



eoocco

EASTERN OREGON
COORDINATED CARE
ORGANIZATION



Transporte Médico No Emergente

Guía de traslado gratuito

Revisado en enero de 2025

Para:

Miembros de la Organización de Atención Coordinada
del Este de Oregón (EOCCO)

Miembros del Plan de Salud de Oregón o Medicaid

877-875-4657

Aviso de no discriminación de la EOCCO

- **La discriminación es contra la ley**
- Los proveedores de la red deben brindarle un trato justo
- Nosotros y nuestros proveedores debemos cumplir las leyes estatales y federales de derechos civiles.
- No podemos tratar a las personas de manera injusta por motivos de
 1. Edad
 2. Color
 3. Discapacidad
 4. Origen nacional, lenguaje, y dominio del idioma inglés
 5. Raza
 6. Religión
 7. Sexo, características sexuales, orientación sexual, identificación de género, u estereotipo sexual
 8. Embarazo u condiciones relacionadas
- Estatus de salud o la necesidad de servicios. Todos tienen derecho a conocer los programas y los servicios de la EOCCO. Todos los miembros tienen derecho a usar nuestros programas y servicios.
- Le brindamos ayuda sin costo cuando la necesita.
- Ofrecemos servicios de traducción y de lenguaje de señas.
- También brindamos material escrito en otros idiomas, en braille, en letra grande, en audio y en otros formatos.
- Contamos con personal multilingüe en los centros de llamadas y podemos responder a las necesidades de las personas con deficiencias auditivas o del habla.

Si necesita alguno de los servicios antes mencionados, llame al servicio al cliente al 888-788-9821 (TTY/Oregon Relay 711).

Si cree que la EOCCO no le ha brindado un trato justo por las razones mencionadas arriba, puede presentar una queja. Para más información, presione el link Puede hacerlo por teléfono, por correo o por fax:

EOCCO

**ATTN: Appeal Unit
601 SW Second Ave.
Portland, OR 97204
Fax: 503-412-4003**

**Teléfono: 1-888-788-9821
TDD/TTY: 711**

Si necesita ayuda para presentar un reclamo, llame al siguiente número:

Servicios al Cliente de la EOCCO, 888-788-9821 (TDD/TTY: 711)

Si quiere presentar un reclamo a la EOCCO, puede hacerlo de otras maneras. Por teléfono o por correo postal

Oregon Health Authority Ombudsman

500 Summer St NE, E17

Salem, OR 97310-1097

Teléfono: 1-503-947-2346 o 1-877-642-0450

TDD/TTY: 771

O bien, puede presentar un reclamo al Plan de Salud de Oregón en cualquier momento por teléfono:

Plan de Salud de Oregón (OHP)

Unidad de Servicios al Cliente

Teléfono: 1-800-273-0557

TDD/TTY: 771

Horario: de lunes a viernes de 8:00 a. m. a 5:00 p. m. (hora estándar del Pacífico)

Para comunicar su inquietud u obtener más información, comuníquese con el administrador de derechos civiles por uno de los siguientes medios:

Formulario de reclamo:

[https://www.eocco.com/members/
your-resources//media/EOCCO/PDFs/complaint_form.pdf](https://www.eocco.com/members/your-resources//media/EOCCO/PDFs/complaint_form.pdf)

- Correo electrónico: compliance@eocco.com
- Teléfono: 855-232-9111 (TTY: 711)

Correo postal: Attention Nick Gross
Medicaid Compliance Officer
601 SW Second Ave.
Portland, OR 97204

También tiene derecho a presentar un reclamo por derechos o discriminación civiles a la Oficina de Derechos Civiles del Departamento de Salud y Servicios Humanos de los Estados Unidos.

Oficina de Derechos Civiles de la Autoridad de Salud de Oregón (OHA)

Sitio web: www.oregon.gov/OHA/OEI | Correo electrónico:

OHA.PublicCivilRights@state.or.us

Teléfono: (844) 882-7889 (TTY: 711)

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

División de Derechos Civiles del Departamento de Trabajo e Industrias

Teléfono: (971) 673-0764

Correo electrónico: crdemail@boli.state.or.us

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

Oficina de Derechos Civiles del Departamento de Salud y Servicios Humanos de los Estados Unidos

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

Teléfono: (800) 368-1019, (800) 537-7697 (TDD)

Correo electrónico: OCRComplaint@hhs.gov

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

Esta guía del traslado gratuito está disponible en formato electrónico o puede recibir una copia en papel sin costo a los cinco días hábiles de su solicitud. Si quiere una copia electrónica, solicítela y denos su aprobación para que se la enviemos. La guía tiene la misma información en todos los formatos. También queremos que la guía de viaje sea fácil de encontrar en nuestro sitio web. Está en la primera página. Comuníquese con la EOCCO para recibir cualquier tipo de guía:

Teléfono: 503-765-3521 o 1-888-788-9821

TTY: 711 Fax: 503-948-5577

Dirección: Moda Tower, 601 SW 2nd Avenue
Portland, Oregon 97024

Queremos que la información sobre el modelo de atención de la EOCCO esté disponible en el formato que necesiten. Este servicio no tiene costo para estas personas:

- Miembros.

- Representante de los miembros.
- Miembros de la familia.
- Cuidadores.

English

You can get this letter in other languages, large print, Braille or a format you prefer. You can also ask for an interpreter. This help is free. Call 1-888-788-9821 or TTY/Oregon Relay 711. We accept relay calls.

-

You can get help from a certified and qualified health care interpreter.

Spanish

Puede obtener este documento en otros idiomas, en letra grande, braille o en un formato que usted prefiera. También puede recibir los servicios de un intérprete. Esta ayuda es gratuita. Llame al servicio de atención al cliente 1-888-788-9821 o TTY/Oregon Relay 711. Aceptamos todas las llamadas de retransmisión.

-

Usted puede obtener ayuda de un intérprete certificado y calificado en atención de salud.

Russian

Вы можете получить это письмо на другом языке, напечатанное крупным шрифтом, шрифтом Брайля или в предпочитаемом вами формате. Вы также можете запросить услуги переводчика. Эта помощь предоставляется бесплатно. Звоните по тел. 1-888-788-9821 или TTY/Oregon Relay 711. Мы принимаем звонки по линии трансляционной связи.

-

Вы можете получить помощь от аккредитованного и квалифицированного медицинского переводчика.

Vietnamese

Quý vị có thể nhận tài liệu này bằng một ngôn ngữ khác, theo định dạng chữ in lớn, chữ nổi Braille hoặc một định dạng khác theo ý muốn. Quý vị cũng có thể yêu cầu được thông dịch viên hỗ trợ. Sự trợ giúp này là miễn phí. Gọi 1-888-788-9821 hoặc TTY (Đường dây Dành cho Người Khiếm thính hoặc Khuyết tật về Phát âm)/Oregon Relay 711. Chúng tôi chấp nhận các cuộc gọi chuyển tiếp.

-

Quý vị có thể nhận được sự giúp đỡ từ một thông dịch viên có chứng nhận và đủ tiêu chuẩn chuyên về chăm sóc sức khỏe.

Arabic

يمكنكم الحصول على هذا الخطاب بلغات أخرى، أو مطبوعة بخط كبير، أو مطبوعة على طريقة برايل أو حسب الصيغة المفصلة لديكم. كما يمكنكم طلب مترجم شفهي. إن هذه المساعدة

مجانية. اتصلو على 1-888-788-9821 أو المبرقة الكاتبة /Oregon Relay 711 نستقبل المكالمات المحولة.

-

يمكنكم الحصول على المساعدة من مترجم معتمد ومؤهل في مجال الرعاية الصحية

Somali

Waxaad heli kartaa warqadan oo ku qoran luqaddo kale, far waaweyn, farta dadka indhaha aan qabin wax ku akhriyaan ee Braille ama qaabka aad doorbidayso. Waxaad sidoo kale codsan kartaa turjubaan.

Taageeradani waa lacag la'aan. Wac 1-888-788-9821 ama TTY/Oregon Relay 711. Waa aqbalnaa wicitaanada gudbinta.

-

Waxaad caawimaad ka heli kartaa turjubaanka daryeelka caafimaadka oo xirfad leh isla markaana la aqoonsan yahay.

Simplified Chinese

您可获取本文件的其他语言版、大字版、盲文版或您偏好的格式版本。您还可要求提供口译员服务。本帮助免费。致电 1-888-788-9821 或TTY/Oregon Relay 711。我们会接听所有的转接来电。

您可以从经过认证且合格的医疗口语翻译人员那里获得帮助。

Traditional Chinese

您可獲得本信函的其他語言版本、大字版、盲文版或您偏好的格式。您也可申請口譯員。以上協助均為免費。請致電 1-888-788-9821 或聽障專線/Oregon Relay 711。我們接受所有傳譯電話。

您可透過經認證的合格醫療保健口譯員取得協助。

Korean

이 서신은 다른 언어, 큰 활자, 점자 또는 선호하는 형식으로 받아보실 수 있습니다. 통역사를 요청하실 수도 있습니다. 무료 지원해 드립니다. 1-888-788-9821 또는 TTY/Oregon Relay 711에 전화하십시오. 저희는 중계 전화를 받습니다.

공인 및 자격을 갖춘 의료서비스 전문 통역사의 도움을 받으실 수 있습니다.

Hmong

Koj txais tau tsab ntawv no ua lwm yam lus, ua ntawv loj, ua lus Braille rau neeg dig muag los sis ua lwm yam uas koj nyiam. Koj kuj thov tau kom muaj ib tug neeg pab txhais lus. Txoj kev pab no yog ua pub dawb. Hu 1-888-788-9821 los sis TTY/Oregon Relay 711. Peb txais tej kev hu xov tooj rau neeg lag ntseg.

-

Koj yuav tau kev pab los ntawm ib tug kws txawj txhais lus rau tib neeg mob.

Marshallese

Kwomaroñ bōk leta in ilo kajin ko jet, kōn jeje ikkillep, ilo braille ak bar juon wāwein eo emmanlok ippam. Kwomaroñ kajjitōk bwe juon ri ukōt en jipañ eok. Ejjelok wōñāān jipañ in. Kaaltok 1-888-788-9821 ak TTY/Oregon Relay 711. Kwomaroñ kaaltok in relay.

-

Kwomaroñ bōk jipañ jān juon ri ukōt ekōmālim im keiie āinwōt ri ukōt in ājmour.

Chuukese

En mi tongeni angei ei taropwe non pwan ew fosun fenu, mese watte mak, Braille ika pwan ew format ke mwochen. En mi tongeni pwan tingor emon chon chiaku Ei aninis ese fokkun pwan kamo. Kokori 1-888-788-9821 ika TTY/Oregon Relay 711. Kich mi etiwa ekkewe keken relay.

-

En mi tongeni kopwe angei aninis seni emon mi certified ika qualified ren chon chiaku ren health care.

Tagalog

Makukuha mo ang liham na ito sa iba pang mga wika, malaking letra,

Braille, o isang format na gusto mo. Maaari ka ring humingi ng

tagapagsalin. Ang tulong na ito ay libre. Tawagan ang 1-888-788-9821 o TTY/Oregon Relay 711. Tumatanggap kami ng mga relay na tawag.

-

Makakakuha ka ng tulong mula sa isang sertipikado at kwalipikadong tagapagsalin ng pangangalaga sa kalusugan.

German

Sie können dieses Dokument in anderen Sprachen, in Großdruck, in Brailleschrift oder in einem von Ihnen bevorzugten Format erhalten. Sie können auch einen Dolmetscher anfordern. Diese Hilfe ist gratis. Wenden Sie sich an 1-888-788-9821 oder per Schreibtelefon an /Oregon Relay 711. Wir nehmen Relaisanrufe an.

-

Sie können die Hilfe eines zertifizierten und qualifizierten Dolmetschers für das Gesundheitswesen in Anspruch nehmen.

Portuguese

Esta carta está disponível em outros idiomas, letras grandes ou braile, se preferir. Também poderá solicitar serviços de interpretação. Essa ajuda é gratuita. Ligue para 1-888-788-9821 ou use o serviço TTY/Oregon Relay 711. Aceitamos encaminhamentos de chamadas.

-

Você poderá obter a ajuda de intérpretes credenciados e qualificados na área de saúde.

Japanese

この書類は、他の言語に翻訳されたもの、拡大文字版、点字版、その他ご希望の様式で入手可能です。また、通訳を依頼することも可能です。本サービスは無料でご利用いただけます。

1-888-788-9821 または TTY/Oregon Relay 711までお電話ください。電話リレーサービスでも構いません。

-

認定または有資格の医療通訳者から支援を受けられます。

Índice

Introducción	11
Descripción general del programa	11
Información de contacto y horario de atención	13
Sus responsabilidades	14
Su privacidad	14
Qué esperar del conductor	14
¿Quién puede obtener traslados gratuitos?	15
Aprobación de traslados gratuitos	16
Cuando llame para solicitar un traslado	17
Lo que necesitamos saber	18
Afecciones especiales	19
Tipos de traslados	20
Los tipos de vehículo también pueden incluir:	20
Cinturones de seguridad	21
Asistente de cuidado personal (acompañante)	21
Niños	21
Animales de servicio	22
Costos del viaje	22
Cancelaciones	24
Modificaciones en el traslado	24
Mal tiempo	25
Infección o enfermedad	25
Rechazo de traslados	25
Reclamos, apelaciones y audiencias imparciales	26
Preguntas frecuentes	35
Información de contacto y horario de atención	36
Normas sobre vehículos y conductores del NEMT	37

Introducción

La Organización de Atención Coordinada del Este de Oregón (EOCCO) junto con el Plan de Salud de Oregón (OHP Medicaid) ayudan a los miembros a conseguir traslados gratuitos a sus citas médicas, dentales y de salud del comportamiento. El programa que coordina el traslado para nuestros miembros se llama Traslado Médico que No Es de Emergencia (NEMT).

La EOCCO brinda todos los servicios del NEMT a nuestros miembros.

Para obtener más información, consulte el *Manual para Miembros* en los sitios web de Greater Oregon Behavioral Health, Inc. (GOBHI) y la EOCCO:

GOBHI: <https://www.gobhi.org/>

EOCCO: <https://www.eocco.com/members>

Descripción general del programa

El Plan de Salud de Oregón les ofrece a sus miembros traslados gratuitos a las citas médicas.

Los traslados están disponibles:

- las 24 horas del día;
- los 7 días de la semana;
- los 365 días del año.

Los traslados o los reembolsos por traslados están disponibles como servicios cubiertos por el Plan de Salud de Oregón y la EOCCO. Los servicios pueden incluir citas médicas, dentales y de salud del comportamiento.

El programa NEMT corroborará si cumple con los requisitos para obtener los traslados gratuitos. Haremos esto mediante la base de datos de la Autoridad de Salud de Oregón (OHA) cuando llame para programar un traslado.

El programa NEMT brinda traslados gratuitos para los miembros de la EOCCO en los siguientes condados:

- | | |
|------------|--------------|
| ● Baker | ● Union |
| ● Lake | ● Hood River |
| ● Gilliam | ● Wallowa |
| ● Sherman | ● Malheur |
| ● Grant | ● Wasco |
| ● Umatilla | ● Morrow |
| ● Harney | ● Wheeler |

Llame a la línea gratuita del centro de atención para solicitar un viaje. Puede llamar a los números locales o a la línea gratuita. La mayoría de las comunidades de la EOCCO tienen números locales. Para las áreas en las que no hay un número local, contamos con una línea gratuita. Nuestros subcontratistas también usan la línea gratuita. Los servicios de interpretación están disponibles sin costo alguno.

Línea gratuita de la agencia		1-877-875-4657	
Baker City	541-249-5230	Ontario	541-216-4556
Bend	541-948-8352	Pendleton	541-304-3208
Burns	541-288-9163	The Dalles	541-298-1045
Enterprise	541-263-7636	Umatilla	541-275-8207
Hermiston	541-303-8103 541-303-8104 541-303-8110	Union	541-562-7888
Hood River	541-716-4460	Walla Walla	509-524-9058
John Day	541-620-5075	Número de fax gratuito	855-541-1517
La Grande	541-624-3082	Línea de TTY/TDD Relay Oregon Relay	7-1-1

Información de contacto y horario de atención

La EOCCO y GOBHI le brindan servicios del programa NEMT en el área en que vive.

La oficina del proveedor del NEMT puede estar cerrada los siguientes feriados:

- Año nuevo: 1.º de enero
- Día de los Caídos: último lunes de mayo
- Día de la Independencia: 4 de julio
- Día del Trabajo: primer lunes de septiembre
- Día de Acción de Gracias: 4th jueves de noviembre
- Navidad: 25 de diciembre

Si nuestra oficina está cerrada, tenemos un mensaje grabado.

- Sera español o inglés.
- Además, le daremos información sobre los horarios de servicio.
- También le diremos que se llame al 911 si tiene una emergencia.
- Le devolveremos la llamada si nos deja un mensaje claro con su nombre y número de teléfono.
- Le devolveremos la llamada el siguiente día hábil.
- Seguiremos llamando hasta que hablemos con usted.

Como usuario de NEMT, usted tiene derecho a lo siguiente:

- **Obtener traslados de ida y vuelta a las citas seguros y confiables que satisfagan sus necesidades.**
- Conseguir traslados gratuitos al proveedor más cercano que puede brindarle los servicios médicos, dentales y de salud del comportamiento que necesita.
- **Solicitar servicios de interpretación cuando habla con un representante de Servicios al Cliente.**
- **Solicitarle al proveedor del NEMT material en un idioma o formato que satisfaga sus necesidades.**
- Recibir un aviso escrito si se rechaza un traslado.
- **Si cree que se rechazó el traslado de manera injusta, puede solicitar una reconsideración, presentar una apelación, solicitar una audiencia u optar por todas las opciones.**
- Compartir inquietudes y reclamos, y presentar una **queja formal**

con el proveedor del NEMT, GOBHI o la EOCCO.

Sus responsabilidades

Como pasajero, esperamos que usted:

- **Trate a los conductores y otros pasajeros con respecto en todo momento.**
- Informe al NEMT cualquier síntoma que pueda ser contagioso.
- **Llame al NEMT lo antes posible para programar, modificar o cancelar un traslado.**
- **Use cinturón de seguridad y otro equipo de seguridad según lo exige la ley (por ejemplo, butacas).**
- Respete las paradas que hemos aprobado; los conductores no pueden hacer otras.
- **Si necesita hacer una parada adicional, como en una farmacia u otra cita, llame al NEMT antes de su traslado.**

Su privacidad

Los proveedores del NEMT cumplen con la Ley de Portabilidad y Responsabilidad de Seguros de Salud (HIPAA). No revelaremos la información que nos brinde. Les comunicamos a los conductores solo lo que es necesario para hacer el traslado.

El programa NEMT solo les brindará a los conductores la información que sea necesaria para trasladarlo.

La información médica solo se brinda a los conductores cuando es necesario. Los conductores no divulgarán su información fuera del ámbito del traslado, excepto a su proveedor del NEMT, la EOCCO, la Autoridad de Salud de Oregón o el Departamento de Servicios Humanos de Oregón, según se solicite o exija.

Qué esperar del conductor

Puede esperar que el conductor:

- Priorice su seguridad.
- Sea amable, atento y profesional.
- Lo trate con respeto y dignidad.
- Conduzca de manera segura y cumpla todas las leyes y regulaciones.
- Use la función “manos libres” en teléfonos y tabletas.
- Lo llame por teléfono, toque a su puerta o ingrese al

vestíbulo del centro para anunciar su llegada.

- Haya completado todas las capacitaciones exigidas por el estado (como reanimación cardiopulmonar, primeros auxilios y conducción defensiva).

Si lo solicita, los conductores pueden:

- Ayudarlo a subir o bajar 1 o 2 escalones.
- Brindarle servicios de acera a acera, de puerta a puerta o de brazo a brazo (consulte la página 11).
- Ayudarlo a entrar al vestíbulo del centro de atención médica. Los conductores solo pueden acompañarlo hasta allí.

Si necesita alguno de estos servicios, indíquenoslo cuando programe el traslado.

Lo conductores no pueden:

- Entrar a su casa o habitación.
- Ayudarlo a prepararse para el traslado (vestirse, calzarse o ponerse una campera).
- Llevarlo de la cama a la silla de ruedas o de la silla de ruedas a la camioneta, y viceversa.
- Ayudarlo con una necesidad personal durante el traslado.
- Pedirle o aceptar tarifas o propinas.
- Pedirle o venderle otros productos o servicios.
- Hacer paradas, recoger alimentos o ayudarlo a hacer recados.
- Modificar el horario acordado del traslado sin permiso documentado de la EOCCO o GOBHI.

Si necesita estos u otros servicios, tendrá que viajar con un cuidador.

Si necesita ayuda durante la cita, como ayuda para comer o ir al baño, tendrá que acudir con un cuidador.

¿Quién puede obtener traslados gratuitos?

Seguimos las reglas de OAR 410-141-3920.

Puede obtener traslados gratuitos del proveedor del NEMT en estos casos:

- Tiene cobertura de la EOCCO a través del Plan de Salud de Oregón (Medicaid) en el este de Oregón.

- Se traslada a una cita aprobada.
- El traslado es un servicio cubierto.
- Si tiene Medicaid y Medicare (miembro con doble elegibilidad) consultaremos si con su cobertura puede obtener traslados de ida y vuelta a un servicio cubierto u otro servicio relacionado con la salud.
- Los traslados son al proveedor más cercano.
- Se traslada para recibir un servicio relacionado con la salud. Para obtener más información sobre los servicios relacionados con la salud, consulte el *Manual para miembros*.
- Los traslados pueden ser a citas aprobadas dentro o fuera de nuestra área de servicio. Por ejemplo:
 - Cuando EOCCO no pueda brindarle un servicio dentro de nuestra área de servicio, damos paseos fuera del área de servicio. Esto incluye miembros tanto con Medicaid y como con Medicare. También incluye cuando EOCCO es responsable de compartir los costos.
- Si está cubierto por el Pacto de Libre Asociación (COFA) Dental Programa o el Programa Dental para Veteranos, solo brindamos transporte para su servicios dentales.
 - Estos programas están definidos en el capítulo 410 de la OAR, división 200.

Aprobación de traslados gratuitos

Si cumple los requisitos para un traslado gratuito, el proveedor del NEMT hará lo siguiente:

- Corroborará que tiene cobertura del Plan de Salud de Oregón a través de la EOCCO, que reúne los requisitos para los servicios y que el transporte es un servicio cubierto del NEMT.
- Determinará cuál es el tipo de traslado más adecuado para usted.
- Determinará cuál es el nivel de servicios más adecuado para sus necesidades.
 - De acera a acera: El conductor lo esperará en el borde de la acera del lugar de salida.
 - De puerta a puerta: El conductor lo esperará en la puerta o en la recepción del lugar de salida. El conductor lo acompañará a la puerta o a la recepción del lugar de destino.
 - De brazo a brazo: El conductor los esperará a usted y

a su asistente de cuidado personal en el lugar de salida. El conductor lo llevará hasta el interior del lugar de destino. El conductor se quedará con usted hasta que alguien se encargue de acompañarlo el resto del trayecto. Si así lo quiere, un asistente de cuidado personal puede ayudarlo.

- Ingresará la información en nuestro sistema para el seguimiento.
- Decidirá si se aprueba o rechaza el traslado dentro de las 24 horas de haber recibido la solicitud. Se puede tomar una decisión antes de las 24 horas si esto es necesario para garantizar que llegue a tiempo a su cita.
- Nunca le enviará una factura o le solicitará que le pague a la EOCCO o a otra compañía por el traslado, incluso si se rechaza el pago del traslado.

Cuando llame para solicitar un traslado

Necesitaremos información para programar su traslado. Tenga esta información a mano antes de llamar al NEMT.

Información necesaria para programar un traslado:
Nombre completo
Dirección completa
Número de teléfono o número de contacto
Nombre del médico o de la clínica
Dirección del médico o de la clínica
Número de teléfono del médico o de la clínica
Fecha de la cita
Horario de la cita
Horario de recogida luego de la cita
Motivo de la cita

Para solicitar un traslado, puede llamar usted o pedirle a alguien que lo haga en su nombre:

- un trabajador de salud comunitario;
- su padre o madre naturales, de crianza o adoptivos;
- proveedores a los que ha autorizado para que soliciten un traslado por usted.

Usted o su representante pueden programar:

- traslados en el día;
- traslados con hasta 90 días de anticipación;
- varios traslados para una cita periódica con hasta 90 días de anticipación.

Le haremos algunas preguntas que nos ayudan a identificar el apoyo necesario para el traslado:

- ¿Usa un andador, un bastón o una silla de ruedas?
- ¿Tiene necesidades específicas para este traslado?
- ¿Lo acompañará un asistente? De ser así, ¿qué tipo de apoyo le brinda?
- Si no se puede coordinar el traslado en la primera llamada, nos comunicaremos para brindarle los detalles.
 - ¿Cuál es la mejor manera de contactarlo (teléfono, correo electrónico, fax) y en qué momento del día le conviene?

Cuando hayamos determinado el tipo de vehículo más adecuado para su traslado, lo programaremos y confirmaremos con usted los detalles durante la llamada o al menos dos días antes del traslado:

- nombre del conductor o proveedor de servicios de transporte;
- número de teléfono del proveedor de servicios de transporte;
- fecha y horario de recogida programados;
- dirección de recogida;
- horario en que debe estar listo;
- tipo de vehículo

Si el viaje se solicita con menos de 2 días de antelación a la hora de recogida, lo haremos proporcionarle nuestro número de teléfono y es posible que podamos decirle el nombre y número de teléfono de su conductor NEMT o proveedor NEMT.

Lo que necesitamos saber

- Si lo acompañará un asistente.
- Los padres o tutores deben asignar a un acompañante

para los miembros de 12 años o menos.

- Los padres o tutores deben asignar a un acompañante para los miembros con necesidades físicas o del desarrollo especiales, sin importar su edad.
- Si usa dispositivos de ayuda para la movilidad (silla de ruedas, andador o bastón).
 - Si tiene una silla de ruedas de más 30 pulgadas de ancho.
 - Si tiene una silla de ruedas de más 48 pulgadas de alto.
 - Si tiene una silla de ruedas y pesa más de 600 libras ocupada.
- Si tiene una silla de ruedas motorizada. Si usa un tanque de oxígeno portátil.
- Si tiene un animal de servicio.
- Si necesita otro equipo especial.
- Si tiene un problema de salud que modifica sus necesidades.
- Si necesita un traslado asegurado.
- La mejor manera de contactarlo (correo electrónico, teléfono, fax) para confirmar los traslados e informarle los cambios en el cronograma.

Sus necesidades quedarán registradas en su archivo de miembro del NEMT para asegurarnos de que consiga el traslado más adecuado para usted.

- Brindamos traslados según las necesidades específicas del miembro. En algunos casos, la EOCCO puede aprobar excepciones a esta regla.
- Necesitará una nota de su médico si debe viajar a 75 millas o más de la frontera de Oregón para obtener servicios.

Afecciones especiales

Al programar un traslado, infórmenos si tiene una afección especial en caso de que debamos hacer cambios en su traslado.

- Si tiene una afección de salud del comportamiento o necesidades de salud física.
- Si para usted es difícil caminar sin riesgos.
- Si su capacidad de tomar decisiones está comprometida.
- Infórmenos el motivo por el que se necesitan cambios en el traslado.
- Podemos evaluar opciones para satisfacer sus necesidades.
- Queremos planificar teniendo en cuenta las inquietudes de salud y seguridad.

Es posible que hablemos sobre estos cambios con su equipo de atención, su coordinador de atención o la organización de atención coordinada. También nos puede decir con quién más quiere que hablemos.

Una vez que hayamos hecho los cambios, se lo informaremos por escrito a usted y a las otras personas involucradas.

Se requiere transporte médico seguro si corre riesgo de lastimarse o lastimar a otros.

- 1 acompañante puede viajar con usted sin cargo cuando sea adecuado. Por ejemplo:
 - Para administrarle medicamentos. Para cumplir con requisitos legales.
 - Por otras razones, cuando sea necesario.

Tipos de traslados

El proveedor del NEMT programa el traslado más adecuado para usted conforme a las preguntas que este le cuando usted solicita el servicio.

Los traslados se brindan de manera que usted y los conductores puedan estar seguros. Sus respuestas determinarán qué tipo de traslado se adapta mejor a sus necesidades.

Estos son algunos proveedores de servicio:

- servicios de transporte público
 - Usted debe organizar el traslado en transporte público local.
- servicios de transporte privado sin fines de lucro
- transporte público que puede compartirse
- servicios de transporte con fines de lucro
- conductores voluntarios

Los tipos de vehículo también pueden incluir:

- ayuda con el costo para que usted (o alguien más) conduzca hacia su cita
- camioneta para sillas de ruedas
- camioneta con camilla
- pases de autobús o microbús
- automóvil, vehículo utilitario, camioneta
- ambulancia

- otros, según sea necesario

Es posible que haya cambios en el cronograma. El conductor puede demorarse más de 15 minutos por tránsito pesado. Intentaremos volver a asignar el traslado o viaje lo más rápido posible.

Cinturones de seguridad

Los pasajeros deben cumplir todas las leyes estatales y federales sobre el uso del cinturón de seguridad. Esto significa que todos los pasajeros deben usar cinturón de seguridad siempre que el vehículo esté en movimiento.

Los pasajeros en silla de ruedas deben usar el cinturón de cadera y de hombro. Si se opone a usar el cinturón de seguridad, el conductor puede negarse a realizar el traslado.

Si necesita una extensión para el cinturón de seguridad, infórmelo cuando programe el traslado.

Debe mostrarle al conductor las tarjetas de exención del uso del cinturón de seguridad antes de cada traslado.

Asistente de cuidado personal (acompañante)

Si necesita un acompañante, la EOCCO se asegurará de que cumpla con todos los criterios. Esto se aplica si tiene necesidades especiales, sin importar su edad.

- La EOCCO no le brinda un acompañante.
- No hay ningún costo adicional por viajar con un acompañante.
- Un acompañante puede ser cualquier adulto de 18 años o más aprobado por el tutor.
- Si los miembros adultos (de 18 años o más) tienen un tutor legal, este debe autorizar al acompañante.

Niños

No se aplican cargos para el acompañante adulto.

- Es necesario que un acompañante adulto viaje con los niños de 12 años o menos. El acompañante puede ser la madre, el padre, la madrastra, el padrastro, el abuelo, la abuela o el tutor del miembro. El acompañante también puede ser cualquier adulto de 18 años o más autorizado por el padre, la madre o el tutor del

miembro.

- El padre, la madre o el tutor del niño deben autorizar por escrito al acompañante adulto del niño.
- Los niños de 13 años y mayores pueden viajar con un acompañante sin costo.
- Los conductores no instalan butacas ni asientos de seguridad. El uso de butacas o asientos de seguridad se exige para las personas que:
- Pesa más de 40 libras y quién es más bajo.

de 4 pies y 9 pulgadas, a menos que el niño esté asegurado con

un asiento para automóvil/alzador que cumpla con los estándares mínimos establecido bajo ORS 815.055 (las reglas establecen normas para cinturones de seguridad, arneses, y sistemas de seguridad infantil)

- El cuidador del niño es responsable de esto. Un conductor no tiene permitido proporcionar transporte si no se proporcionan asientos de seguridad o elevados o no cumplen requerimientos legales.

Animales de servicio

- Los animales de servicio están permitidos en los traslados.
- Avísenos con anticipación si piensa viajar con un animal de servicio.

Costos del viaje

Podemos pagar los costos del traslado si alguien lo lleva. Si el pasajero es menor de 18 años, podemos pagarle a alguien que no sea su tutor. Si alguien que no sea usted o el padre, la madre o el tutor de un miembro menor de edad realiza el traslado, puede recibir un pago por el viaje.

La EOCCO no coordina este traslado.

- Llámenos al 1-877-875-4657 o TTY/Oregon Relay 711 before antes de su cita programada para conocer cómo obtener ayuda con los costos por millaje.

En ciertos casos, podemos ayudarlo con los costos por millaje y de alojamiento. **Debe solicitarlo con anticipación en estos casos:**

- Tiene que comenzar el viaje antes de las 5 a. m.
- Vuelve de una cita después de las 9 p. m.

- Su proveedor de atención médica ha indicado la necesidad médica de alojamiento.
- Se dan otras circunstancias, con la aprobación de la EOCCO.

También podemos ayudar con las comidas. Debe solicitarlo con anticipación, excepto en los siguientes casos:

- El viaje es de más de 60 millas o 60 minutos fuera de su área.
- El viaje de ida y vuelta dura más de 4 horas.

También podemos ayudarlo con los costos por millaje, de comida y de alojamiento para usted y 1 acompañante en los siguientes casos:

- El pasajero o miembro es un niño menor de edad y no puede viajar sin un acompañante.
- Su proveedor médico firma una declaración en la que se indica la necesidad de que viaje con un acompañante.
- Por motivos médicos, no puede llegar a su cita sin ayuda.
- No podría volver a su hogar después de la cita sin ayuda.
- Se dan otras circunstancias, con la aprobación de la EOCCO.

Guarde todos los recibos, ya que los necesitaremos para hacer el reembolso. Tendrá que completar un formulario de reembolso y pedirle al personal de la clínica médica que visita que lo firme.

- Tiene hasta 45 días para enviarnos el formulario y los recibos.
- Revisaremos el formulario y los recibos.
- Le enviaremos un cheque dentro de los 30 días de su aprobación.
- Nos comunicaremos con usted si necesitamos más información.
- Es posible que realicemos el pago cuando el monto del reembolso alcance los \$10.

Tarifas actuales de pago:

- \$0.44 centavos por milla
- hasta \$27.00 por día para sus comidas y hasta \$27.00 adicionales para las comidas de su acompañante
 - desayuno (el viaje comienza antes de las 6 a. m.): **\$8.00**
 - almuerzo (el viaje es de 11:30 a. m. a 1:30 p. m.): **\$8.50**
 - cena (el viaje termina después de las 6:30 p. m.): **\$10.50**
- \$98.00 por noche para el alojamiento del cliente
- \$98.00 por noche para el alojamiento del acompañante

Si la EOCCO sobrepaga, podemos recuperar los fondos excedentes. Esto puede suceder cuando la EOCCO le paga:

- Por millaje, comida y alojamiento:
 - que otro recurso también le pagó a usted.
 - que otro recurso le pagó al proveedor.
- Y usted no utilizó el dinero con ese propósito, ya sea porque no acudió a la cita o porque compartió el traslado con otro miembro de la EOCCO al que se le pagó.
- Por pases de transporte público que usted vendió o transfirió a otra persona.

Cancelaciones

Los proveedores pueden negarse a llevarlo por traslados cancelados y ausencias si:

- Cancela sus viajes con frecuencia.
- Cancela en la puerta cuando el conductor llega.
- No está en su hogar cuando lo pasan a buscar.

Modificaciones en el traslado

El tipo de traslado disponible puede cambiar si:

- Tiene una afección de salud que puede afectar la salud o la seguridad del conductor o de otros pasajeros.
- Viaja con un acompañante.
- Puede usar el transporte público.
- Conduce usted o alguien lo hace por usted y recibe un reembolso por millaje.
- Usa un proveedor de transporte específico.
- Amenaza con lastimar al conductor o a otros pasajeros.
- Actúa de manera tal que los proveedores pueden negarse a atenderlo, a menos que el problema pueda evitarse con cambios en el tipo de traslado.
- Se ausenta o cancela con frecuencia.
- Le avisaremos el mismo día del traslado o el día anterior si hay algún cambio.
- Recibirá una respuesta por escrito si hay cambios en su servicio.

Mal tiempo

Seguiremos abiertos con mal tiempo si:

- Tenemos equipo especial.
- Viajar es seguro.

El mal tiempo puede ser, por ejemplo, calor o frío extremos, inundaciones, alertas de tornado, nieve intensa, caminos congelados.

Algunos traslados tendrán que cancelarse por mal tiempo, o por caminos peligrosos o cerrados.

Seguiremos ofreciendo traslados para casos de necesidad de atención crítica como diálisis renal y quimioterapia.

Infección o enfermedad

En épocas de riesgos de salud, infecciones o enfermedades, es probable que le hagamos más preguntas sobre su salud. Podemos solicitar que los pasajeros usen equipo de seguridad (guantes, máscaras, etc.) durante el viaje. Si se solicita, se exigirá este equipo.

Si un miembro tiene un problema de salud que puede afectar al conductor o a otros, es posible que se modifique su viaje. Le informaremos si esto ocurre. Norma administrativa de Oregón 410-141-3955.

Rechazo de traslados

Podemos rechazar una solicitud de traslado conforme a las reglas del programa. Si lo hacemos, lo llamaremos por teléfono y le brindaremos la información sobre la denegación.

Un gerente también revisa todas las denegaciones.

Luego le enviaremos una carta de denegación por correo. Esta carta también se conoce como “Aviso de determinación adversa de beneficios” (NOABD). Una vez decidida la denegación, enviaremos la carta en un plazo de 72 horas. Estos serán los destinatarios:

- usted,
- su proveedor dentro de la red, si solicitaron su traslado.

En la carta explicaremos las reglas y los motivos de la denegación.

Reclamos, apelaciones y audiencias imparciales

En la EOCCO nos aseguramos de que todos los miembros tengan acceso al sistema de quejas formales (reclamos, apelaciones y

audiencias). Nuestro objetivo es que los miembros, representantes y proveedores puedan presentar una queja o apelación, y obtener información sobre cómo solicitar una audiencia ante la Autoridad de Salud de Oregón fácilmente. Este es su derecho.

Infórmenos si necesita ayuda con alguna parte de la queja, apelación o del proceso de audiencias. También podemos ofrecerle más información sobre cómo gestionar las quejas y apelaciones. Hay copias disponibles de nuestra plantilla de aviso. Si necesita ayuda o quiere obtener otra información, además de la que se encuentra en esta guía, comuníquese con nosotros:

EOCCO Customer
Service

888-788-9821

TTY/Oregon Relay 711

Horario: De lunes a viernes, de 7:30 a. m. a 5:30 p. m., hora del
Pacífico Unit 601 SW Second Ave.

Portland, OR 97204

Fax: 503-412-4003

Obtenga información en otro idioma o formato.

Usted o su representante pueden obtener materiales para miembros, como esta guía, en otros idiomas, en letra grande, Braille o en el formato que prefieran. Recibirán lo solicitado dentro de un plazo de 5 días. Este servicio es gratuito. Todos los formatos contienen la misma información.

Puede presentar una queja, también llamada queja formal

Si no está satisfecho con los servicios de la EOCCO, del NEMT, los servicios de atención médica o con su proveedor, puede hacer un reclamo o presentar una queja formal. Tiene derecho a presentar una queja si no está satisfecho con alguna parte de su atención.

Intentaremos hacer las cosas mejor.

Simplemente llame a Servicios al Cliente de la
EOCCO al 888-788-9821 (TTY/Oregon Relay 711)

o

escriba a esta dirección:

EOCCO

Attn: Appeal

Unit Unit 601 SW

Second Ave.

Portland, OR 97204
Fax: 503-412-4003

También puede obtener un formulario de queja aquí:

- Inglés:
http://www.eocco.com/-/media/EOCCO/PDFs/complaint_form.pdf
- Español:
http://www.eocco.com/-/media/EOCCO/PDFs/Member/Resources/complaint_formSpanish.pdf

Puede presentar una queja sobre cualquier asunto, excepto por un NOABD, en cualquier momento, de forma oral o por escrito.

Estos son ejemplos de razones por las que puede presentar una queja o queja formal:

- problemas para programar citas o conseguir transporte;
- problemas para encontrar un proveedor cerca de donde vive;
- falta de respeto o comprensión de parte de los proveedores, el personal del proveedor, los conductores o la EOCCO;
- atención que recibió a pesar de no estar seguro de querer recibirla;
- facturas por servicios que no acordó pagar;
- disputas sobre peticiones de la EOCCO para prorrogar la toma de decisiones de aprobación;
- seguridad del conductor o del vehículo;
- calidad del servicio que recibió;
- problemas para obtener los servicios que desea o necesita;
- problemas relacionados con sus derechos.

Un representante o su proveedor pueden confeccionar (presentar) una queja en su nombre, con su permiso por escrito para tal fin.

Analizaremos su queja y le informaremos qué se puede hacer tan rápido como sea necesario por su salud. El plazo es de 5 días hábiles, a partir del día en que recibimos su queja.

Si necesitamos más tiempo, le enviaremos una carta dentro de este plazo. Allí, le diremos por qué necesitamos más tiempo. Solo procederemos de esta forma si es lo más conveniente en su caso. Escribiremos todas las cartas en su idioma de preferencia. Dentro de los 30 días de haber recibido la queja, le enviaremos una carta donde explicamos cómo lo resolveremos.

Si no está satisfecho con la forma en que manejamos su queja o reclamo, puede informarlo ante la Unidad de Servicios al Cliente de la

Autoridad de Salud de Oregón (OHA) al 1-800-273-0557 o comuníquese con el Programa de defensores del pueblo de la OHA. Los defensores del pueblo trabajan en beneficio de los miembros del Plan de Salud de Oregón y harán todo lo posible para ayudarlo. Envíe un correo electrónico a OHA.OmbudsOffice@dhsosha.state.or.us o deje un mensaje en el 877-642-0450.

Otro recurso de apoyo y servicios en su comunidad es el 211 Info. Marque 2-1-1 o visite el sitio web de 211 Info para obtener ayuda.

La EOCCO, sus contratistas, subcontratistas y proveedores participantes no pueden:

- Impedir que un miembro utilice cualquier parte del sistema de quejas y apelaciones procesar o tomar medidas punitivas contra un proveedor que solicite una resultado acelerado o apoya la apelación de un miembro.
- Incentivar el abandono de una queja formal, apelación o audiencia ya presentada.
- Usar la presentación o el resultado de una queja formal, apelación o audiencia como motivo para tomar represalias contra un miembro o solicitar la baja de su inscripción.

Si no está satisfecho, también puede presentar la misma queja tanto ante la EOCCO, como GOBHI y el NEMT.

Puede solicitar que cambiemos una decisión tomada.

Esto se denomina “apelación”.

Si negamos, interrumpimos o reducimos un servicio médico, dental o de salud del comportamiento, le enviaremos una carta de denegación con información sobre nuestra decisión. Esta carta también se conoce como “NOABD”. También le informaremos a su proveedor acerca de nuestra decisión.

Si no está de acuerdo, tiene derecho a pedirnos que la cambiemos. Esto se denomina “apelación” porque usted quiere demandar o apelar nuestra decisión.

Siga estos pasos si no está de acuerdo con nuestra decisión:

Paso 1

Solicite una apelación.

Debe hacerlo en un plazo de 60 días a partir de la fecha de la carta de NOABD.

Llámenos al 888-788-9821 (TTY/Oregon Relay 711) o use el formulario de Solicitud de revisión de una decisión de atención médica.

El formulario se envía con la carta de denegación. También puede obtenerlo en <https://bit.ly/request2review>.

Además, puede enviar el formulario por fax al

503-412-4003. El EOCCO también puede ayudar a redactar

la apelación.

¿Quién puede solicitar una apelación?

Usted o alguien con una autorización escrita para hablar en su nombre. Podría ser su médico o un representante autorizado.

Paso 2

Espere nuestra respuesta.

Una vez que recibamos su solicitud, analizaremos la decisión original. Un médico distinto revisará sus registros médicos y la solicitud de servicio para ver si cumplimos las reglas. Puede brindarnos toda la información que crea que podría servir para revisar la decisión.

¿Cuánto tiempo tienen para revisar mi apelación?

Tenemos 16 días para revisar su solicitud y responder. Si necesitamos más tiempo, le enviaremos una carta. Este plazo es de hasta 14 días más.

¿Qué sucede si necesito una respuesta más rápida?

	Puede solicitar una apelación rápida. También se denomina “apelación urgente”. Llámenos o envíe el formulario de solicitud por fax. El formulario se envía con la carta de denegación. También puede obtenerlo en https://bit.ly/request2review. Solicite una apelación rápida si esperar la apelación regular podría poner en riesgo su vida, su salud o su capacidad para funcionar. Lo llamaremos y le enviaremos una carta, dentro de 1 día hábil, para informarle que hemos recibido su solicitud de apelación rápida. ¿Cuánto tarda una apelación rápida? Si obtiene una apelación rápida, tomaremos nuestra decisión tan pronto como sea necesario por su salud, pero no tardaremos más de 72 horas después de haber recibido la solicitud. Haremos todo lo posible para comunicarnos con usted y su proveedor por teléfono para informarle nuestra decisión. También recibirá una carta. Si usted lo solicita o si nosotros necesitamos más tiempo, podemos extender el plazo por hasta 14 días. Si una apelación rápida se rechaza o se necesita más tiempo, lo llamaremos y recibirá un aviso por escrito dentro de los <u>2</u> días. Una solicitud de apelación rápida denegada se convertirá en una apelación estándar y debe resolverse en 16 días, y también puede prorrogarse por 14 días más.
--	--

Paso 3	Lea nuestra decisión. Le enviaremos una carta con nuestra decisión de apelación. Esta carta se denomina “Aviso de resolución de apelación”. Si está de acuerdo con la decisión, no debe hacer nada más. ¿Aún no está de acuerdo? Solicite una audiencia. Si tardamos demasiado o nuestra decisión de apelación es perjudicial para usted, tiene derecho a pedirle al estado que revise la decisión de apelación. Es decir, pedir una audiencia. Solicitar una audiencia es su
--------	---

derecho. Solo debe hacerlo dentro de los 120 días después de la fecha de la carta de aviso de resolución de apelación.

¿Qué sucede si necesito una audiencia más rápida?

Puede solicitarla. Esto también se denomina “audiencia urgente”.

Para solicitar una audiencia con los tiempos habituales o más rápida, llame al estado al 800-273-0557 (TTY/Oregon Relay 711) o use el formulario de solicitud que se envió con la carta. Obtenga el formulario en <https://bit.ly/request2review>. Además, puede enviar el formulario a esta dirección:

OHA Medical Hearings 500
Summer St NE E49 Salem, OR
97301
Fax: 503-945-6035

El estado decidirá si puede tener una audiencia rápida dos días laborales después de recibir su solicitud.

¿Quién puede solicitar una audiencia?

Usted o alguien con autorización para hablar en su nombre. Podría ser su médico o un representante autorizado. No necesitan una autorización escrita.

¿Qué sucede en una audiencia?

En la audiencia, puede explicar al juez de un tribunal administrativo de Oregón por qué no está de acuerdo con nuestra decisión sobre su apelación. El juez tomará la decisión final.

Preguntas y respuestas sobre apelaciones y audiencias:

¿Qué sucede si no recibo una carta de denegación? ¿Puedo solicitar una apelación de todas formas?

Primero debe recibir una carta de denegación.

Si su proveedor le informa que no puede recibir un servicio o que tendrá que pagar él, puede solicitarnos una carta de NOABD. Una vez que reciba esta carta, puede solicitar una apelación.

¿Qué sucede si la EOCCO no cumple con los plazos para la apelación?

Si tardamos más de 30 días en responder, puede solicitarle al estado una revisión. Esto se denomina “audiencia”. Para solicitar una audiencia, llame al estado al 800-273-0557 (TTY/Oregon Relay 711) o use el formulario de solicitud que se envió con la carta de NOABD. Obtenga el formulario en <https://bit.ly/request2review>.

¿Puede representarme o ayudarme otra persona en una audiencia?

Tiene derecho a elegir a una persona para que lo represente en la audiencia. Puede ser un amigo, familiar, abogado o su proveedor. También tiene derecho a representarse usted mismo si lo prefiere. Si contrata a un abogado, debe pagarle honorarios.

Si quiere ayuda y representación sin costo, llame a la línea gratuita de beneficios públicos al 1-800-520-5292; TTY/Oregon Relay 711. Esta es la línea es una colaboración entre los Servicios de Asesoría Legal de Oregón y el Centro Legal de Oregón. También puede encontrar información sobre ayuda legal gratuita en OregonLawHelp.com.

¿Puedo seguir recibiendo el beneficios o servicio mientras espero la decisión de la apelación o audiencia?

Si ha estado recibiendo ese servicio o beneficio que se redujo o denegó y dejamos de brindárselo, puede solicitar la continuación. Este es su derecho y debe pedirlo.

Esto es lo que debe hacer:

- Solicite la continuación en un plazo de 10 días a partir de la fecha de esta carta de NOABD o antes de la fecha de entrada en vigor de esta decisión, lo que ocurra después.
- Use el formulario de Solicitud de revisión de una decisión de atención médica. El formulario se envía con la carta de denegación. También puede obtenerlo en <https://bit.ly/request2review>.
- Responda “sí” en la pregunta sobre la continuación de los servicios en el casillero 8 de la página 4 del formulario de Solicitud de revisión de una decisión de atención médica.

¿Debo pagar por la continuación del servicio?

Si decide recibir este servicio de todas maneras, es posible que tenga que pagarlo. Si cambiamos nuestra decisión durante la apelación, o si el juez está de acuerdo con usted en la audiencia, no tendrá que pagarlo.

Si cambiamos la decisión y usted no estaba recibiendo el servicio o beneficio, lo aprobaremos y le brindaremos el servicio o beneficio lo más rápido posible, según su estado de salud. Antes de las 72 horas a partir del día en que recibimos el aviso de modificación de la decisión.

¿Qué pasa si también tengo Medicare? ¿Tengo más derechos de apelación?

Si tiene cobertura de la EOCCO y de Medicare, es posible que tenga más derechos de apelación que los descritos anteriormente. Llame a Servicios al Cliente al 888-788-9821 (TTY/Oregon Relay 711) para obtener más información.

También puede llamar a Medicare al 1-800-633-4227 para conocer sus derechos de apelación.

¿Un proveedor puede apelar la decisión de la EOCCO?

Su proveedor puede apelar una decisión que hayamos tomado. Puede apelar cuando deneguemos la cobertura de un servicio solicitado. Los proveedores pueden comunicarse con Servicios al Cliente de la EOCCO para solicitar una apelación:

888-788-9821 (los usuarios de TTY/Oregon Relay deben llamar al 711).

Horario: De lunes a viernes de 7:30 a. m. a 5:30 p. m. (hora estándar del Pacífico)

Los proveedores también pueden ayudarlo a presentar apelaciones a la EOCCO. Si desea la ayuda de su proveedor, comuníquese con el consultorio.

¿Necesita ayuda para entender nuestro sistema de apelaciones y quejas formales?

Comuníquese con el Servicio al Cliente de la EOCCO al 1-888-788-9821 o al TTY/Oregon Relay 711 para obtener más información sobre nuestro sistema de apelaciones y quejas formales.

- Políticas y procedimientos
- Avisos
- Formularios

Preguntas frecuentes

¿Cuándo puede solicitar un traslado?

- La mejor forma de programar un traslado es con anticipación.
- Llámenos 2 o más días hábiles antes de la cita.
- Puede programar un traslado con hasta 90 días de anticipación.
- Las citas periódicas (diálisis, terapia) pueden coordinarse hasta 6 meses antes.

¿Qué sucede si necesito un traslado en el día?

- Para los traslados en el día sin previo aviso, llame enseguida.
- Para un traslado que se necesita de inmediato, llame enseguida.
- Haremos lo posible por conseguirle el traslado.

¿Cómo programo un traslado?

- Llame al programa de traslados gratuitos al 1-877-875-4657.

¿Cómo cancelo una solicitud de traslado?

- Llame al programa de traslados gratuitos y hable con un operador.
- Cuánto antes pueda informarle al programa sobre un traslado cancelado, mejor.

¿Qué sucede si necesito un traslado en ambulancia?

- Si tiene una **emergencia, llame al 9-1-1**. No brindamos traslados de emergencia.
- Los traslados en ambulancia se pueden coordinar.
- Los traslados en transporte seguro también pueden coordinarse.

Lo que debe saber sobre el viaje

- Los conductores le avisarán cuando lleguen y lo esperarán al menos 15 minutos.
- Hay un plazo de 30 minutos programado para recogerlo.
- Si su conductor llega después de la hora de recogida programada, se considera que está retrasado.
- No es necesario que se suba al vehículo antes de la hora de recogida.
- La hora de recogida contempla el tiempo suficiente para que usted llegue a tiempo, se anuncie y se prepare para la cita.
- No tiene que llegar a la cita más de 1 hora antes.
- No tendrá que esperar más de 15 minutos para que lo recojan.
- Lo dejarán en el horario en que necesita, y al menos 15 minutos antes de su

cita.

- Es posible que lo dejen más de 15 minutos antes del horario de apertura de un edificio si usted o su tutor, representante, padre o madre lo solicitan.
- No lo recogerán más de 15 minutos después del horario de cierre de un edificio, a menos que la cita no vaya a terminar dentro de los 15 minutos siguientes al cierre o que usted o su tutor, madre, padre o representante lo soliciten.
- Todas las citas tienen un horario de recogida acordado previamente.
- Si una cita se extiende o no tiene programada la recogida para la vuelta, puede llamar y lo recogerán en el plazo de una hora.
- El conductor esperará al menos 15 minutos después de la hora de recogida. El conductor debe llamar al operador antes de irse.
- El conductor lo dejará 15 minutos o más antes de la cita para evitar que llegue tarde.

Planes de respaldo

Coordinaremos con otro conductor, otra compañía o vehículos de transporte público en estos casos:

- El conductor se retrasa por más de 15 minutos.
- El tipo de traslado que necesita no está disponible.

Información de contacto y horario de atención

Dirección de la agencia del NEMT y horario de atención

18778754657

401 E. 3rd St., Suite 101
The Dalles, OR 97058

De lunes a viernes.

De 8:00 a. m. a 5:00 p. m. (hora del Pacífico).

De 9:00 a. m. a 6:00 p. m. (hora de la montaña).

Los traslados están disponibles las 24 horas del día,
los 7 días de la semana, los 365 días del año.

Normas sobre vehículos y conductores del NEMT

Todos los conductores deben tener una licencia de conducir válida. Además, deben realizar pruebas, pasar controles de antecedentes y completar el proceso previo a la contratación. También recibirán capacitaciones sobre seguridad antes de que empezar a conducir.

El vehículo debe cumplir con lo siguiente:

- Estar limpio y sin residuos.
- Estar libre de humo y vaporizadores.
- Tener el mantenimiento y las inspecciones anuales que corresponden.
- Contar con un botiquín.
- Tener un extintor.
- Contar con cinturones de seguridad para todos los pasajeros.
- Tener dispositivos de advertencia o reflectantes para la carretera.
- Tener una linterna.
- Tener dispositivos de tracción de neumático, cuando corresponda.
- Tener guantes descartables.
- Tener un teléfono móvil o tableta con la función “manos libres”.
- Tener todos los artículos necesarios para transportar miembros con sillas de ruedas o muletas.
- Cumplir con todos los requisitos locales para licencias y permisos.