



Eastern  
Oregon  
Coordinated  
Care  
Organization  
(EOCCO)



*Traslados sin cargo ofrecido  
por Greater Oregon  
Behavioral Health, Inc.  
(GOBHI)*

# EOCCO

---

## Programa Free Ride

Servicios médicos, dentales y del  
comportamiento

## Guía del programa 2018

---

Traslados sin cargo ofrecido por Greater  
Oregon Behavioral Health, Inc. (GOBHI)

Horarios de operación: lunes a viernes de  
7am – 5pm hora del Pacífico (cerrado los días  
feriados)

Teléfono: 1-877-875-4657      Teletipo 711

Dirección: 802 Chenowith Loop Rd, The Dalles, OR  
97058

Fax: 1-855-541-1517

# Guía del programa Free Ride

---

Índice	
Formatos	Págs. 2-3
Descripción general	Pág. 4
Cómo funciona	Pág. 4
Contacto	Pág. 4
Elegibilidad	Pág. 4
Programación	Pág. 5
Preguntas frecuentes	Pág. 5
Tipos de traslados	Pág. 6
Costos de traslado	Pág. 6
Asistentes	Pág. 6
Niños	Pág. 7
Sillas de ruedas/dispo	Pág. 7
Rechazos	Pág. 7
Quejas e inquietudes	Pág. 7

## Inglés

If you need this document in another language, large print, Braille, CD, tape or other format, please call Member Services at 1-877-875-4657 or TDD 711.

## Español

Si necesita este documento en otro idioma, letra grande, Braille, CD, cinta de audio o en otro formato, llame a Servicios para Miembro al 1-877-875-4657 o TDD 711.

## Ruso

Если вам нужен этот документ на другом языке, напечатанные крупным шрифтом, шрифтом Брайля, CD, лента или другой формат, пожалуйста, позвоните в отдел обслуживания клиентов в 1-877-875-4657 или TDD 711.

## Vietnamita

Nếu bạn cần tài liệu này trong một ngôn ngữ khác, bản in khổ lớn, chữ nổi Braille, CD, băng hoặc định dạng khác, xin vui lòng gọi cho Dịch Vụ Hội Viên tại 1-877-875-4657 hoặc TDD 711.

## Somalí

Haddii aad u baahan dokumentigan tahay luqad kale, farta

waawayn, Braille, CD, cajalada la duubo, ama qaab. Fadlan wac Adeega Macmiilka 1-877-875-4657 ama TDD 711.

## Árabe

إذا كنت بحاجة إلى هذه الوثيقة في لغة أخرى، وحروف الطباعة الكبيرة، وطريقة برايل، CD، شريط أو

شكل آخر، يرجى الاتصال  
خدمات الأعضاء-1

.TDD 711 أو 877-875-4657

## Descripción general del programa

Oregon Health Plan (OHP) ofrece a sus miembros trasladados sin cargo para acudir a sus consultas.

Oregon Health Plan ofrece trasladados sin cargo para recibir los **servicios cubiertos**. Los servicios pueden ser **médicos, dentales o de salud mental**. **NO** deberá contar con otras opciones para acudir a las consultas.

## Cómo funciona

Greater Oregon Behavioral Health, Inc. (GOBHI) lleva adelante el programa de trasladados sin cargo.

El programa ofrece trasladados sin cargo a los miembros de EOCCO en los siguientes países. También se encuentra disponible para los miembros de OHP en el plan de tarifa por servicio dentro de los siguientes condados, excepto el condado de Lake.

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

## Cómo ponerse en contacto con nosotros

El programa cuenta con números locales en la mayoría de las comunidades de EOCCO. Existe un número sin cargo disponible para las zonas que no poseen un número local. Podrá acceder a servicios de interpretación sin costo alguno.

Agente sin cargo	1-877-875-4657
Baker City	541-249-5230
Bend	541-948-8352
Burns	541-288-9163
Enterprise	541-263-7636
Hermiston	541-303-8103 541-303-8104 541-303-8110
Hood River	541-716-4460
John Day	541-620-5075
La Grande	541-624-3082
Ontario	541-216-4556
Pendleton	541-304-3208
The Dalles	541-298-1045
Umatilla	541-275-8207
Union	541-562-7888
Walla Walla	509-524-9058
FAX sin cargo	1-855-541-1517
Teletipo	7-1-1

## Elegibilidad

El programa realizará una verificación para asegurarse de que reúna los requisitos correspondientes para acceder a los trasladados sin cargo.

## Proveedores de servicios médicos, dentales o del comportamiento

Podrá acceder a traslados sin cargo para acudir al proveedor más cercano que pueda brindarle los servicios médicos, dentales o del comportamiento que necesite.

En algunos casos, EOCCO podrá autorizar excepciones a esta regla.

## Programación de traslados

Para programar un traslado, comuníquese con el programa de traslados sin cargo durante los horarios de atención regulares. El programa atiende de lunes a viernes, de 7am a 5 pm hora del Pacífico. El programa cierra los principales días feriados.

### Datos necesarios para programar un traslado:

Nombre completo

Dirección completa

Número de teléfono o contacto

Nombre del médico o la clínica

Dirección del médico o la clínica

Número de teléfono del médico o la

Fecha de la consulta

Hora de la consulta

Horario en el que deberemos

Motivo de la consulta

Cualquier necesidad especial, como por ejemplo una silla de ruedas

Consulte la sección sobre "Niños" para programar consultas infantiles.

## Privacidad

El programa cumple con las normativas de la ley HIPAA. No hablaremos del motivo de la consulta de modo que otros puedan escuchar.

## Preguntas frecuentes

### Pregunta: ¿Cuándo debo llamar para programar mi traslado?

Respuesta: Si lo solicita antes de tiempo, será más fácil programar el traslado. Lo más conveniente es que llame en cualquier momento entre dos días y dos meses antes. Si el miembro tiene varias consultas, como por ejemplo en el caso de terapia o diálisis, podrá programar traslados de a 6 meses.

### Pregunta: ¿Qué hago si necesito un traslado para ese mismo día?

Respuesta: Comuníquese con el programa para consultar por los traslados con poca antelación o si necesita acudir a una consulta en forma urgente. Nuestros representantes intentarán programarle un traslado.

### Pregunta: ¿Cómo se programan los traslados?

Respuesta: Para programar un traslado, comuníquese con el programa Free Ride. El número se figura en la página 4, es 1-877-875-4657.

### Pregunta: ¿Cómo se cancelan las solicitudes de traslado?

Respuesta: Comuníquese con el programa Free Ride. Cuanto antes se comunique con el programa, lo mejor.

### **Pregunta: ¿Qué hago si necesito un traslado en ambulancia?**

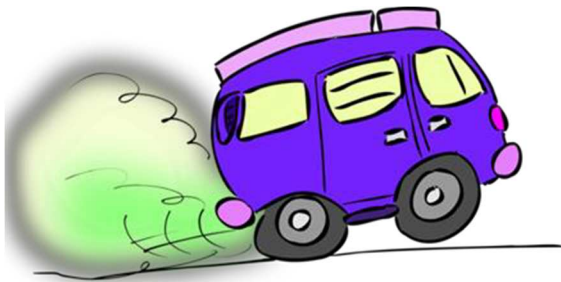
Respuesta: En caso de emergencia, llame al 911. El programa no realiza traslados de emergencia. Podrán enviarle una ambulancia si necesita un traslado que no se trate de una emergencia.

### **En qué momento prepararse**

Los conductores tienen un período de 30 minutos para pasar a buscarlo. Podrán llegar 15 minutos antes o 15 minutos después del horario programado.

### **Horarios de servicio**

Si necesita un traslado fuera de los días y horarios regulares de servicio, llámenos lo antes posible. Podrá acceder a traslados gratuitos en cualquier horario, ya sea de día o de noche, y cualquier día del año.



### **Tipos de traslados**

Estos son algunos de los tipos de traslados que ofrecemos:

- Voluntarios
- Servicios de transporte público en zonas rurales
- Servicios de transporte privado sin fines de lucro

- Servicios de transporte público y pueden ser compartidos
- Servicios de transporte con fines de lucro
- Tipos de vehículos:
  - Automóviles
  - Camionetas todo terreno
  - Vehículos capaces de transportar sillas de ruedas
  - Vehículos capaces de transportar camillas
  - Ambulancias

### **Costos de traslado**

El programa puede ayudarlo con las millas, la comida y el alojamiento si tiene un viaje extenso o si debe alojarse fuera de su casa.

### **Deberá solicitarlo con anticipación.**

Necesitaremos ver el recibo del motel en el que se haya hospedado. Para recibir el reembolso, deberá completar un formulario y solicitarle al personal de la clínica a la cual haya acudido que lo firme.

Tendrá **hasta 45 días** para darnos el formulario y el recibo.

El programa revisará el formulario y el recibo. Una vez autorizado el formulario, le enviaremos un cheque dentro del plazo de 30 días. El programa se comunicará con usted si necesitamos más datos para procesar su solicitud.

Las tarifas actuales son:

- 25 centavos por milla
- Hasta \$12.00 por día para comidas
- \$40.00 por noche para alojamiento

## Descripción del servicio

El servicio es de puerta en puerta. Los conductores podrán ayudarlo a llegar a la recepción de la clínica, pero no lo acompañarán hasta los consultorios. No ingresarán en su vivienda o espacio personal, ni lo ayudarán a vestirse o realizar otro tipo de tareas.

## Asistentes personales

Si no puede viajar solo, debe ser acompañado de un asistente. El programa no ofrece asistentes. Un asistente no tiene costo adicional.

## Niños

Los asistentes adultos no tienen costo adicional. Los niños menores de 12 años deberán viajar acompañados de un asistente adulto. La madre, padre o tutor legal del niño debe autorizar al asistente adulto por escrito.

Los niños de 12 años o más podrán viajar con un asistente sin cargo.

Los conductores no instalan asientos para auto ni asientos elevadores. El asistente del niño deberá hacerse cargo de instalar correctamente cualquier asiento para auto o elevador.

## Sillas de ruedas/dispositivos de movilidad

Los conductores solo ayudarán a los usuarios de sillas de ruedas manuales a subir o bajar el cordón de la vereda o un escalón. Comuníquese con el programa si su silla de ruedas mide más de 30 pulgadas de ancho o 48

pulgadas de largo, o si pesa más de 600 libras cuando se encuentra en uso. Ellos encontrarán el vehículo adecuado para el traslado de sillas de ruedas de tamaño grande. Podrá llevar tanques de oxígeno y dispositivos portátiles con usted durante el traslado. Tenga en cuenta que los conductores no pueden administrar oxígeno.

## Animales de servicio

Los traslados admiten la presencia de animales de servicio. El programa deberá saber por adelantado que va a viajar con un animal de servicio.

## Cinturones de seguridad

Por su seguridad y la de las demás personas, deberá utilizar el cinturón de seguridad durante el traslado. Esto es obligatorio de acuerdo con las leyes estatales de Oregón, Idaho y Washington.

## Negación

Si negamos una solicitud de traslado de acuerdo con las reglas del programa, se lo comunicaremos por teléfono. Le enviaremos una carta en la cual detallaremos las reglas del programa y el motivo por que fue negado.

## Quejas e inquietudes

EOCCO y el programa Free Ride desean brindarle el mejor servicio posible. Si tiene alguna pregunta o inquietud, comuníquese con nosotros llamando al número que figura a continuación.

- EOCCO: 1-888-788-9821
- Programa Free Ride: 1-877-875-4657

# EOCCO

## Guía del programa Free Ride para servicios médicos, dentales y del comportamiento 2018

Tenga a mano una de estas tarjetas útiles





# Aviso de no discriminación de EOCCO

**EOCCO y los proveedores de la red deben brindarle un trato justo. Nosotros y nuestros proveedores debemos cumplir con las leyes estatales y federales. No podemos tratar a las personas de manera injusta en ninguno de nuestros servicios o programas por motivos de: edad, color, discapacidad, identidad de género, estado civil, origen nacional, raza, religión, sexo u orientación sexual**

Todo el mundo tiene derecho a conocer los programas y servicios de EOCCO. Todos los miembros tienen derecho a hacer uso de nuestros programas y servicios. Si lo necesita, le brindaremos ayuda sin cargo.

Algunos ejemplos de la ayuda sin cargo que podremos brindarle incluyen: intérpretes de idioma de señas, intérpretes de voz para otros idiomas, materiales por escrito en otros idiomas, braille, letra grande, audio y otros formatos.

## **Si necesita algunos de estos servicios, comuníquese con:**

**Servicio de atención al**  
888-788-9821 (Teletipo: 711)

**Si cree que EOCCO no lo ha tratado de manera justa, podrá presentar un reclamo por escrito enviándolo por correo o fax a:**

EOCCO  
Atención: Unidad de  
apelaciones, 601 SW  
Second Ave. Portland,  
OR 97204 Fax: 503-  
412-4003

## **Si necesita ayuda para presentar un reclamo, llame a:**

Servicio de atención al cliente de EOCCO,  
888-788-9821 (Teletipo: 711)

También tendrá derecho a presentar una queja de derechos civiles ante la Oficina de Derechos Civiles (OCR) del Departamento de Salud y Servicios Humanos de los Estados Unidos. Para comunicarse con la oficina, utilice alguna de las siguientes vías:

Web: [www.hhs.gov](http://www.hhs.gov)

Correo electrónico: [OCRComplaint@hhs.gov](mailto:OCRComplaint@hhs.gov)

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

Correo: OCR  
200 Independence Avenue SW  
Room 509F HHH Bldg  
Washington, DC 20201

**Para comunicar sus inquietudes o solicitar más información, comuníquese con el Administrador de Derechos Civiles por medio de una de las siguientes vías:**

Correo electrónico:

[compliance@modahealth.com](mailto:compliance@modahealth.com)

Teléfono: 855-232-9111, Teletipo:  
711

Correo: Tom Bikales, Vicepresidente  
del Departamento Legal  
601 SW Second Ave.  
Portland, OR 97204



**ATENCIÓN:** Si habla español, hay disponibles servicios de ayuda con el idioma sin costo alguno para usted. Llame al 1-877-605-3229 (TTY: 711).

注意：如果您說中文，可得到免費語言幫助服務。請致電1-877-605-3229（聾啞人專用：711）

**CHÚ Ý:** Nếu bạn nói tiếng Việt, có dịch vụ hỗ trợ ngôn ngữ miễn phí cho bạn. Gọi 1-877-605-3229 (TTY:711)

주의: 한국어로 무료 언어 지원 서비스를 이용하시려면 다음 연락처로 연락해주시기 바랍니다. 전화 1-877-605-3229 (TTY: 711)

**PAUNAWA:** Kung nagsasalita ka ng Tagalog, ang mga serbisyong tulong sa wika, ay walang bayad, at magagamit mo. Tumawag sa numerong 1-877-605-3229 (TTY: 711)

**ВНИМАНИЕ!** Если Вы говорите по-русски, воспользуйтесь бесплатной языковой поддержкой. Позвоните по тел. 1-877-605-3229 (текстовый телефон: 711).

تنبيه: إذا كنت تتحدث العربية، فهناك خدمات مساعدة لغوية متاحة لك مجاناً .  
اتصل برقم  
الهاتف النصي: 1-877-605-3229 (711)

**ATANSYON:** Si ou pale Kreyòl Ayisyen, nou ofri sèvis gratis pou ede w nan lang ou pale a. Rele nan 1-877-605-3229 (moun ki itilize sistèm TTY rele : 711)

**ATTENTION :** si vous êtes locuteurs francophones, le service d'assistance linguistique gratuit est disponible. Appelez au 1-877-605-3229 (TTY : 711)

**UWAGA:** Dla osób mówiących po polsku dostępna jest bezpłatna pomoc językowa. Zadzwoń: 1-877-605-3229 (obsługa TTY: 711)

**ATENÇÃO:** Caso fale português, estão disponíveis serviços gratuitos de ajuda linguística. Telefone para 1-877-605-3229 (TERMINAL: 711)

**ATTENZIONE:** Se parla italiano, sono disponibili per lei servizi gratuiti di assistenza linguistica. Chiamare il numero 1-877-605-3229 (TTY: 711)

注意：日本語をご希望の方には、日本語サービスを無料で提供しております

1-877-605-3229 (TTY、テレタイプライターをご利用の方は711)までお電話ください。

**Achtung:** Falls Sie Deutsch sprechen, stehen Ihnen kostenlos Sprachassistenzen zur Verfügung. Rufen sie 1-877-605-3229 (TTY: 711)

توجه: در صورتی که به فارسی صحبت می کنید، خدمات ترجمه به صورت رایگان برای شما موجود است. یا  
1-877-605-3229 (TTY: 711) تماس بگیرید.