonische Sprachhilfen zur Verfügung.
Rufen Sie an unter 1-877-600-5472;
Fernschreiber: 1-877-600-5473.

Portuguese:

ATENÇÃO: Caso você não fale inglês, existem serviços de assistência linguística gratuitos. Ligue para 1-877-600-5472; TTY: 1-877-600-5473.

日本語 (Japanese)

注意事項：日本語を話される場合、無料の言語支援をご利用いただけます。1-877-600-5472; TTY: 1-877-600-5473. まで、電話にてご連絡ください

Українська (Ukrainian)

УВАГА! Якщо ви розмовляєте українською мовою, ви можете звернутися до безкоштовної служби мовної підтримки. Телефонуйте за номером. 1-877-600-5472; TTY: 1-877-600-5473.

¿Considera que Trillium Community Health Plan (Trillium) lo ha tratado injustamente?

Trillium debe cumplir con las leyes de derechos civiles estatales y federales. No puede tratar injustamente a las personas en ninguno de sus programas ni actividades por los siguientes motivos:

- | | | | |
|---------------|----------------------|-----------|-------------------------|
| •Edad | •Identidad de género | •Raza | •Orientación sexual |
| •Color | •Estado civil | •Religión | •Estado de salud |
| •Discapacidad | •Nacionalidad | •Sexo | •Necesidad de servicios |

Usted tiene derecho a ingresar en los edificios y salir de ellos, y a usar dichos edificios y los servicios. Tiene derecho a obtener información de una forma que comprenda. Trillium modificará de forma razonable las políticas, las prácticas y los procedimientos después de hablar con usted sobre sus necesidades.

Para informar inquietudes, recibir ayuda para presentar una queja u obtener más información, comuníquese con el Departamento de Servicios al Afiliado al 541-485-2155; número gratuito: 1-877-600-5472; TTY: 1-877-600-5473, de lunes a viernes, de 8:00 a. m. a 5:00 p. m. Puede dejar un mensaje en otros horarios, incluidos los fines de semana y feriados nacionales. Le devolveremos la llamada el siguiente día hábil. La llamada es gratis.

Si considera que ha sido discriminado, también puede comunicarse con:
Levi Welbourne, gerente sénior de quejas formales y apelaciones
555 International Way, Building B
Springfield, OR 97477
Teléfono: 541-485-2155
Número gratuito: 1-877-600-5472 (TTY 711)
Correo electrónico: grievances@trilliumchp.com
Sitio web: www-es.trilliumohp.com/members/oregon-health-plan/for-members/member-satisfaction.html

Tiene derecho a presentar una queja sobre derechos civiles ante estas organizaciones:

Oficina de Derechos Civiles del Departamento de Salud y Servicios Humanos (por sus siglas en inglés, OCR) de los EE. UU.
Sitio web: <https://ocrportal.hhs.gov/ocr/smartscreen/main.jsf>
Teléfono: (800) 368-1019, (800) 537-7697 (TDD)
Correo electrónico: OCRCComplaint@hhs.gov
Correo: Office for Civil Rights, 200 Independence Ave. SW, Room 509F, HHH Bldg., Washington, DC 20201

Oficina de Derechos Civiles de la Autoridad de Salud de Oregón (por sus siglas en inglés, OHA)
Sitio web: www.oregon.gov/OHA/EI/Pages/index.aspx#
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

División de Derechos Civiles de la Oficina de Trabajo e Industrias
Sitio web: <https://www.oregon.gov/boli/civil-rights/Pages/default.aspx>
Teléfono: (971) 673-0764
Correo electrónico: crdemail@boli.state.or.us
Correo: Bureau of Labor and Industries Civil Rights Division, 800 NE Oregon St., Suite 1045, Portland, OR 97232

Contenido

¿Puedo solicitar servicio de transporte para asistir a mi cita médica?	9
Servicios de transporte.....	10
¿Cómo puedo solicitar ayuda para llegar a mi cita?	10
¿Qué tengo que decirle al servicio de transporte?.....	10
¿Qué sucede si puedo conducir por mi cuenta o si viajo fuera del área?	12
¿Qué tipo de transporte puedo obtener?	14
Pase de Autobús.....	14
Transporte Seguro	14
Vehículos y Conductores del Servicio de Transporte.....	14
¿Cuándo sabré si mi viaje ha sido aprobado?	15
¿Qué ocurre después de que se aprueba mi transporte?	15
¿Qué ocurre en el momento que me recogen?.....	16
Tráfico y Mal Tiempo.....	17
¿Cómo debe comportarse mi conductor?	17
¿Qué ocurre si necesito transporte hoy o mañana?	18
¿Debo cumplir las leyes de Oregón sobre el cinturón de seguridad?	18
¿Qué ocurre si necesito que alguien me acompañe en el viaje?	18
¿Qué ocurre si la persona afiliada a Trillium es un niño?.....	19
¿Cuándo podría modificarse la forma en que se me proporciona el transporte?.....	19
¿Qué ocurre si me deniegan el transporte?	20
Cómo apelar una decisión.....	20
¿Qué ocurre si mi programa cambia o tengo que cancelar un transporte?.....	21
Accidentes e Incidentes	21
Seguimiento y Documentación de los Servicios.....	22
Derechos de los Pasajeros	22
Responsabilidades de los Pasajeros	23
Su Privacidad	24
Comentarios y Quejas.....	24

¿Puedo solicitar servicio de transporte para asistir a mi cita médica?

Podemos ayudarle si no tiene manera de llegar a la cita con su médico, dentista o asesor. Los afiliados de Oregon Health Plan (OHP o Medicaid) obtienen ayuda para pagar el transporte a las citas médicas. Deberá obtener la aprobación para los transportes médicos, o para el transporte médico no de emergencia (por sus siglas en inglés, NEMT), antes de acudir a su cita. No recibirá una factura por parte de Trillium ni de los proveedores de transporte de Trillium.

Según sus necesidades, usted puede obtener:

- Ayuda con los costos en los que incurra al conducir usted o que alguien lo lleve.
- Pases de autobús diarios o mensuales.
- Transporte en taxi.
- Transporte en un vehículo con accesibilidad para sillas de ruedas.
- Otro transporte especializado.

Para obtener transporte médico, usted debe:

- Ser afiliado de Trillium OHP.
- Necesitar transporte a una cita médica cubierta por OHP o a un servicio relacionado con la salud aprobado por Trillium. Si tiene seguro de Medicaid y Medicare, puede obtener transporte médico para las visitas cubiertas por OHP. También puede obtener transporte médico para visitas cubiertas por Medicare.

Para obtener la aprobación, llame al siguiente servicio de transporte, que presta servicios en su región sin cargo.

Condados de Lane, Western Douglas y Western Linn



(541) 682-5566

o

(877) 800-9899 (TTY: 711)

HORARIO DE ATENCIÓN

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

Si necesita ayuda fuera de este horario, deje un mensaje. LTD le devolverá la llamada el siguiente día hábil.

Condados de Clackamas, Multnomah y Washington



(877) 583-1552 (TTY: 711)

HORARIO DE ATENCIÓN

De domingo a sábado
De 8:00 a. m. a 5:00 p. m.

Disponibles las 24 horas del día, los 7 días de la semana para viajes urgentes o al salir del hospital.

Servicios de transporte

Es posible que los centros de atención telefónica del servicio de transporte estén cerrados en los siguientes días feriados: Año Nuevo, Día de los Caídos, Día de la Independencia, Día del Trabajo, Día de Acción de Gracias y Navidad. Los servicios de transporte aún pueden ayudar con los viajes cuando los centros están cerrados. Es posible que reciba una grabación en inglés o español en estas ocasiones. Deje un mensaje grabado. El servicio de transporte le devolverá la llamada en el plazo de una hora.

En los centros de servicio de transporte le pueden ayudar a programar los viajes a las citas. Trillium ha capacitado a nuestros servicios de transporte con respecto a las normas de Oregón para los transportes médicos. Nuestros centros de servicio de transporte multilingüe pueden ofrecerles servicios de interpretación a los afiliados con conocimientos limitados de inglés y a las personas con dificultades de audición y del habla. Trillium les exige a los servicios de transporte que garanticen que los conductores estén capacitados para cumplir las normas de Oregón en materia de transporte médico.

¿Cómo puedo solicitar ayuda para llegar a mi cita?

Usted o su representante pueden llamar al servicio de transporte de su área. Su representante puede ser un tutor/representante legal, un trabajador comunitario de la salud (por sus siglas en inglés, CHW), un padre/una madre de acogida, un padre/una madre adoptivos o un padrastro/una madrastra. Su representante puede ser un proveedor médico si el proveedor es una autoridad delegada.

Puede solicitar ayuda para acudir a su visita médica hasta 90 días antes de su cita. Si tiene más de una cita o citas recurrentes, puede solicitar ayuda para todas ellas al mismo tiempo.

Los servicios de transporte están cubiertos las 24 horas del día, los 365 días del año. Llame a su servicio de transporte con la mayor antelación posible. Le sugerimos que llame a más tardar 24 horas antes de su cita. Si es necesario, usted o su representante pueden programar un transporte el mismo día de su cita.

¿Qué tengo que decirle al servicio de transporte?

Tenga la siguiente información lista cuando llame al servicio de transporte:

- Nombre.
- Dirección.
- Número de teléfono.
- Lugar donde necesita que lo recojan.
- Número de identificación de OHP o Trillium.
- Nombre del médico o del centro.
- Dirección y número de teléfono del médico o del centro.
- Médico de referencia si la cita es fuera de su área local.
- Fecha y hora de su cita.
- Hora a la que deben recogerlo después de su cita.

- Cuando llame para programar el transporte a su cita, programe su transporte a casa. Si no sabe a qué hora deben recogerlo después de su cita, comuníquese al servicio de transporte. Cuando necesite que lo recojan después de su cita, llame al servicio de transporte. Lo recogerán en el plazo de una hora.
- A qué tipo de cita va a asistir (médico de atención primaria, salud del comportamiento, dentista, etc.).
- Visitas a la farmacia: puede solicitar pasar por una farmacia después de que lo recojan de su cita. Infórmele al servicio de transporte cuando solicite su transporte.
- Si tiene acceso a un vehículo o a alguien que lo lleve.
- Sus necesidades de movilidad (como una silla de ruedas, un tanque de oxígeno o un bastón).
- Información sobre sus dispositivos de movilidad, como el tamaño de su silla de ruedas.
- Si tiene un animal de servicio.
- Si tiene alguna condición o necesidad especial. Esto puede incluir discapacidades físicas o del comportamiento. También puede incluir el nivel actual de movilidad e independencia funcional.
- Cualquier otra información que pueda afectar su viaje o sus necesidades de viaje. Esto incluye:
 - Si lo acompañará alguien porque necesita ayuda si viaja solo.
 - Si tiene 12 años o menos, es necesario que lo acompañe un adulto.
 - Si tiene un tanque de oxígeno portátil.
 - Si necesita cualquier otro equipo especial.
 - Si tiene un problema de salud que implique un cambio en sus necesidades.
 - Si necesita un viaje asegurado.
 - * Un vehículo especial que se utiliza cuando un médico o un oficial de policía determinó que el afiliado está en peligro de dañarse a sí mismo o a otros, o necesita atención, custodia o tratamiento inmediatos.
 - Cualquier otra información.

El servicio de transporte documentará su información para que esté disponible la próxima vez que usted solicite un transporte. El servicio de transporte utilizará la información que usted proporcione para seleccionar los servicios más adecuados para usted. El servicio de transporte considerará los servicios en función de sus necesidades, movilidad e independencia funcional.

El servicio de transporte revisará la información con los siguientes fines:

- Confirmar que usted es un afiliado de Trillium y que es elegible para un transporte. Trillium le proporcionará al servicio de transporte informes de elegibilidad. El servicio de transporte puede comunicarse con Trillium para asegurarse de que usted es elegible.
- Identificar si usted es elegible con un plan Medicare Advantage de Prestación Completa de Doble Elegibilidad (por sus siglas en inglés, FBDE), con la cobertura doble de Medicaid y Medicare, con otro plan de necesidades especiales o con el proveedor de Medicare directamente.

- Identificar si usted es elegible con el Programa Dental del Tratado de Libre Asociación (por sus siglas en inglés, COFA) o el Programa Dental para Veteranos, y si su viaje es para un servicio dental.
- Confirmar que su solicitud de transporte corresponde a una cita cubierta por Medicaid y Medicare.
- Confirmar que su solicitud de transporte es para un servicio relacionado con la salud.
- Confirmar que sus servicios se encuentran en el área de servicio o están aprobados fuera del área de servicio.
- Saber si no tiene otros medios para llegar a la cita.
- Encontrar el tipo de transporte más adecuado para usted, en función de sus necesidades.

¿Qué sucede si puedo conducir por mi cuenta o si viajo fuera del área?

Si puede conducir usted mismo, es posible que se le reembolse el millaje. Si alguien que conozca puede llevarlo, es posible que se le reembolse el millaje.

Si su cita es fuera de su área, puede recibir ayuda para los gastos de comida y alojamiento. No puede recibir ayuda para las comidas si está hospitalizado o internado en otro lugar donde no tenga que pagar su comida.

Trillium debe reembolsar las comidas o el alojamiento de un acompañante que vaya con usted, si es médicamente necesario, en caso de que se presenten alguna de las siguientes circunstancias: El acompañante puede ser uno de los padres.

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

A los afiliados se les puede devolver o reembolsar el dinero de las comidas o el alojamiento de los acompañantes adicionales. Los afiliados también pueden recibir el reembolso por las circunstancias determinadas por el plan de salud. Los reembolsos fuera del área son los siguientes:

- Fuera de su área local (en zonas urbanas, 30 millas o 30 minutos; en zonas rurales, 60 millas o 60 minutos)
- Por un mínimo de cuatro horas de viaje de ida y vuelta

Para recibir el reembolso:

- Llame al servicio de transporte de su región antes de viajar a su cita para solicitar una aprobación previa para pagar el millaje, las comidas o el alojamiento. Puede encontrar la información de contacto del servicio de transporte regional en la página 8.

- Es posible que necesite formularios que deba llevar a su cita. El servicio de transporte se los proporcionará. En el consultorio de su médico deben completar y firmar los formularios.
- Devuélvale los formularios completados al servicio de transporte dentro de los 45 días posteriores a su cita. No se le pagarán el millaje, las comidas ni el alojamiento si presenta los formularios fuera de plazo.

Si se aprueba su solicitud, ¿cuánto se le reembolsará?

- Millaje: se le pagarán 44 centavos por milla por el trayecto más corto hasta su cita.
 - Si el padre/la madre/el tutor del afiliado menor de edad los traslada, el padre/la madre/el tutor no podrá recibir el reembolso del millaje.
- Comidas: se le pagará lo siguiente
 - Desayuno: \$6.50. Su viaje debe comenzar antes de las 6:00 a. m.
 - Almuerzo: \$7.50. Su viaje debe abarcar todo el período de almuerzo, de 11:30 a. m. a 1:30 p. m.
 - Cena: \$13.00. Su viaje debe finalizar después de las 6:30 p. m.
 - Los acompañantes que viajen con usted y que cumplan los mismos requisitos mencionados anteriormente cobrarán las mismas tasas que los afiliados.
- Alojamiento: se le puede pagar hasta \$98.00 por noche. Su viaje a la cita debe comenzar antes de las 5:00 a. m. Su viaje desde la cita a su casa debe finalizar después de las 9:00 p. m. o su proveedor de atención médica debe documentar una necesidad especial de alojamiento independientemente del requisito de tiempo mencionado anteriormente. Deberá presentar una copia de su recibo que acredite lo que pagó por el alojamiento. Se paga hasta \$98.00 por noche para el alojamiento de los acompañantes si no se alojan con usted.
 - Trillium puede aprobar el alojamiento, si así lo considera, en otras circunstancias.

Después de completar el formulario y devolverlo al servicio de transporte, el servicio lo revisará. Si aprueban su solicitud, el reembolso se realizará mediante una tarjeta bancaria. Le pagarán en un plazo de 30 días a partir de la devolución del formulario completado. El pago de los reembolsos inferiores a \$10.00 puede retenerse hasta que el total alcance los \$10.00. El servicio de transporte se comunicará con usted por el medio que usted desee si necesitan más información. También se comunicarán con usted si no pueden tramitar su solicitud.

Trillium puede recuperar los pagos en exceso realizados a un afiliado. Los pagos en exceso se producen cuando un servicio de transporte u otras entidades le pagan al afiliado lo siguiente:

- Por el millaje, las comidas, el alojamiento y otro recurso.
- Directamente por el proveedor de transporte, comidas o alojamiento.

- Directamente para viajar a citas médicas, y el afiliado no utilizó el dinero para ese fin.
- Directamente para viajar a citas médicas, y el afiliado no asistió a la cita.
- Directamente para viajar a citas médicas, y el afiliado compartió el viaje con otro afiliado al que la empresa también le pagó directamente.
- Para boletos o pases de transporte común o público, y el afiliado le vendió o le dio de alguna manera los boletos o pases a otra persona.

Trillium no es responsable de gestionar el transporte cuando el afiliado utiliza el transporte público. Trillium no es responsable de gestionar el transporte cuando el afiliado u otra persona recibe un reembolso por millaje o similar por trasladar al afiliado.

¿Qué tipo de transporte puedo obtener?

El servicio de transporte le pedirá información para determinar el vehículo y los servicios más adecuados para sus necesidades. Dependiendo de sus necesidades, su viaje puede requerir lo siguiente:

- Vehículo para silla de ruedas.
- Vehículo con camilla.
- Taxi.
- Otros tipos, según sea necesario.

A veces, los conductores pueden recoger o dejar a otros pasajeros en el camino. Estos son viajes compartidos. El servicio de transporte le informará sobre esto cuando usted programe su viaje.

Pase de Autobús

El transporte público puede ser el tipo de transporte más adecuado para usted. Si es así, el servicio de transporte le informará cómo recibirá su pase de autobús. En función de sus necesidades, puede recibir un pase diario o un pase mensual.

Transporte Seguro

El transporte seguro puede ser el tipo de viaje más apropiado que se necesita. Los servicios de transporte decidirán esto en función de la información en el momento de la solicitud. El transporte seguro está disponible para un afiliado si se determina que se encuentra en una crisis médica o de comportamiento que representa un peligro para sí mismo o para los demás.

Vehículos y Conductores del Servicio de Transporte

Todos los vehículos presentan las siguientes características:

- Están limpios y no contienen residuos que afecten su capacidad de viajar cómodamente.
- Tienen cinturones de seguridad adecuados si el vehículo está legalmente obligado a tenerlos.

- Cuentan con un botiquín de primeros auxilios, un extintor de incendios, dispositivos reflectantes o de advertencia para la carretera, una linterna, dispositivos de tracción de neumáticos en caso de mal tiempo y guantes desechables.
- Tienen todo el equipo necesario para asegurar la silla de ruedas o la camilla si es necesario.
- Están en buen estado de funcionamiento, incluidos los espejos retrovisores y laterales, la bocina, las luces intermitentes, las luces delanteras, las luces traseras y los limpiaparabrisas.
- Los conductores cumplen todos los requisitos estatales para ser un conductor:
 - Tener la matrícula en vigor, el permiso de conducir estatal (con las autorizaciones requeridas), la licencia local y los requisitos de permiso.
 - Haber realizado actividades previas a la contratación que incluyen evaluaciones para la exclusión de la participación en programas federales y la verificación de los antecedentes, incluidos los antecedentes penales, el historial de conducción, el estado de agresión sexual y las pruebas de detección de drogas.
 - Tener una capacitación documentada para conducir y ayudar a los afiliados con discapacidades y necesidades especiales.

¿Cuándo sabré si mi viaje ha sido aprobado?

El servicio de transporte le comunicará si su viaje ha sido aprobado o denegado durante las 24 horas posteriores a la recepción de su solicitud. Recibirá información como mínimo 2 días antes de la hora programada para que lo recojan si hay cambios con respecto al conductor. También recibirá información como mínimo 2 días antes de la hora programada para que lo recojan si hay cambios con respecto a los detalles del viaje previamente acordados con el afiliado. El servicio de transporte tomará la decisión con antelación, si es necesario, para asegurarse de que usted llegue a tiempo a su cita.

¿Qué ocurre después de que se aprueba mi transporte?

Si su viaje se aprueba, el servicio de transporte hará lo siguiente:

- Identificará el mejor tipo de transporte para sus necesidades: transporte público, vehículo para silla de ruedas, taxi, etc.
- Identificará el mejor nivel de servicios para sus necesidades:
 - De acera a acera: el conductor se reunirá con usted en la acera del lugar donde lo recogerá.
 - De puerta a puerta: el conductor se reunirá con usted en la puerta o en la recepción del lugar donde lo recogerá.
 - De persona a persona: el conductor se reunirá con usted y un miembro de su equipo de atención en el lugar donde lo recogerá. El conductor lo acompañará hasta el interior de su lugar de destino. El conductor se quedará con usted hasta que alguien de su equipo de atención lo acompañe el resto del camino. Si hay un asistente de atención al paciente disponible, este puede ayudar a realizar este servicio.
- Ingresará la información en su sistema.

Si el servicio de transporte aprueba su traslado, le proporcionará los detalles de este en cuestión de horas. Es posible que le proporcionen los detalles en la misma llamada en la que usted solicite el transporte. El servicio de transporte se pondrá en contacto con usted a la hora que usted prefiera y de la forma en que lo prefiera. Esto se puede realizar por teléfono, correo electrónico o fax. En los detalles del viaje se incluirá la siguiente información:

- El nombre y el número de teléfono del conductor que lo recogerá.
- La hora y la fecha en que lo recogerá.
- La dirección en la que lo recogerá.
- El nombre y la dirección del médico y del lugar al que usted irá.
- La hora establecida para que lo recojan después de su cita, si se ha acordado previamente.
 - Si el transporte de regreso no está programado, puede llamar al servicio de transporte después de su cita y lo recogerán en el plazo de una hora luego de su llamada.
- El lugar donde lo recogerá después de su cita.

No es su responsabilidad comunicarse con el servicio de transporte para obtener esta información después de haber solicitado el transporte.

¿Qué ocurre en el momento que me recojan?

Esté preparado para su transporte antes de la hora en que lo deben recoger. Esté atento al conductor o a su llamada telefónica al comienzo del plazo para que lo recojan.

El conductor llegará puntual para que usted tenga tiempo suficiente para registrarse y prepararse para su cita. El conductor llegará puntual para el viaje de regreso al final de su cita. A menos que usted o su tutor, padre/madre o representante lo soliciten, los conductores no pueden dejarlo más de 15 minutos antes de la hora en que el edificio abre. No está obligado a llegar a su cita programada con más de una hora de antelación. No debe esperar más de 15 minutos después de la hora programada para que lo recojan.

Los conductores pueden llegar antes del plazo para que lo recojan. Solo está obligado a subir al vehículo en el plazo para que lo recojan correspondiente. Los conductores solo lo esperarán 15 minutos después de la hora programada para que lo recojan. Si no está allí después de los 15 minutos de la hora programada para que lo recojan, el conductor llamará al servicio de transporte para informarles antes de retirarse del lugar.

Sin el permiso de usted, su representante o su padre/madre/tutor, los conductores no pueden recogerlo pasados los 15 minutos posteriores al cierre del edificio, a no ser que se prevea que la cita termine más de 15 minutos después de dicho cierre. Si usted se retrasa porque lo recogieron o lo dejaron tarde y no lo pueden atender en la cita, se registrará al proveedor de transporte como un proveedor que “no se presentó”. No se le pagará al proveedor de transporte por el viaje. El proveedor de transporte será suspendido por no respetar el horario programado.

Tráfico y Mal Tiempo

Los proveedores de transporte prevén el tráfico y los tiempos de viaje en función de los datos históricos de tráfico y la experiencia a la hora de programar su viaje a fin de garantizar que llegue a su cita a tiempo.

En ocasiones, las demoras no planificadas hacen que llegue tarde a su cita. Esto podría deberse al tráfico, las condiciones meteorológicas o el rompimiento del equipo. Si esto ocurre, el proveedor hará lo siguiente:

- Se comunicará con usted antes de la hora de su cita para organizar otro servicio con un proveedor diferente. O,
- ayudará a reprogramar su cita.

El mal tiempo puede provocar retrasos graves o limitar el tipo de viajes que se puedan programar. Si esto ocurre, el servicio de transporte se asegurará de ofrecer viajes para la atención médica fundamental. Esto puede incluir diálisis renal o quimioterapia.

Los centros de transporte se encargarán de lo siguiente:

- Llamarán al lugar donde usted tiene una cita programada para confirmarla.
- Le informarán si su cita con el médico/centro se ha cancelado debido al mal tiempo.
- Conseguirán un transporte diferente para usted si su cita no se canceló.
- Colaborarán con usted y con el médico/centro para reprogramar su cita cuando el tiempo ya no sea un problema.

El mal tiempo incluye, entre otros, el calor extremo, el frío extremo, las inundaciones, las alertas de tornado, las nevadas intensas y las carreteras cubiertas de hielo.

¿Cómo debe comportarse mi conductor?

Los conductores estarán en contacto con el servicio de transporte cuando partan para recogerlo y durante el viaje. Esto ayuda a que el servicio de transporte se asegure de que lo recojan a tiempo.

Los conductores deben encargarse de lo siguiente:

- Priorizar su seguridad.
- Ser respetuosos y profesionales.
- Seguir todas las leyes y normas de tráfico y conducción.
- Haber completado todas las capacitaciones (como RCP, primeros auxilios y conducción defensiva).
- Mantener su información personal privada y segura.

Nuestros conductores pueden ofrecer diferentes niveles de servicio para adaptarse a sus necesidades médicas, como las siguientes:

- De acera a acera: el conductor se reunirá con usted en la acera del lugar donde lo recogerá.

- De puerta a puerta: el conductor se reunirá con usted en la puerta o en la recepción del lugar donde lo recogerá. El conductor lo acompañará hasta la puerta o la recepción de su lugar de destino.
- De persona a persona: el conductor se reunirá con usted y un miembro de su equipo de atención en el lugar donde lo recogerá. El conductor lo acompañará hasta el interior de su lugar de destino. El conductor se quedará con usted hasta que alguien de su equipo de atención lo acompañe el resto del camino. Un asistente de atención al paciente puede ayudar a realizar este servicio a cambio.

Tenga en cuenta que los conductores no pueden cubrir todas sus necesidades de viaje. No pueden hacer lo siguiente:

- Ir con usted a su cita. Si necesita ayuda, comuníquese al servicio de transporte cuando solicite un viaje.
- Ingresar a su casa o habitación, a menos que a usted le den el alta del hospital o necesite un vehículo con camilla.
- Ayudarlo a prepararse para su viaje.
- Trasladarlo a su silla de ruedas o desde esta.
- Ayudarlo con cualquier necesidad o actividad personal.
- Llevar a cabo cualquier asunto personal.

El servicio de transporte y el conductor no pueden cambiar la hora en que lo recogerán sin la aprobación autorizada de Trillium. Si el conductor no se presenta dentro del plazo en el que debe recogerlo, Trillium se comunicará con usted y le preguntará si su atención médica se ha visto afectada.

¿Qué ocurre si necesito transporte hoy o mañana?

Si tiene una emergencia, llame al 911. Su servicio de transporte no organiza transportes de emergencia en ambulancia.

Puede solicitar un transporte el día que necesita viajar o el día anterior.

¿Debo cumplir las leyes de Oregón sobre el cinturón de seguridad?

Sí. Todos los pasajeros deben respetar siempre las leyes de Oregón sobre el cinturón de seguridad y utilizarlo. Esto incluye a los pasajeros que utilizan sillas de ruedas. Los conductores no pueden trasladarlo si se niega a utilizar el cinturón de seguridad.

Infórmele al servicio de transporte cuando programe su viaje si necesita extensiones del cinturón de seguridad.

Si tiene una tarjeta de exención del uso del cinturón de seguridad, deberá mostrársela al conductor antes de cada viaje.

¿Qué ocurre si necesito que alguien me acompañe en el viaje?

Si necesita a alguien que lo ayude cuando viaja, comuníquese al servicio de transporte cuando programe su viaje. Un acompañante adicional puede acompañarlo sin cargo cuando sea médicamente apropiado (como para proporcionar medicamentos durante el viaje o cumplir con los requisitos legales, incluidos,

entre otros, cuando se requiere al padre/la madre, un tutor legal o un acompañante durante el transporte). Los acompañantes deben ser mayores de 18 años. El servicio de transporte verificará a los acompañantes en el momento de la solicitud. Los acompañantes pueden ser las siguientes personas:

- Un familiar
- Un cuidador
- Un tutor legal
- Un administrador de casos
- Un especialista en apoyo de pares

Debe encontrar a su propio acompañante. Debe estar con usted cuando el conductor lo recoja. También debe estar con usted durante su cita y el viaje de vuelta. El servicio de transporte no puede proporcionarle un acompañante.

El transporte de su acompañante es gratuito.

¿Qué ocurre si la persona afiliada a Trillium es un niño?

Infórmele al servicio de transporte si el afiliado es un niño de 12 años o menos. Los niños deben viajar con el padre/la madre, el tutor o un acompañante adulto de 18 años o más. Los afiliados que tengan necesidades físicas o de desarrollo especiales, independientemente de su edad, deben ir acompañados por un asistente adulto. El padre/la madre o el tutor deberán entregarle un formulario por escrito al servicio de transporte. Este formulario aprobará que otro adulto viaje con el niño. El servicio de transporte verificará la información del acompañante proporcionada cuando se presente el formulario y en el momento de la solicitud.

El padre/la madre, el tutor o el cuidador adulto del afiliado debe proporcionar e instalar un asiento de seguridad para niños si el niño pesa menos de 40 libras y mide cuatro pies y nueve pulgadas o es más bajo. Los niños de dos años o menos deben estar protegidos por un sistema de seguridad infantil orientado hacia atrás. El conductor no puede trasladar a un afiliado si el padre/la madre o el tutor no proporcionan e instalan un asiento de seguridad que cumpla con la ley estatal.

Retire el asiento de seguridad cuando se baje del vehículo. No puede dejar el asiento de seguridad en el vehículo cuando no lo están trasladando.

¿Se modificará la forma en que se me proporciona el transporte?

Ocasionalmente, la forma en que se le proporciona el transporte cambiará para garantizar un viaje seguro. Usted, Trillium o su servicio de transporte pueden solicitar cambios en el transporte por razones de seguridad.

Cualquier cambio necesario para adaptarse a una discapacidad o ayuda auxiliar se realizará de acuerdo con las leyes estatales y federales.

Usted puede solicitar que se modifique su transporte si su conductor realiza lo siguiente:

- Amenaza con hacerle daño a usted o a otras personas en el vehículo.
- Conduce o actúa de forma tal que lo pone a usted o a otras personas en riesgo en el vehículo de sufrir daños.
- Tiene una afección médica que supone una amenaza directa para su salud y seguridad o de otras personas en el vehículo.

Trillium puede solicitar que se modifique su transporte si usted realiza lo siguiente:

- Amenaza con hacerle daño al conductor o a otras personas en el vehículo.
- Tiene una afección médica que supone una amenaza directa para la salud y seguridad del conductor o de otras personas en el vehículo.
- Actúa de forma tal que lo pone a usted o a otras personas en el vehículo en riesgo de sufrir daños.
- Actúa de forma tal que puede provocar que los médicos se nieguen a prestarle servicios si no se modifica el transporte.
- A menudo no se presenta para utilizar los transportes programados.
- A menudo cancela un transporte en el día del transporte programado.

Trillium se comunicará con usted o con su representante (si tiene uno) para debatir la solicitud. Si es necesario realizar algún cambio, Trillium se lo comunicará por escrito. El servicio de transporte registrará los cambios en su sistema.

¿Qué ocurre si me deniegan el transporte?

Su solicitud se revisará dos veces por parte de dos funcionarios diferentes antes de denegarla. Si denegamos, suspendemos o reducimos un servicio, le enviaremos una carta de Aviso de Acción en las 72 horas posteriores a la decisión. En la carta se le explicará el motivo de nuestra decisión. En la carta se le explicará cómo apelar (pedir que cambiemos nuestra decisión). Tiene el derecho a pedir que se cambie la decisión a través de una audiencia de apelación. Debe solicitar una apelación en un plazo máximo de 60 días a partir de la fecha de la carta de Aviso de Acción. Se le enviará una copia de esta carta al proveedor con el que usted tenía la cita si el proveedor tiene contrato con Trillium o el proveedor solicitó el transporte para usted. También recibirá una denegación de forma verbal. Tiene el derecho a pedir que se cambie la decisión a través de una audiencia de apelación.

Cómo apelar una decisión

En una apelación, un profesional de atención de salud de Trillium diferente revisará su caso. Para pedirnos una apelación, haga lo siguiente:

- Llame al Departamento de Servicios al Afiliado al 541-485-2155, al número gratuito: 1-877-600-5472, TTY: 711.
- Escribanos una carta.
- Llene una solicitud de apelación y audiencia, formulario número 3302 de OHP. Este formulario se le envió con su carta de Aviso de Acción. También puede llamarnos y solicitar este formulario.

Si necesita ayuda con esto, llámenos y podemos llenar un formulario de apelación para que firme. Puede pedirle ayuda a alguien, como un amigo o un administrador de casos. También puede comunicarse con la línea directa de Beneficios Públicos al 1-800-520-5292; TTY 711 para obtener asesoramiento legal y ayuda. Recibirá nuestro Aviso de Resolución sobre la Apelación en 16 días; en él se le informará si el revisor está de acuerdo o no con nuestra decisión. Si necesitamos más tiempo para hacer la revisión, le enviaremos una carta en la que se le indicará por qué necesitamos hasta 14 días más. También puede solicitar una extensión de hasta 14 días.

Mientras espera su apelación, puede seguir recibiendo un servicio que ya haya empezado antes de nuestra decisión original de suspenderlo. Debe solicitarnos continuar con el servicio dentro de los 10 días de recibir el Aviso de Acción para suspenderlo. Si continúa el servicio y el revisor acepta la decisión original, es posible que tenga que pagar el costo de los servicios que recibió luego de la fecha de entrada en vigor del Aviso de Acción original.

Si necesita ayuda con los formularios de apelación, llame a Trillium, al Departamento de Servicios al Afiliado de OHP o a la asistencia legal del condado de Lane al 541-485-1017, al número gratuito 1-800-575-9283 o TTY al 711.

¿Qué ocurre si mi programa cambia o tengo que cancelar un transporte?

Llame al servicio de transporte con la mayor antelación posible si necesita hacer cambios en su transporte o cancelarlo. Su transporte puede reprogramarse o sustituirse por otro proveedor de servicios si sus necesidades de viaje cambian. Si no está listo para viajar dentro del plazo en que lo recogerán, se considerará que no se ha presentado. Si usted no está listo a tiempo con frecuencia, es posible que el servicio de transporte tenga que cambiar la forma en que usted programa o recibe sus transportes.

Accidentes e Incidentes

Trillium debe informar de cualquier accidente o incidente de abuso o presunto abuso por parte de un conductor durante su viaje. Se comunicará la siguiente información en un plazo de dos días hábiles:

- Una descripción del accidente o incidente.
- El nombre del conductor.
- El nombre del pasajero.
- El lugar del accidente o incidente.
- La fecha y hora del accidente o incidente.
- Si el conductor o el pasajero resultaron heridos y requirieron tratamiento en un hospital.
- El informe policial o el número del informe policial, en caso de que se haya efectuado.

Seguimiento y Documentación de los Servicios

El servicio de transporte y Trillium deben tener toda la siguiente información para cada viaje:

- Su identificación de afiliado.
- La información de recogida y destino.
- El motivo del transporte.
- Si el conductor o usted no se presentan para realizar el viaje.

Derechos de los Pasajeros

Como usuario de los servicios, tiene derecho a lo siguiente:

- Acceder a traslados seguros, oportunos y adecuados las 24 horas del día, los 365 días del año.
- Pedir servicios de interpretación cuando hable con servicio al cliente y solicitar materiales de NEMT en un idioma o en un formato que se adapte a sus necesidades.
- Viajar en el vehículo más adecuado para sus necesidades, la ubicación de su cita y el costo.
- No recibir facturas de Trillium por los servicios.
- No recibir facturas de los proveedores de transporte subcontratados por los servicios.
- Acceder a las políticas y procedimientos de Trillium.
- Trillium enviará por correo, dentro de las 72 horas siguientes a la denegación, un aviso de determinación adversa de beneficio. Dos funcionarios revisan una solicitud antes de que sea denegada para asegurarse de que sea adecuada.
- No llegar al lugar de la cita más de 15 minutos antes de que abra, a menos que usted, su representante o su padre/madre o tutor lo soliciten.
- Recibir un aviso cuando su traslado esté programado.
- Llegar a la hora preestablecida para la cita y que lo recojan a la hora preestablecida para regresar a casa. Solicitar llegar al lugar 15 minutos antes de la cita. La solicitud la debe realizar el afiliado, su tutor, padre/madre o representante.
- Que lo recojan en el plazo de una (1) hora después de la notificación si el transporte de regreso no se ha acordado previamente.
- No lo deben recoger en el lugar de la cita más de 15 minutos después de que cierre, a menos que usted, su representante o su padre/madre o tutor lo soliciten.
- No esperar más de 15 minutos después del plazo en que lo deben recoger.
- Solicitar cambios razonables en su transporte o viaje cuando sea apropiado de acuerdo con las leyes estatales y federales. Esto incluye lo siguiente:
 - Cuando un conductor amenaza con dañarlo a usted o a otras personas en el vehículo.
 - Cuando conduce o presenta un comportamiento que lo pone a usted o a otras personas en el vehículo en riesgo de sufrir daños.
 - Cuando representa una amenaza directa para usted u otras personas en el vehículo.

- Solicitar cambios para su transporte o viaje a fin de que se cumpla la Ley para los Estadounidenses con Discapacidades y otras leyes y normas aplicables.
- Presentar una queja o apelar una denegación de su solicitud de traslado ante Trillium y recibir una respuesta.
- Hacer sugerencias sobre los derechos y responsabilidades de los pasajeros de Trillium.

Responsabilidades de los Pasajeros

- Realizar una evaluación de sus necesidades de transporte cuando solicite un transporte.
- Informar a Trillium cuando su estado de salud cambie. Esto puede afectar el vehículo programado para su viaje.
- Programar el transporte para servicios del mismo día o hasta 90 días antes de su cita.
- Solicitar paradas adicionales con antelación. Las paradas adicionales en una farmacia u otros lugares necesitarán aprobación y planificación previas antes de su viaje.
- No fumar, usar aerosoles ni cigarrillos electrónicos en el vehículo en ningún momento.
- Tratar a los conductores y a otros pasajeros con respeto.
- Llevarse todos los artículos que trajo consigo cuando salga del vehículo.
- Cumplir todas las leyes de transporte locales, estatales y federales relacionadas con las normas de seguridad para pasajeros.
 - Viajar hacia una cita y desde esta con un acompañante si tiene 12 años o menos o si necesita ayuda para trasladarse.
 - Un acompañante puede ser uno de los padres, el tutor o su representante. Si no es una de estas personas, su padre, madre o tutor debe proporcionar una autorización por escrito para que cualquier adulto mayor de 18 años sea su asistente. Los acompañantes no pueden ser menores de 18 años.
- Proporcionar e instalar cualquier asiento de seguridad según lo requerido en virtud de la ley de Oregón para ofrecer un transporte seguro.
- Proporcionar cualquier otro equipo médico necesario para su traslado (oxígeno, sillas de ruedas o bastones).
- Trabajar con Trillium para realizar cualquier modificación razonable de su traslado o viaje si usted hace lo siguiente:
 - Amenaza con dañar al conductor o a otras personas en el vehículo.
 - Presenta una amenaza directa para el conductor u otras personas en el vehículo.
 - Presenta comportamientos o incita situaciones que ponen al conductor o a otras personas en el vehículo en riesgo de sufrir daños.
 - Presenta un comportamiento que, a criterio de Trillium, hace que los médicos o centros locales se nieguen a proporcionar servicios adicionales si no se modifica.
 - Con frecuencia no se presenta a los traslados programados.
 - Con frecuencia cancela el traslado el mismo día.
- Proporcionar toda la información exigida para las solicitudes de reembolso.
- Devolver los pagos en exceso de los reembolsos que se le hayan hecho, según lo exijan las reglamentaciones estatales.

Su Privacidad

El servicio de transporte y los conductores cumplen las normas legales para mantener su información segura.

Trillium y el personal del servicio de transporte deben recopilar información sobre usted para proporcionarle transporte médico. La información que recopilamos sobre usted y su salud es privada. La información médica se comparte con su conductor solo si está relacionada con sus necesidades de movilidad o transporte. Las leyes federales y estatales exigen que Trillium, los servicios de transporte y los conductores protejan esta información. Toda la información que proporcione se mantendrá confidencial. Consulte nuestro Manual del Afiliado para obtener información adicional sobre nuestro Aviso de Prácticas de Privacidad. Puede encontrar una versión digital de nuestro Manual del Afiliado en nuestro sitio web:

< <https://www.trilliumohp.com/members/oregon-health-plan/for-members/handbooks-forms.html>>.

Comentarios y Quejas

Si está muy disconforme con Trillium o con su experiencia con el servicio de transporte, puede reclamar o presentar una queja formal. Algunos ejemplos de quejas, sin limitaciones, son la seguridad del conductor o del vehículo, la calidad de los servicios, las interacciones con el personal de transporte, como la descortesía, el acceso al servicio, Trillium, los derechos del consumidor y las denegaciones totales o parciales. Trataremos de mejorar la situación. Todas las quejas deben resolverse por escrito. Puede llamar a Servicios al Afiliado al 541-485-2155, al número gratuito: 1-877-600-5472, TTY: 711, para obtener más información sobre este proceso. También puede avisarle a su servicio de transporte y ellos nos notificarán.

Envíe las quejas por escrito a:

Trillium Community Health Plan

PO Box 11740 Eugene, OR 97440-3940

Trillium documentará, revisará y responderá las quejas en un plazo de 5 días. Sin embargo, le recomendamos que solicite una prórroga de hasta 30 días para tratar su queja. No le informaremos a nadie acerca de su queja, a menos que lo solicite. Trillium y su proveedor no pueden impedirle presentar una queja o iniciar acciones contra usted por hacerlo. Trillium y su proveedor no pueden iniciar acciones contra usted por cooperar en una investigación. Trillium y su proveedor no pueden iniciar acciones contra usted si no está de acuerdo con algo que considere contrario a la ley. Trillium y sus proveedores no pueden impedir que usted presente una queja que haya sido enviada previamente si no se ha resuelto de forma satisfactoria para usted.