



GUÍA DEL PASAJERO 2024

Transporte médico que no es de emergencia

Respaldo por



03/26/2024 | OHP-UHA-23-069



Aviso de no discriminación de UHA

Umpqua Health Alliance (UHA) y sus proveedores cumplen con las leyes estatales y federales de derechos civiles aplicables. Debemos seguir las leyes estatales y federales de derechos civiles. No podemos tratar a las personas de forma injusta en ningún programa o actividad en función de sus características:

- Edad
- Color
- Discapacidad
- Estado civil
- Nacionalidad
- Raza
- Religión
- Sexo
- Identidad de género
- Orientación sexual
- Estado de salud o necesidad de recibir servicios

UHA no discrimina a las personas que pueden inscribirse según su estado de salud o su necesidad de servicios de atención médica.

Toda persona (incluidos miembros y no miembros) tiene derecho a entrar, salir y utilizar edificios y servicios. También tiene derecho a obtener información de una manera que comprenda. Haremos cambios razonables en las políticas, prácticas y procedimientos después de hablar con usted sobre sus necesidades. Puede comunicarse con cualquiera de los recursos mencionados a continuación:

Para informar sus inquietudes o si cree que UHA no ha brindado estos servicios o que se lo ha discriminado, excluido o tratado injustamente por cualquiera de los motivos anteriores, puede comunicarse con el coordinador de apelaciones y quejas o con Atención al Cliente de UHA en:

- Sitio web: <https://www.umpquahealth.com>
- Correo electrónico: UHAGrievance@umpquahealth.com
- Teléfono: 541-229-4842 (TTY 711) o TTY 541-440-6304; línea gratuita: 866-672-1551
- Fax: 541-677-5881
- Correo postal: Umpqua Health Alliance
3031 NE Stephens St.
Roseburg, OR 97470

Para informar sus inquietudes u obtener más información, también puede comunicarse con nuestra gerente ejecutiva de diversidad, inclusión y derechos civiles (coordinadora de no discriminación):

- Sitio web: www.umpquahealth.ethicspoint.com
- Correo electrónico: compliance@umpquahealth.com
- Correo postal: Umpqua Health Alliance
Attention: Chief Compliance Officer
3031 NE Stephens St.
Roseburg, OR 97470

Atención al Cliente de UHA: Línea gratuita 866-672-1551 | TTY 711

www.umpquahealth.com

Servicio al cliente de BCB: Línea gratuita 877-324-8109 | TTY 711

bca-ride.com



Puede informar inquietudes a Derechos Civiles de la Autoridad de Salud de Oregón (OHA):

- Sitio web: <https://www.oregon.gov/OHA/OEI/Pages/index.aspx>
- Teléfono: 844-882-7889, 711 TTY
- Correo electrónico: OHA.PublicCivilRights@state.or.us
- Correo postal: Office of Equity and Inclusion Division
421 SW Oak St., Suite 750
Portland, OR 97204

Puede presentar un informe ante la División de Derechos Civiles de la Oficina de Trabajo e Industrias:

- Sitio web: www.oregon.gov/boli/civil-rights/pages/default.aspx
- 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

También tiene derecho a presentar una queja de derechos civiles ante la Oficina de Derechos Civiles (OCR) del Departamento de Salud y Servicios Humanos de EE. UU. Comuníquese con dicha oficina de una de estas maneras:

- 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: Oficina de Derechos Civiles
200 Independence Ave. SW, Room 509F, HHH Bldg.,
Washington, DC 20201

Declaración de acceso al idioma de OHA

Si necesita otro idioma, letra grande, braille, CD, cinta u otro formato, llame a Atención al Cliente al 541-229-4842 (TTY 711) o TTY 541-440-6304, o a la línea gratuita al 866-672-1551. Los miembros pueden acceder gratuitamente a intérpretes orales y de señas, así como a traducciones y materiales, como directorios de proveedores, manuales para miembros, avisos de apelaciones y quejas, avisos de denegación y rescisión, y cualquier otro elemento, en formatos alternativos de forma

Atención al Cliente de UHA: Línea gratuita 866-672-1551 | TTY 711

www.umpquahealth.com

Servicio al cliente de BCB: Línea gratuita 877-324-8109 | TTY 711

bca-ride.com



gratuita. Todos los materiales escritos se pueden proporcionar en un plazo de 5 días hábiles.

Puede contar con un intérprete de voz o de lengua de señas en sus citas si lo desea. Cuando llame para programar una cita, informe al consultorio de su proveedor que necesita un intérprete y en qué idioma. La información sobre los intérpretes de atención médica se encuentra en www.Oregon.gov/oha/oei.

Los intérpretes gratuitos que están disponibles también pueden ser utilizados por representantes de miembros, familiares y cuidadores con dificultades auditivas o comprensión limitada del inglés que necesiten ayuda para comprender las necesidades y la atención médica de un miembro.

Si necesita otro idioma, letra grande, braille, CD, cinta u otro formato, llame a Atención al Cliente al 541-229-4842 (TTY 711) o TTY 541-440-6304, a la línea gratuita 866-672-1551, o TTY 541-440-6304/711. Los miembros pueden acceder gratuitamente a intérpretes orales y de señas, así como a traducciones y materiales, como directorios de proveedores, manuales para miembros, avisos de apelaciones y quejas, avisos de denegación y rescisión, y cualquier otro elemento, en formatos alternativos de forma gratuita. Todos los materiales escritos se pueden proporcionar en un plazo de 5 días hábiles.

Puede contar con un intérprete de voz o de lengua de señas en sus citas si lo desea. Cuando llame para programar una cita, informe al consultorio de su proveedor que necesita un

intérprete y en qué idioma. La información sobre los intérpretes de atención médica se encuentra en www.Oregon.gov/oha/oei.

INGLÉS

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 541-229-4842 (TTY 711) or TTY 541-440-6304 or TTY 711. We accept relay calls.

-

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

ESPAÑOL

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 a Atención al Cliente al 541-229-4842 (TTY 711), TTY 541-440-6304 o TTY 711. Aceptamos todas las llamadas de retransmisión.

-

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

RUSO

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. 541-229-4842 (TTY 711) or TTY 541-440-6304 или TTY 711. Мы принимаем звонки по линии трансляционной связи.

-

Вы можете получить помощь от аккредитованного и квалифицированного медицинского переводчика.

VIETNAMITA

Quý vị có thể nhận thư này bằng ngôn ngữ khác, ở định dạng chữ in lớn, chữ nổi Braille hoặc một định dạng khác theo ý muốn. Quý vị cũng có thể yêu cầu có thông dịch viên hỗ trợ. Dịch vụ trợ giúp này là miễn phí. Vui lòng gọi số 541-229-4842 (TTY 711) hoặc TTY 541-440-6304 hay TTY 711. Chúng tôi chấp nhận các cuộc gọi chuyển tiếp.

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

ÁRABE

يمكنكم الحصول على هذا الخطاب بلغات أخرى، أو بصيغة مطبوعة بخط كبير، أو بصيغة مطبوعة على طريقة برايل أو بالصيغة المفضلة لديكم. كما يمكنكم طلب مترجم شفهي. هذه أو (TTY 711) المساعدة مجانية. يرجى الاتصال على 541-229-4842 أو نستقبل المكالمات المحولة. TTY 711 أو TTY 541-440-6304

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

SOMALÍ

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 541-229-4842 (TTY 711) ama TTY 541-440-6304 ama TTY 711. Waa aqbalnaa wicitaanada gudbinta.

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

CHINO SIMPLIFICADO

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 541-229-4842 (TTY 711)、TTY 541-440-6304 或 TTY 711。我们会接听转接来电。

-

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。

CHINO TRADICIONAL

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 541-229-4842 (TTY 711) or TTY 541-440-6304 或聽障專線 711。我們接受所有傳譯電話。

-

您可透過經認證的合格醫療保健口譯員取得協助。

COREANO

이 서신은 다른 언어, 큰 활자, 점자 또는 선호하는 형식으로 받아보실 수 있습니다. 통역사를 요청하실 수도 있습니다. 무료 지원해 드립니다. 541-229-4842 (TTY 711) 또는 TTY 541-440-6304 또는 TTY 711 에 전화하십시오. 중계 전화도 받습니다.

-

공인 및 유자격의 의료서비스 전문 통역사의 도움을 받으실 수 있습니다.

HMONG

Koj tuaj yeem txais tau tsab ntawv no ua lwm yam lus tau, ua ntawv luam tawm loj, ua tus ntawv Su rau neeg dig muag los sis ua lwm yam uas koj nyiam. Koj kuj tseem tuaj yeem thov tau kom muaj ib tug neeg pab txhais lus. Txoj kev pab no yog ua pub dawb. Hu rau

541-229-4842 (TTY 711) los sis TTY 541-440-6304 los sis TTY 711. Peb lees txais tej kev hu xov tooj rau neeg lag ntseg.

-

Koj yuav tau kev pab los ntawm ib tug kws txawj txhais lus rau txoj kev saib xyuas kho mob.

MARSHALÉS

Kwomaroñ bōk leta in ilo kajin ko jet, kōn jeje ikkillep, ilo braille ak bar juon wāwein eo emmanḷok ippam. Kwomaroñ kajjitōk bwe juon ri ukōt en jipañ eok. Ejjeḷok wōḡāān jipañ in. Kall ae 541-229-4842 (TTY 711) ak TTY 541-440-6304 ak TTY 711. Kim ej ebōk kall jen kein jermal in jipañ ko an ro rejaroñroñ ak ro rejaje kenono.

-

Kwomaroñ bōk jipañ jān juon riukōk emōj kōmālim im kile an maron ukok melele ko ikijen ejmour.

CHUUKÉS

Een mi pwan tongeni angei eei taropwe eán epwe mmak nón kapasen eew fénú, eán epwe mese wátte makkan, epwe pwan kawor nón Braille iká pwún een mi menei eán epwe kawor ngonuk. Een mi tongeni tingór eán epwe kawor emén nóumw chóon chiakú. Eei peekin áninnis kosapw mééni wóon noumw senis pwún méénian ewe pútái ka chunó ian. Ka tongeni kékkéeri ekkeei nampaan tengewa ren 541-229-4842 (TTY 711) iká TTY 541-440-6304 or TTY 711. Kich mi etiwa eán emén/ekkoóch eár repwe wisen atourato ómw ewe kékké (relay calls).

-

Mi tongeni kawor ewe peekin áninnis fáánitan eán epwe kawor chóon chiakú epwe (certified) iká mwumwuutá pwún chóon chiakú nón ewe imwan sáfei/pioing iká (qualified) iká tufich pwún epwe chóon chiakú nón ewe imwan sáfei/pioing.

TAGALO

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 541-229-4842 (TTY 711) or TTY 541-440-6304 o TTY 711.

Tumatanggap kami ng mga relay na tawag.

-

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

ALEMÁN

Sie können dieses Dokument in anderen Sprachen, in Großdruck, in Brailleschrift oder in einem von Ihnen bevorzugten Format anfordern. Sie können auch um Unterstützung eines Dolmetschers bitten. Diese Hilfe ist gratis. Wenden Sie sich an 541-229-4842 (Schreibtelefon 711) oder Schreibtelefon 541-440-6304 oder per Schreibtelefon an 711. Wir nehmen Relay-Anrufe an.

-

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

PORTUGUÉS

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 541-229-4842 (TTY 711) or TTY 541-440-6304 ou use o serviço TTY 711.

Aceitamos encaminhamentos de chamadas.

-

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

JAPONÉS

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。本サービスは無料をご利用いただけます。

541-229-4842 (TTY 711)、TTY 541-440-6304 または TTY 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。

Ubicación de Atención al Cliente y horario de atención

Dirección	Horario de atención	Información de contacto
3031 NE Stephens St Roseburg, OR 97470	De lunes a viernes de 8 a. m. a 5 p. m.	541-229-4UHA (541-229-4842) TTY 711 o TTY 541-440-6304 Línea gratuita: 866-672-1551 Fax: 541-677-6038 Correo electrónico: UHCustomerCare@umpquahealth.com Sitio web: www.umpquahealth.com

Los miembros pueden comunicarse con una persona las 24 horas del día, los 7 días de la semana. Sin embargo, UHA está cerrado los siguientes días festivos:

- Año Nuevo (1/1/24)
- Día de los Caídos (27/5/24)
- Día de la Independencia (4/7/24)
- Día del Trabajo (2/9/24)
- Día de los Veteranos (11/11/24)
- Día de Acción de Gracias (28/11/24)
- Viernes después del Día de Acción de Gracias (29/11/24)
- Navidad (25/12/24)

Índice

Aviso de no discriminación de UHA	1
Declaración de acceso al idioma de OHA	2
Ubicación de Atención al Cliente y horario de atención	10
¡Bienvenido!.....	13
¿Quién puede acceder a este transporte?	13
Miembros con doble elegibilidad y beneficios completos (FBDE)	14
Miembros del Programa Dental para Veteranos o del Tratado de Libre Asociación (COFA).....	14
Horario de atención	14
Tipos de transporte.....	15
NEMT y servicios flexibles.....	15
Transportes seguros.....	16
Modo de transporte y nivel de servicio	17
Programar un transporte	17
Estado del transporte	18
¿Qué esperar de su conductor?.....	19
Plan de contingencia para el transporte en horas pico y mal tiempo.....	19
Cuándo estar listo	20
Cancelaciones, reprogramaciones o no presentaciones	21
Transporte urgente	21
Denegaciones de transporte.....	22
Quejas, apelaciones y audiencias imparciales	22
Solicitar una apelación	22
¿Quién puede solicitar una apelación?.....	23
Presentar una queja (reclamo)	23
Ejemplos de razones por las que se puede presentar una queja	23
Lo que UHA, sus contratistas, subcontratistas y proveedores participantes no pueden hacer	24
Resoluciones de quejas (reclamos) y apelaciones.....	24
Recepción de una respuesta.....	24
Si necesita una respuesta más rápida.....	25

¿Cuánto tiempo lleva una apelación rápida? 25

Toma de una decisión 25

Solicitud de una audiencia 25

Audiencias más rápidas para necesidades urgentes de atención médica 25

¿Quién puede solicitar una audiencia?..... 26

¿Qué esperar en una audiencia? 26

¿Puedo tener representación en mi audiencia?..... 26

Beneficios continuos durante la audiencia 26

Reembolsos de millas 26

¿Cómo funciona? 27

Reembolsos de comidas y alojamiento 27

Tarifas de reembolso 28

Sobrepagos..... 29

Facturación a los miembros..... 29

Cinturones de seguridad y asientos para el automóvil 29

Asistentes..... 30

Menores 30

Silla de ruedas y otras ayudas para la movilidad 30

Animales de servicio y animales de compañía 31

Política de privacidad 31

Políticas de NEMT 31

¿Cómo UHA garantiza su seguridad?..... 32

Derechos y responsabilidades de los pasajeros 34

Derechos 34

Acceso 34

Atención 35

Apoyo 35

No discriminación 36

Responsabilidades de los miembros.....	37
Recibir atención	37
Lo que quizás tenga que pagar	38
¿Qué hacer a continuación?	38
Preguntas frecuentes.....	38
Portal en línea.....	39
Uso del portal para miembros de TripSpark de BCB	40
Acceso a asistencia técnica.....	40
Glosario.....	40

¡Bienvenido!

Umpqua Health Alliance (UHA) trabaja con Bay Cities Brokerage (BCB) para ofrecer transporte a citas médicas y otros servicios médicos. Esta Guía del pasajero tiene como objetivo ayudarlo a comprender cómo funciona el transporte médico que no es de emergencia (NEMT). Es para que sepa cuándo y cómo utilizar este servicio. Puede recibir esta guía en forma física sin cargo en cualquier momento. Se lo enviaremos por correo postal dentro de los 5 días hábiles posteriores. También puede encontrarlo en nuestro sitio web en www.umpquahealth.com/get-a-ride/. Podemos proporcionarle la Guía del pasajero en otros formatos o idiomas. Por ejemplo, puede recibir una versión en audio o una versión digital por correo electrónico. Debe aprobar la recepción de forma electrónica antes de que UHA pueda enviarla. Para solicitar una Guía del pasajero, comuníquese con Atención al Cliente de UHA al 541-229-4842 (TTY 711) o TTY 541-440-6304, o envíe un correo electrónico a UHCustomerCare@umpquahealth.com.

¿Quién puede acceder a este transporte?

Cualquier miembro de UHA que esté actualmente activo puede acceder al transporte hacia y desde los servicios cubiertos del Plan de Salud de Oregón (OHP), incluido cualquier miembro que cumpla los requisitos para los servicios de NEMT en virtud de la Regla Administrativa de Oregón (OAR) 410-141-3920. Puede utilizar este servicio incluso para ir a la farmacia a recoger sus medicamentos. No importa en qué plan se inscribió cuando presentó la solicitud, UHA es responsable de brindarle sus servicios de NEMT sin costo alguno para usted. Antes de programar su transporte, BCB confirma todo lo siguiente:

- Que está activo en UHA.
- Que el transporte es por un servicio cubierto o es un servicio relacionado con la salud.
- Que cumple los requisitos para recibir servicios.
- Que el transporte es un servicio de NEMT cubierto.

Atención al Cliente de UHA: Línea gratuita 866-672-1551 | TTY 711

www.umpquahealth.com

Servicio al cliente de BCB: Línea gratuita 877-324-8109 | TTY 711

bca-ride.com



Miembros con doble elegibilidad y beneficios completos (FBDE)

Estos miembros también pueden acceder al transporte a través de BCB. Ellos confirmarán que puede acceder al transporte y que el servicio está cubierto por su plan Medicare o plan Medicaid, o directamente con su proveedor de Medicare. El transporte para miembros con FBDE debe realizarse dentro del área de servicio de UHA o puede realizarse fuera del área de servicio si el servicio cubierto o el servicio relacionado con la salud no está disponible en el área de servicio. Este transporte es gratuito para los miembros con FBDE.

Miembros del Programa Dental para Veteranos o del Tratado de Libre Asociación (COFA)

Si es miembro del Programa Dental para Veteranos o del Programa Dental del COFA (“OHP Dental”), UHA solo brinda beneficios dentales y transporte gratuito a las citas odontológicas.

OHP y UHA no brindan acceso a servicios de salud física o de salud conductual ni transporte gratuito para estos servicios.

Si tiene preguntas sobre la cobertura y los beneficios disponibles, comuníquese con Atención al Cliente al 541-229-4842 (TTY 711) o TTY 541-440-6304.

Horario de atención

El centro de llamadas de BCB está abierto de lunes a viernes, de 8 a. m. a 5 p. m. para citas de rutina. Llame a su línea gratuita 877-324-8109 para programar los servicios de NEMT. También puede enviarle un correo electrónico a support@bca-ride.com. Cuenta con personal calificado multilingüe disponible si necesita ayuda adicional. Hay servicios de interpretación de voz disponibles por teléfono sin costo para los miembros o sus representantes. Esto incluye ayuda para personas con problemas de audición y del habla. Para obtener esta ayuda, llame al centro de llamadas de BCB al 877-324-8109.

Un representante del miembro también puede programar un NEMT. Puede ser un trabajador de salud comunitario, el padre/madre de crianza, el padre/madre adoptivo u otro proveedor al que se le haya otorgado esta autoridad.

Si llama fuera del horario de atención o para programar una cita urgente, hay una línea directa disponible las 24 horas. Cuando llame a la línea directa, recibirá un mensaje fuera del horario de atención en inglés y español. En el mensaje, se le proporcionará el horario comercial habitual de BCB y el número de teléfono para que llame. La línea fuera del horario de atención solo está disponible para programar transporte para servicios de soporte vital. Se le dará la opción de comunicarse con una persona en vivo o dejar un mensaje. Si deja su nombre y número de teléfono, BCB responderá a su mensaje dentro del siguiente día hábil. Lo seguirá llamando hasta que pueda hablar con usted. Los mensajes se revisan cada pocas horas.

También puede programar una cita las 24 horas del día, los 7 días de la semana en el portal en línea. Consulte las páginas 37-39 para obtener más información sobre el portal. El centro de llamadas de BCB puede estar cerrado en ciertos días festivos, como Año Nuevo (1/1/24), el Día de los Caídos (27/5/24), el

Atención al Cliente de UHA: Línea gratuita 866-672-1551 | TTY 711

www.umpquahealth.com

Servicio al cliente de BCB: Línea gratuita 877-324-8109 | TTY 711

bca-ride.com



Día de la Independencia (4/7/24), el Día del Trabajo (2/7/24), el Día de Acción de Gracias (28/11/24) y Navidad (25/12/24), entre otros. De igual modo, puede llamar al BCB para asuntos urgentes cuando esté cerrado. El transporte para servicios de NEMT cubiertos está cubierto y se brinda las 24 horas del día, los 365 días del año. De acuerdo con la OAR 410-141-3920:

- el mismo día para los servicios de NEMT;
- hasta 90 días de anticipación;
- múltiples servicios de NEMT a la vez para múltiples citas con hasta 90 días de anticipación.

Fuera del horario laboral, fines de semana o días festivos puede ser más difícil organizarlo. Si tiene una cita durante ese horario, asegúrese de comunicarse con BCB con anticipación. Tendrá que organizar un transporte para usted.

Tipos de transporte

BCB trabajará con usted para brindarle el mejor transporte que se ajuste a sus necesidades médicas. Las siguientes son opciones de transporte disponibles:

- Autobús (boletos o pases) o transporte público
- Furgoneta para silla de ruedas
- Automóvil sedán
- Transporte seguro
- Camilla con ruedas
- Reembolso de millas

Se programará y asignará el viaje a un proveedor de NEMT apropiado después de aprobar el transporte. Si recibe un reembolso de millas o utiliza el transporte público, BCB no es responsable de programar ese transporte. BCB es un programa de transporte compartido. Esto significa que es posible que se recoja o se deje a otros pasajeros en el camino. Cuando sea posible, también se le puede pedir que programe varias citas el mismo día para evitar viajes repetidos.

NEMT y servicios flexibles

Los servicios flexibles, también conocidos como servicios relacionados con la salud (HRS), son servicios adicionales que UHA ofrece. Estos servicios no están cubiertos por OHP, pero UHA los ofrece como complemento a los beneficios cubiertos. Los HRS ayudan a mejorar la salud y el bienestar general de los miembros y la comunidad. Son apoyo para artículos o servicios con el fin de ayudar a los miembros a estar o mantenerse saludables. UHA cubre viajes/transporte hacia y desde beneficios y servicios comunitarios que no están cubiertos por el plan Medicaid de Oregón, pero que mejorarán la salud de una persona. Algunos transportes que pueden estar cubiertos:

Servicio	Se necesita aprobación del plan	No se necesita aprobación del plan
Cuidado diurno para adultos	✓	
Reuniones de alcohólicos/narcóticos anónimos		✓

Atención al Cliente de UHA: Línea gratuita 866-672-1551 | TTY 711

www.umpquahealth.com

Servicio al cliente de BCB: Línea gratuita 877-324-8109 | TTY 711

bca-ride.com



Reuniones del consejo asesor comunitario (CAC) para UHA		✓
Citaciones a la corte <i>Cubiertas para fines de asistir a los procedimientos relacionados con el compromiso de salud mental del propio miembro</i>		✓
Cita del DHS		✓
Servicio	Se necesita aprobación del plan	No se necesita aprobación del plan
Gimnasio <i>Incluye a YMCA</i>		✓
Recursos alimentarios <i>Limitado a 2 viajes de ida y vuelta por mes. Incluye tienda de comestibles y mercado de agricultores.</i>		✓
Visitas hospitalarias	✓	
Clases de Lamaze (o clases de parto similares)		✓
Programa de Nutrición para Mujeres, Bebés y Niños (WIC)		✓
Reuniones de grupos de autoayuda <i>Incluye Chadwick Clubhouse</i>		✓
Rehabilitación vocacional	✓	
Programas de control de peso	✓	

La tabla anterior no es una lista completa de servicios flexibles. Si tiene preguntas, llame a Atención al Cliente de UHA al 541-229-4842 (TTY 711) o TTY 541-440-6304, o bien a Servicio al Cliente de BCB al 877-324-8109.

Transportes seguros

De acuerdo con la OAR 410-141-3940, se proporciona transporte seguro a los miembros que no pueden ser transportados por ningún otro medio debido a una crisis de salud mental. Esto puede ser para alguien que se encuentra en una crisis o en riesgo inmediato de hacerse daño a sí mismo o a otros debido a un problema mental o emocional, o a abuso de sustancias. Este tipo de transporte significa que puede ser necesario sujetar a los miembros durante el transporte. Los transportes seguros son para el viaje a un centro de Medicaid reconocido como capaz de tratar la necesidad urgente de atención médica o de salud conductual del miembro en crisis. Un asistente puede acompañar al miembro, sin costo alguno, cuando sea médicamente apropiado (como para

Atención al Cliente de UHA: Línea gratuita 866-672-1551 | TTY 711

www.umpquahealth.com

Servicio al cliente de BCB: Línea gratuita 877-324-8109 | TTY 711

bca-ride.com



administrar medicamentos en ruta) o para satisfacer requisitos legales (lo que incluye casos como cuando se requiere un padre, tutor legal o acompañante durante el transporte).

Modo de transporte y nivel de servicio

UHA realizará modificaciones en el servicio si tiene afecciones o necesidades especiales, incluida la salud conductual o discapacidades físicas. En una modificación del servicio, se establecen condiciones especiales y restricciones razonables para transportes futuros. Si se le asigna una modificación de servicio, recibirá una carta explicativa. BCB tomará todas las determinaciones sobre el modo de transporte y el nivel adecuado de servicio de acuerdo con la OAR 141-410-3955. El modo de transporte es la forma en que se lo traslada de un lugar a otro. Algunos tipos de modos son una camioneta para sillas de ruedas o un automóvil sedán. BCB revisará lo siguiente sobre cada pasajero para determinar el modo de transporte:

- Capacidad para caminar y necesidad de andador, bastón o silla de ruedas.
- Capacidad de moverse o ser movido. Capacidad para realizar actividades de la vida diaria.
- Necesidad de asistencia y, si se cuenta con un asistente, que cumpla con los requisitos para asistentes.
- Afecciones o necesidades especiales, incluidas las afecciones de salud física o conductual. Esto incluye necesidades de salud y seguridad.
- Nivel de servicio adaptado a las necesidades (de acera a acera, de puerta a puerta, de mano a mano, o dos de ellos).

Programar un transporte

Para acceder a un transporte con BCB:

- Llame a la línea gratuita 877-324-8109 para hablar directamente con una persona de Servicio al Cliente de BCB.
- Vaya a su portal en línea portal.bca-ride.com

Puede utilizar estas opciones de contacto para lo siguiente:

- Programar un transporte
- Realizar cambios a un transporte
- Comprobar el estado de un transporte
- Cancelar un transporte

BCB prefiere que los servicios de NEMT se programen con al menos dos días hábiles de anticipación. Sin embargo, se podrán programar con hasta 90 días de anticipación. Al programar su transporte, BCB no puede exigirle que llegue más de 1 hora antes de la cita programada. También se programarán viajes de NEMT el mismo día si es necesario. Puede programar más de un viaje a la vez para todas sus citas. Su transporte será aprobado y programado, o rechazado dentro de las 24 horas posteriores a la solicitud. El plazo se puede reducir según sea necesario para garantizar que llegue a su cita con tiempo suficiente para registrarse y prepararse para ella. Los viajes afectados por eventos no planificados

Atención al Cliente de UHA: Línea gratuita 866-672-1551 | TTY 711

www.umpquahealth.com

Servicio al cliente de BCB: Línea gratuita 877-324-8109 | TTY 711

bca-ride.com



requieren que BCB reasigne el transporte a otro proveedor de NEMT cuando sea necesario. BCB hará todos los esfuerzos posibles para que sus miembros tengan acceso a los servicios de NEMT las 24 horas del día. BCB no es responsable de programar viajes cuando usted utiliza el transporte público o cuando usted u otra persona obtiene un reembolso de millas.

Puede comunicarse con BCB las 24 horas del día, los 7 días de la semana, los 365 días del año. Para viajes a la sala de urgencias, llame al 911. Cuando llame a BCB, esté preparado para responder lo siguiente. Es para que puedan asegurarse de que su transporte se ajuste a sus necesidades:

- Su nombre:
- Su número de identificación de UHA:
- Su dirección de recogida:
- Su número de teléfono:
- Nombre y dirección del proveedor y del consultorio:
- Número de teléfono del proveedor y del consultorio:
- Fecha y hora de su cita:
- Hora y fecha de recogida de regreso después de la cita:
- Motivo de la cita:
- Indicaciones para llegar a su domicilio o cita:
- ¿Utiliza bastón o andador?
- ¿Utiliza algún dispositivo que ayude con la movilidad?
- ¿Tiene alguna necesidad especial de salud física o conductual?
- ¿Puede entrar y salir de un automóvil sin ayuda?
- ¿Utiliza una silla de ruedas? ¿Necesita utilizar una furgoneta para sillas de ruedas?

BCB se asegurará de que el conductor tenga toda su información antes de recogerlo. BCB programará su recogida con tiempo suficiente para que pueda registrarse y prepararse para su cita. Se asegurará de que llegue al menos 15 minutos antes. De ese modo, se evita que usted llegue tarde. Si programa un transporte para un menor, BCB necesitará conocer la información personal del niño. También necesitará la información del adulto que lo acompañará. Si desea obtener más información, consulte la sección para menores en las páginas 28-29.

Si es mayor de 18 años y tiene un representante de miembro, este puede programar el transporte por usted. Esto puede incluir un trabajador de salud comunitario (CHW), un padre/madre de acogida, un padre/madre, un cuidador o cualquier otro proveedor delegado. Si desea limitar quién puede programar transportes para usted, infórmese a BCB. Se pondrá en su perfil una contraseña especial que usted establezca.

Estado del transporte

Recibirá información de BCB sobre su transporte de NEMT. Esto le brindará información en la que se debe incluir, como mínimo, el nombre y el número de teléfono del conductor o proveedor de NEMT. También se confirma lo siguiente:

- La fecha de recogida programada.

Atención al Cliente de UHA: Línea gratuita 866-672-1551 | TTY 711

www.umpquahealth.com

Servicio al cliente de BCB: Línea gratuita 877-324-8109 | TTY 711

bca-ride.com



- La hora de recogida programada.
- La dirección de recogida.
- La dirección de destino.

Si BCB no puede proporcionar esta información cuando usted llama por primera vez, la recibirá dos días antes de su transporte programado de la manera que usted elija (llamada telefónica, correo electrónico, fax). Si el transporte solicitado es menos de dos (2) días hábiles antes de la hora de recogida programada, BCB puede, aunque no está obligado a hacerlo, darle el nombre y el número de teléfono del conductor o proveedor de NEMT.

¿Qué esperar de su conductor?

Cuando llegue su conductor de transporte, es posible que se presente en la puerta de su casa o en la entrada principal del consultorio de su médico para informarle que ha llegado.

Los conductores de transporte de BCB están para ayudarlo a llegar a sus citas, ya sea en la modalidad mano a mano, puerta a puerta o acera a acera. Si es necesario, puede ayudarlo a entrar o salir del vehículo. También puede ayudarlo a ingresar a la entrada principal del consultorio de su médico. Sin embargo, no puede ayudarlo a ingresar a las salas médicas ni a ninguna otra área del edificio. Si necesita más ayuda, puede pedirla al personal del consultorio. Si tiene un asistente de cuidado personal, este también puede ayudarlo. Para obtener más información sobre un asistente de cuidado personal, consulte la página 28 de esta guía.

Los conductores de transporte no tienen permitido el acceso a su habitación, excepto para altas hospitalarias o transportes en camilla.

Estos conductores no ayudan a trasladarlo de una cama a una silla de ruedas o de una silla de ruedas a un vehículo. Algunos conductores no podrán ayudarlo a subir o bajar escaleras si está en silla de ruedas. Si utiliza una silla de ruedas, informe a BCB cuando programe su transporte sobre cualquier requisito especial que pueda tener. Esto tiene como fin garantizar que se programe un conductor adecuado para usted.

Los conductores no pueden solicitar ni aceptar dinero en efectivo o propinas por su transporte.

Cuando haya un transporte programado y llegue el conductor, se lo hará saber al pasajero. El conductor debe esperar al menos 15 minutos después de la hora de recogida programada. Si el pasajero no está listo a esa hora, el conductor llamará al Servicio al Cliente de BCB y le avisará antes de partir.

Plan de contingencia para el transporte en horas pico y mal tiempo

Si hay retrasos que podrían provocar que usted llegue más de 15 minutos tarde a su cita, su conductor trabajará para planificar otra forma de llegar. El tráfico y el clima pueden afectar el tiempo que lleva conducir hasta su cita. BCB tiene planes para garantizar que los conductores puedan

Atención al Cliente de UHA: Línea gratuita 866-672-1551 | TTY 711

www.umpquahealth.com

Servicio al cliente de BCB: Línea gratuita 877-324-8109 | TTY 711

bca-ride.com



transportarlo. El mal tiempo puede causar que los transportes se retrasen o que se limiten los tipos de transportes que se pueden programar. Estas condiciones de tiempo podrían incluir calor intenso, frío intenso, inundaciones, advertencias de tornados, fuertes nevadas o carreteras heladas. Pueden hacer que sea inseguro llevarlo a su cita.

Cuando haga mal tiempo, BCB se mantendrá al día con el pronóstico. Se verá si es seguro continuar con su transporte. BCB hará todo lo posible para garantizar que tenga el tipo de vehículo adecuado según las condiciones del tiempo. Trabjará con usted y su proveedor para cambiar los planes de transporte si las condiciones del tiempo no son seguros para trasladarse. Si los conductores no pueden llevarlo porque las carreteras no son seguras para viajar, BCB se comunicará con usted con el fin de informarle. Cuando sea necesario, se trabajará con otro proveedor de NEMT para garantizar la reasignación oportuna del viaje afectado. Si necesita atención médica crítica, de igual modo puede recibir transporte. Dicha atención incluye, entre otros, diálisis renal, radiación y quimioterapia.

Cuándo estar listo

Es muy importante asegurarse de estar listo para su cita. Cuando programe su transporte, el representante le informará la hora en que llegará su conductor. El conductor del transporte puede llegar 15 minutos antes o no más de 15 minutos después de la hora programada para recogerlo. Asegúrese de tener suficiente tiempo al programar el viaje para permitir este tiempo adicional. Si su conductor no llega en ese plazo, llame a BCB de inmediato. BCB no permite a los conductores cambiar la hora de recogida programada previamente. Cualquier cambio requiere un permiso documentado por parte de BCB o UHA.

Una vez que haya terminado con su cita, se le debe proporcionar un viaje de regreso sin demora excesiva. Su conductor debe llegar al lugar de recogida programado 15 minutos antes o 15 minutos después de esa hora. Para viajes de regreso que no están programados previamente, una vez que llame a BCB e informe que está listo para que lo recojan, lo buscarán dentro de una (1) hora posterior a la comunicación. Si no lo recogen en ese plazo, llame a BCB de inmediato.

Si pierde su transporte programado, DEBE llamar a BCB. NO llame al conductor del transporte para reprogramar su cita. Si no está listo cuando llegue el conductor, se lo esperará por 15 minutos. Después de ese tiempo, el conductor podrá ir a su siguiente recogida programada, y usted deberá reprogramar su cita con BCB. Antes de que el conductor se vaya, llamará al despacho de BCB e informará que se retirará de su ubicación. Si su conductor llega antes de la recogida programada, no es necesario que usted salga temprano. No es necesario que ingrese al vehículo de transporte hasta la hora programada de recogida. Los 15 minutos comenzarán a la hora de recogida programada.

Los conductores de BCB no pueden dejarlo más de 15 minutos después de la apertura o cierre del establecimiento. Sin embargo, esto puede permitirse si usted, su padre/madre o tutor o su representante lo solicitan. También se puede permitir si no se espera que su cita finalice dentro de los 15 minutos posteriores al cierre.

Atención al Cliente de UHA: Línea gratuita 866-672-1551 | TTY 711

www.umpquahealth.com

Servicio al cliente de BCB: Línea gratuita 877-324-8109 | TTY 711

bca-ride.com



Cancelaciones, reprogramaciones o no presentaciones

Si necesita cancelar o reprogramar su transporte, comuníquese con BCB lo antes posible. Esto es para que se pueda notificar al conductor. NO llame directamente al conductor. BCB hará todo lo posible para adaptarse a cualquier cambio repentino de horario.

Puede cancelar o realizar cambios en su transporte por teléfono o web. Estos medios están disponibles las 24 horas del día, los 7 días de la semana.

Si tiene un transporte programado y no lo cancela ni reprograma, se marcará como una no presentación.

Si llama a BCB para cancelar su transporte y el conductor está en camino, esto también se considerará una no presentación.

Si las no presentaciones ocurren a menudo, puede llevar a que BCB rechace transportes. Es muy importante que haga todo lo posible para cancelar su transporte. Haga esto dentro de un tiempo razonable antes de la recogida programada. No hacerlo puede generar que no haya transportes disponibles para otros clientes.

Los siguientes cambios en el servicio pueden ocurrir si no se presenta:

- Limitar la cantidad de transportes que puede programar a la vez
- Limitar la antelación con la que puede programar transportes
- Limitarlo a un proveedor de NEMT específico
- Permitirle utilizar solo la opción de reembolso de millas

Lo siguiente también puede causar cambios en sus servicios de transporte:

- Un miembro tiene una afección de salud que es una amenaza directa para el conductor u otras personas en el vehículo.
- Un miembro amenaza con lastimar al conductor o a otras personas en el vehículo.
- Un miembro se comporta o crea situaciones que ponen al conductor o a otras personas en el vehículo en riesgo de sufrir daños.
- Un miembro tiene un comportamiento que, desde el punto de vista de UHA, hace que los proveedores o centros médicos locales se nieguen a brindarle servicios cubiertos.

Transporte urgente

Si tiene una emergencia, llame al 911. BCB y UHA no pueden organizar transporte de emergencia en ambulancia. Si necesita ir a urgencias y ser atendido de inmediato, se puede programar un transporte urgente si está disponible. Si necesita un transporte urgente, comuníquese con BCB.

Atención al Cliente de UHA: Línea gratuita 866-672-1551 | TTY 711

www.umpquahealth.com

Servicio al cliente de BCB: Línea gratuita 877-324-8109 | TTY 711

bca-ride.com

Denegaciones de transporte

Es posible que algunos transportes no estén cubiertos porque UHA no los ha aprobado. Por ejemplo, quiere acudir a un médico que no está en el condado de Douglas. UHA necesita una autorización previa (PA) aprobada antes de que se pueda permitir un transporte. Para saber si tiene una PA aprobada, puede llamar a su médico o a Atención al Cliente de UHA.

También es posible que se le niegue el transporte si se le ha aplicado una política de transporte limitado debido a demasiadas no presentaciones. Consulte las páginas 20 y 21 para conocer la política de no presentación. BCB aprobará y programará o denegará su transporte dentro de las 24 horas posteriores a la recepción de la solicitud. Si se le deniega el transporte, recibirá una carta de aviso de acción de denegación de beneficios (NOABD).

Antes de enviar su NOABD por correspondencia, UHA debe proporcionar una segunda revisión por parte de otro empleado cuando el primer revisor deniega el transporte. UHA enviará el NOABD dentro de las 72 horas posteriores a la denegación. Esta carta se enviará a usted y al proveedor u otro tercero con el que tenía previsto una cita.

Quejas, apelaciones y audiencias imparciales

UHA se asegura de que todos los miembros tengan acceso a un sistema de quejas (reclamos, apelaciones y audiencias). Estos derechos se describen en la OAR de la 410-141-3880 a la 410-141-3915 y se aplican a los servicios de NEMT. Intentamos facilitar a los miembros la presentación de una queja o apelación y obtener información sobre cómo presentar una audiencia ante la Autoridad de Salud de Oregón. Háganos saber si necesita ayuda con alguna parte del proceso de queja, apelación o audiencia. También podemos brindarle más información sobre cómo manejamos las quejas y apelaciones. Además, se encuentran disponibles copias de nuestra plantilla de aviso previa solicitud.

Solicitar una apelación

Hay ocasiones en las que se denegarán las solicitudes de NEMT. Los miembros tienen derecho a presentar una queja, una apelación o una audiencia impugnada sobre cualquier cuestión relacionada con sus servicios. Todos los miembros recibirán una carta si se les deniega un transporte. Debe solicitar una apelación dentro de los 60 días siguientes a la fecha de la carta de denegación.

Si no está de acuerdo con el motivo por el que BCB le denegó el transporte, llame para presentar una apelación. El número se menciona a continuación. También puede presentar una apelación ante UHA llamando a Atención al Cliente de UHA al 1-866-672-1551 o utilizando el formulario de Solicitud para revisar una decisión de atención médica. El formulario se envía con la carta de denegación. También puede conseguirlo en <https://bit.ly/request2review>. También puede enviar el formulario por fax al 541-677-5881. Puede informarnos que no está satisfecho con la denegación de un servicio, total o parcial, mediante el proceso de apelación de UHA.

Debe recibir una carta de denegación antes de poder solicitar una apelación. Si no recibió una carta, o su proveedor le dice que no puede recibir un servicio o que tendrá que pagar por un servicio,

Atención al Cliente de UHA: Línea gratuita 866-672-1551 | TTY 711

www.umpquahealth.com

Servicio al cliente de BCB: Línea gratuita 877-324-8109 | TTY 711

bca-ride.com



puede solicitarle a UHA una carta de denegación (NOABD). Una vez que tenga la carta de denegación, puede solicitar una apelación.

¿Quién puede solicitar una apelación?

Usted o alguien con permiso por escrito para hablar por usted. Podría ser su médico o un representante autorizado.

Presentar una queja (reclamo)

Si no está satisfecho con BCB o UHA, ya sea que eso incluya a su conductor, la seguridad de su vehículo, la calidad de los servicios o la interacción con su proveedor de NEMT o su conductor de NEMT (p. ej., si fueran groseros, no pudiera acceder a los servicios o se violaran sus derechos), le recomendamos presentar una queja o reclamo. Puede presentar una queja sobre cualquier asunto que no sea un aviso de denegación (NOABD) y en cualquier momento de forma oral o escrita. Intentaremos enmendar el error. Simplemente llame a Atención al Cliente de UHA al 1-866-672-1551 para que presentemos una queja en su nombre. Puede solicitar que se le envíe por correspondencia un formulario de queja. También puede enviar una carta para informarnos lo sucedido.

Envíe estas cartas a esta dirección:

Umpqua Health Alliance
Attn: Complaint (Grievance) and Appeal Resolutions
3031 NE Stephens Street
Roseburg, OR 97470

Ejemplos de razones por las que se puede presentar una queja

Puede presentar una queja sobre cualquier asunto que no sea un aviso de denegación y en cualquier momento de forma oral o escrita. Estos son algunos ejemplos de razones por las que puede presentar una queja:

- problemas para concertar citas o conseguir transporte;
- no sentirse respetado o comprendido por los proveedores, el personal de los proveedores, los conductores o UHA;
- atención de la que no estaba seguro, pero que recibió de todos modos;
- facturas por servicios que no acordó pagar;
- disputas sobre propuestas de extensión por parte de UHA para tomar decisiones de aprobación;
- seguridad del conductor o del vehículo;
- calidad del servicio que recibió.

Un representante o su proveedor puede presentar (hacer) una queja en su nombre, con su permiso por escrito para hacerlo. Si no está satisfecho con un servicio denegado, puede presentar una apelación a través de UHA.

Atención al Cliente de UHA: Línea gratuita 866-672-1551 | TTY 711

www.umpquahealth.com

Servicio al cliente de BCB: Línea gratuita 877-324-8109 | TTY 711

bca-ride.com



Lo que UHA, sus contratistas, subcontratistas y proveedores participantes no pueden hacer

- Impedir que un miembro utilice cualquier parte del proceso del sistema de quejas y apelaciones o tomar medidas punitivas contra un proveedor que solicite un resultado acelerado o apoye la apelación de un miembro.
- Fomentar el retiro de una queja, apelación o audiencia ya presentada.
- Utilizar la presentación o el resultado de una queja, apelación o audiencia como motivo para reaccionar contra un miembro o para solicitar la cancelación de su inscripción.
- Impedirle presentar una queja ante UHA si ya presentó la misma queja ante BCB y no está satisfecho con la forma en que se resolvió.

Resoluciones de quejas (reclamos) y apelaciones

UHA indica a los miembros (y pasajeros) que sigan el sistema de quejas y apelaciones para los servicios de NEMT, que pueden incluir lo siguiente:

- Denegación total o parcial de los servicios de NEMT
- Calidad de los servicios
- Idoneidad de los servicios
- Acceso a los servicios

Las apelaciones y quejas incluyen aquellas recibidas de parte de usted, su representante autorizado, proveedores o instalaciones médicas con el consentimiento del miembro. Se puede presentar una queja en cualquier momento.

Si UHA delega sus servicios de NEMT a otra empresa (como un servicio de taxi), ninguna de ellas le impedirá presentar una queja. También puede presentar o enviar la misma queja tanto al proveedor de NEMT como a UHA. UHA documentará, responderá, abordará y resolverá todas las quejas y apelaciones de los miembros proporcionadas por UHA o BCB.

Recepción de una respuesta

Las quejas y apelaciones se registran dentro de UHA, y el Equipo de Apelaciones y Quejas las revisan. Se hace un seguimiento de las quejas en función de su naturaleza. Esto incluye cualquier proveedor conocido involucrado. UHA examinará su queja y le informará qué se puede hacer dentro de los 5 días hábiles posteriores. Si necesitamos más tiempo para atender su queja, le enviaremos una carta dentro de los 5 días hábiles posteriores en la que le informaremos al respecto. UHA resuelve todas las quejas dentro de los 30 días corridos posteriores. Después de nuestra investigación, recibirá una carta en la que le explicaremos cómo lo abordaremos.

Las apelaciones se revisan y responden dentro de los 16 días posteriores. Si se necesita tiempo adicional para realizar una buena revisión, recibirá una carta en la que explicaremos por qué se

Atención al Cliente de UHA: Línea gratuita 866-672-1551 | TTY 711

www.umpquahealth.com

Servicio al cliente de BCB: Línea gratuita 877-324-8109 | TTY 711

bca-ride.com



necesitan hasta 14 días más. Luego, recibirá una carta sobre el resultado. Una vez que la reciba, puede apelar su denegación o puede llamar a Atención al Cliente y solicitar presentar una por teléfono. Se debe solicitar una apelación no más de 60 días a partir de la fecha de la carta de denegación.

Si necesita una respuesta más rápida

Puede solicitar una apelación rápida. Esto también se llama apelación acelerada. Llámenos o envíenos por fax el formulario de solicitud. El formulario se envía con la carta de denegación. También puede conseguirlo en <https://bit.ly/request2review>. Solicite una apelación rápida si esperar la apelación regular podría poner en peligro su vida, su salud o su capacidad funcional. Lo llamaremos y le enviaremos una carta dentro de 1 día hábil para informarle que hemos recibido su solicitud de apelación rápida.

¿Cuánto tiempo lleva una apelación rápida?

Si recibe una apelación rápida, tomaremos nuestra decisión tan rápido como su salud lo requiera, no más de 72 horas desde que se recibió la solicitud de apelación rápida. Haremos todo lo posible para comunicarnos con usted y su proveedor por teléfono con el fin de informarle nuestra decisión. También recibirá una carta.

Si lo solicita o si necesitamos más tiempo, podemos extender el plazo hasta por 14 días. Si se rechaza una apelación rápida o se necesita más tiempo, lo llamaremos y recibirá un aviso por escrito dentro de los 2 días posteriores. Una solicitud de apelación rápida denegada se convertirá en una apelación estándar y deberá resolverse en 16 días o posiblemente extenderse 14 días más.

Toma de una decisión

Le enviaremos una carta con nuestra decisión de apelación. Esta carta de decisión de apelación también se denomina Aviso de resolución de apelación (NOAR). Si está de acuerdo con la decisión, no tiene que hacer nada.

Solicitud de una audiencia

Después de la apelación, si aún no está de acuerdo con el resultado o si UHA excedió el plazo permitido para la apelación, solicite una audiencia estatal imparcial con un juez de derecho administrativo de Oregon. Usted, su representante autorizado o su proveedor, con su consentimiento por escrito, deben solicitar una audiencia dentro de los 120 días siguientes a la fecha de la carta de decisión de apelación (NOAR).

Audiencias más rápidas para necesidades urgentes de atención médica

Usted, su representante autorizado o su proveedor pueden solicitar una audiencia rápida. A esto también se le llama audiencia acelerada. Para solicitar una audiencia normal o una audiencia más rápida, llame al

Atención al Cliente de UHA: Línea gratuita 866-672-1551 | TTY 711

www.umpquahealth.com

Servicio al cliente de BCB: Línea gratuita 877-324-8109 | TTY 711

bca-ride.com



estado al 800-273-0557 (TTY 711) o utilice el formulario de solicitud que se envió con la carta. Obtenga el formulario en <https://bit.ly/request2review>. 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 2 días hábiles después de recibir su solicitud.

¿Quién puede solicitar una audiencia?

Usted o alguien con permiso para hablar por usted. Podría ser su médico o un representante autorizado. No necesita permiso por escrito.

¿Qué esperar en una audiencia?

En la audiencia, puede decirle al juez de derecho administrativo de Oregon por qué no está de acuerdo con nuestra decisión sobre su apelación. El juez tomará la decisión final.

¿Puedo tener representación en mi audiencia?

Tiene derecho a que otra persona de su elección lo represente en la audiencia. Podría ser cualquier persona, como un amigo, un familiar, un abogado o su proveedor. También tiene derecho a representarse a sí mismo si así lo desea. Si contrata a un abogado, usted deberá pagar sus honorarios. Para obtener asesoramiento y una posible representación sin costo, llame a la línea directa de beneficios públicos al 1-800-520-5292; TTY 711. La línea directa es una asociación entre Ayuda Legal de Oregon y el Centro de Leyes de Oregon. También puede encontrar información sobre ayuda legal gratuita en oregonlawhelp.org/.

Beneficios continuos durante la audiencia

Si estaba recibiendo los servicios que le negamos antes de la denegación, tiene derecho a seguir recibéndolos durante el proceso de audiencia. Debe solicitar que los beneficios continúen dentro de los 10 días siguientes a la fecha de la carta de denegación (NOABD) o antes de la fecha en que esta decisión entre en vigor, lo que ocurra más tarde.

Es posible que deba pagar por los servicios recibidos durante la apelación o audiencia si la decisión no es a su favor.

Reembolsos de millas

BCB ofrece reembolso de millas si puede llegar por sus medios a una cita. Esto incluye usar su propio automóvil o pedirle a otra persona que lo lleve. Puede programar un transporte mediante una llamada telefónica o en línea. BCB tiene un Formulario de verificación de reembolso que usted debe

Atención al Cliente de UHA: Línea gratuita 866-672-1551 | TTY 711

www.umpquahealth.com

Servicio al cliente de BCB: Línea gratuita 877-324-8109 | TTY 711

bca-ride.com



completar para recibir el reembolso. Puede encontrar este formulario en el sitio web <http://bca-ride.com> o puede llamar al Servicio al Cliente de BCB y solicitar que le envíen uno por correo.

BCB proporciona reembolsos por los siguientes servicios:

- Reembolso de millas
- Comidas
- Alojamiento

¿Cómo funciona?

Puede llamar o programar su transporte en línea

El día anterior o el día de su cita deberá llamar al Servicio al Cliente de BCB.

Cualquier profesional de la salud del centro deberá firmar el Formulario de verificación de reembolso. Esto incluye enfermeras, terapeutas, asistentes médicos o enfermeras facultativas. No es necesario que sea el médico.

Cuando haya completado su Formulario de verificación de reembolso, podrá enviarlo al BCB para su reembolso. Debe enviar su formulario dentro de los 45 días posteriores a la primera cita. UHA puede rechazar su solicitud si la recibimos más de 45 días después del viaje. Puede enviar su Formulario de verificación de reembolso de los siguientes modos:

- **Por correo postal:**
BCB
3505 Ocean Blvd SE
Coos Bay, OR 97420
- **En persona en la oficina local:**
1290 NE Cedar St
Roseburg, OR 97470

Tenga en cuenta que BCB no es responsable de organizar ningún transporte que cumpla los requisitos para recibir reembolsos de millas.

Reembolsos de comidas y alojamiento

Si tiene una cita fuera del condado de Douglas, puede recibir un reembolso por comidas o alojamiento. Es posible que necesite aprobación previa o confirmación del proveedor de la consulta para solicitudes de reembolso de comidas y alojamiento para servicios de salud cubiertos con el fin de calificar para el reembolso. Antes de recibir el reembolso, debe devolver todos los documentos solicitados a UHA o BCB. BCB puede retener reembolsos si el monto es inferior a \$10.00 hasta que el reembolso del miembro alcance los \$10.00.

Los **reembolsos de comidas** se reciben si viaja fuera de su área local (en áreas urbanas, 30 millas o 30 minutos; en áreas rurales, 60 millas o 60 minutos), por un mínimo de cuatro (4) horas de ida y vuelta.

Atención al Cliente de UHA: Línea gratuita 866-672-1551 | TTY 711

www.umpquahealth.com

Servicio al cliente de BCB: Línea gratuita 877-324-8109 | TTY 711

bca-ride.com



Los **reembolsos por alojamiento** están disponibles si el tiempo de viaje comienza antes de las 5 a. m. para llegar a su cita, si el viaje desde su cita termina después de las 9 p. m. o si su médico documenta que es médicamente necesario. BCB puede ofrecer reembolsos de alojamiento en situaciones especiales. Su asistente, padre/madre o tutor puede acompañarlo si es médicamente necesario y recibir un reembolso por las comidas y el alojamiento. Esto está permitido si se aplica alguna de las siguientes condiciones:

- El miembro es un menor de edad y no puede viajar solo.
- Su médico le entrega una declaración firmada en la que se indica que un asistente debe viajar con usted.
- Usted es mental o físicamente incapaz de llegar a su cita sin ayuda.
- No podría regresar a casa sin ayuda.

Los asistentes adicionales pueden recibir un reembolso por comidas y alojamiento en situaciones especiales si es necesario. Esto queda a discreción de UHA.

Tarifas de reembolso

Las tarifas de reembolso se calculan de la siguiente manera:

- Reembolso de millaje de automóvil privado:
 - \$0.44 por milla
- Reembolso de comidas para miembros: \$27.00 por día
 - Desayuno: \$8.00 (*el viaje debe comenzar antes de las 6 a. m.*)
 - Almuerzo: \$8.50 (*el viaje debe abarcar todo el período de las 11:30 a. m. a las 1:30 p. m.*)
 - Cena: \$10.50 (*el viaje finaliza después de las 6:30 p. m.*)
 - Comidas para el asistente: \$27.00 por día
 - Desayuno: \$8.00
 - Almuerzo: \$8.50
 - Cena: \$10.50
 - NO es necesario que presente recibos de sus comidas.
- Reembolso de alojamiento:
 - Importe del alojamiento: \$98.00 por noche (*el viaje finaliza después de las 9 p. m., o su proveedor de atención médica documenta una necesidad médica*).
 - Alojamiento del asistente: \$98.00 por noche (si se hospeda en una habitación separada).
 - No se reembolsará el alojamiento si el viaje se puede realizar en un día. Además, para múltiples citas en días diferentes cuando se pueden programar el mismo día. Esto es así, a menos que su proveedor indique que es médicamente necesario pasar la noche o por otros motivos a criterio de UHA.

Si alguien que no sea el miembro o uno de los padres o tutores de un menor proporciona el transporte, BCB puede reembolsarlo. Para obtener más información sobre la política de reembolso

Atención al Cliente de UHA: Línea gratuita 866-672-1551 | TTY 711

www.umpquahealth.com

Servicio al cliente de BCB: Línea gratuita 877-324-8109 | TTY 711

bca-ride.com



de BCB y sus tarifas, y para solicitar autorización previa, comuníquese con Servicio al Cliente de BCB al 877-324-8109.

Sobrepagos

Si BCB le paga de más, es posible que le solicitemos la devolución del sobrepago. Los sobrepagos ocurren cuando BCB u otros servicios de transporte pagaron lo siguiente:

- Millaje, comidas y alojamiento, pero otro proveedor también pagó los servicios:
 - Para el miembro.
 - Para el proveedor que proporcionó el transporte, las comidas o el alojamiento.
- Dinero de reembolso que se proporcionó cuando no se utilizaron los servicios (por ejemplo, no fue a su cita, pero recibió un reembolso de todos modos).
- Una solicitud de reembolso que se recibió por millas, y el transporte se compartió con otro miembro que también recibió reembolso de millas.
- Boletos o pases de transporte público (autobús) que se emitieron, y los boletos se vendieron o entregaron los boletos o pases a otra persona.

Facturación a los miembros

Los miembros de UHA no tienen que pagar por los servicios cubiertos incluso si UHA o su proveedor de transporte contratado deniegan el reembolso por el servicio de transporte. Esto incluye conseguir transporte a través de BCB. Si BCB le envía una factura, comuníquese con Atención al Cliente de UHA y lo ayudaremos a resolver la factura. UHA no tiene ningún costo compartido para los servicios de NEMT.

Cinturones de seguridad y asientos para el automóvil

Según la ley del estado de Oregón, se requiere que todas las personas usen un sistema de sujeción adecuado mientras viajan en un vehículo en movimiento. Si usted o alguien que viaja con usted necesita un extensor de cinturón de seguridad, debe notificarlo a BCB en el momento de programar el transporte.

Según la ley ORS 815.055 de Oregón, los asientos para el automóvil y los asientos elevadores son necesarios en estos casos:

- Un menor de 2 años debe viajar en un asiento para el automóvil orientado hacia atrás.
- Un menor de 2 años o más que pesa menos de 40 libras debe sentarse en un asiento para el automóvil.
- Un menor que pesa más de 40 libras debe sentarse en un asiento elevador hasta que mida 4 pies y 9 pulgadas o tenga 8 años y el cinturón de adulto le quede correctamente.
- Un conductor puede transportar a un menor solo con el asiento para el automóvil y un asistente.

Debe traer su propio asiento para el automóvil o asiento elevador e instalarlo. Su conductor no puede instalar el asiento por usted. El asiento no se puede dejar en el vehículo del conductor. Esto se debe a que es posible que no sea el mismo conductor el que lo recoja luego de su cita. Un conductor de

Atención al Cliente de UHA: Línea gratuita 866-672-1551 | TTY 711

www.umpquahealth.com

Servicio al cliente de BCB: Línea gratuita 877-324-8109 | TTY 711

bca-ride.com



NEMT no puede transportar a un miembro si un padre/madre o tutor no proporciona un asiento de seguridad que cumpla con la ley estatal.

Asistentes

Si necesita más ayuda de la que su conductor puede brindarle, un asistente (representante del miembro) debe acompañarlo. Usted, su tutor o su cuidador son responsables de proporcionar un asistente cuando sea necesario. El asistente debe cumplir con los requisitos establecidos en la OAR 410-141-3935. Puede ser su madre, su padre, su madrastra, su padrastro, sus abuelos o su tutor. Un asistente también puede ser cualquier adulto mayor de 18 años autorizado por el padre/madre o tutor de un miembro.

Un asistente puede viajar con usted sin costo alguno. Es posible que los pasajeros adicionales tengan que pagar una tarifa o un costo de transporte compartido. Un asistente adicional puede acompañarlo en el transporte seguro si es necesario. BCB solo proporciona el transporte, no es responsable del costo de llevar a un asistente. Esto incluye sus salarios, comidas u otros costos que puedan cobrar.

Menores

Los menores (niños de 12 años o menos) y los miembros con necesidades físicas o de desarrollo especiales, independientemente de su edad, deben tener un asistente adulto con ellos en todo momento. BCB decidirá si el asistente cumple con los requisitos para realizar su función. El asistente debe ser uno de los siguientes:

- La madre, el padre, la madrastra, el padrastro, los abuelos o el tutor del miembro
- Un pariente adulto
- Un adulto expresamente identificado por escrito por el padre/madre o tutor como asistente
- Un voluntario o empleado del Departamento de Servicios Humanos (DHS)

Un asistente adulto puede viajar con el menor sin costo alguno. Si su hijo tiene más de 12 años, no es necesario que esté acompañado por un adulto. Sin embargo, un adulto podrá ir con un menor de 18 años sin costo alguno. La mayoría de los proveedores requieren la firma de un adulto para la mayor parte de los procedimientos de cualquier menor de 18 años.

La ley del estado de Oregón requiere que los niños estén en asientos para el automóvil o asientos elevadores. Consulte la sección anterior para conocer la política.

Silla de ruedas y otras ayudas para la movilidad

Si utiliza una silla de ruedas, una silla de ruedas eléctrica, un carrito de movilidad reducida u otro dispositivo de ayuda para la movilidad, infórmese a BCB cuando programe su transporte. Esto es para asegurarse de que el vehículo correcto esté programado para usted.

Si utiliza una silla de ruedas no estándar o de gran tamaño, debe informar a BCB al programar su transporte para que le envíen un vehículo adecuado. Una silla de ruedas de gran tamaño tiene estas características:

- Tiene más de 30 pulgadas de ancho.

Atención al Cliente de UHA: Línea gratuita 866-672-1551 | TTY 711

www.umpquahealth.com

Servicio al cliente de BCB: Línea gratuita 877-324-8109 | TTY 711

bca-ride.com



- Mide 48 pulgadas de largo.
- Pesa más de 600 libras cuando está en uso.

Los carritos de movilidad reducida de 3 ruedas son difíciles de sujetar una vez que están dentro del vehículo. Si utiliza uno, es probable que le pidan que se sujete a un asiento del vehículo por su seguridad. No está obligado a hacerlo.

Si utiliza un andador o un bastón, deberá guardarlos de forma segura en el vehículo una vez que esté sentado. El conductor lo ayudará a sujetar su equipo si es necesario.

Los tanques de oxígeno deben estar asegurados en un transportador utilizado para la movilidad.

BCB se asegura de tener todo el equipo necesario para transportarlo de manera segura de acuerdo con la Ley de Estadounidenses con Discapacidades de 1990 (ADA), la sección 504 de la Ley de Rehabilitación de 1973 y el Estatuto Revisado de Oregón 659A.103.

Animales de servicio y animales de compañía

BCB permite que todos los animales de servicio entrenados ingresen a sus vehículos. Estos animales están para ayudar a las personas con discapacidades. Debe informar a BCB al programar su transporte si lleva consigo un animal de servicio. También debe informar a BCB si va a llevar un animal de compañía.

Política de privacidad

Los empleados y conductores de UHA y BCB no pueden hablar ni compartir información del Plan de Salud de Oregón (OHP), excepto por razones comerciales normales.

Una ley llamada Ley de Responsabilidad y Portabilidad del Seguro Médico (HIPAA) protege su historia clínica y los mantiene privados. No hablaremos sobre el motivo de su cita donde otros puedan escucharlo.

Existen leyes estatales y federales que protegen la privacidad de los miembros. Ni UHA ni nuestros proveedores divulgarán información de atención médica sin su aprobación. Las excepciones serán en un caso de emergencia o cuando lo requieran las regulaciones estatales y federales. Sin embargo, el Gobierno estatal o federal puede revisar sus registros clínicos para ver si le brindamos la mejor atención posible.

Políticas de NEMT

UHA exige que todos los conductores no cambien la hora de recogida asignada sin el consentimiento previo y documentado de BCB y de usted. BCB le brindará información sobre su transporte programado a más tardar 2 días antes de la hora de recogida programada. En esta información, se incluye lo siguiente:

- El nombre y número de teléfono del conductor
- La hora programada y la dirección de recogida

Atención al Cliente de UHA: Línea gratuita 866-672-1551 | TTY 711

www.umpquahealth.com

Servicio al cliente de BCB: Línea gratuita 877-324-8109 | TTY 711

bca-ride.com



- El nombre y la dirección del proveedor con el que tiene cita

El conductor es responsable de decidir si se ha realizado el transporte programado. Al programar un transporte, se requiere que UHA o BCB informen a los miembros sobre cualquier organización de transporte. Le preguntará su forma de contacto preferida (llamada, correo electrónico, fax) y a qué hora. UHA o BCB le informará sobre las organizaciones de transporte tan pronto como se realicen. También le avisará antes de la fecha del transporte.

BCB se asegurará de proporcionar información actualizada a los conductores. Supervisará la ubicación del conductor y solucionará cualquier problema de recogida o entrega. Los conductores no pueden dejarlo para una cita más de 15 minutos antes de que abra el consultorio o 15 minutos después del cierre del consultorio por ese día. Esto se puede permitir si no se espera que su cita finalice dentro de los 15 minutos posteriores al cierre. También se puede permitir si usted, su padre/madre o tutor, o su representante lo solicitan.

En caso de accidente o incidente, el conductor enviará un aviso por correo electrónico a BCB dentro de las 24 horas siguientes. En este aviso, se incluirá la siguiente información:

- Nombre del conductor
- Nombre del pasajero
- Ubicación del incidente
- Fecha y hora del incidente
- Descripción del incidente, incluidas las lesiones que causó
- Si el conductor o pasajero requirió tratamiento en caso de que se encuentre en un hospital

Si es necesario, se presentará un informe policial. Este informe tendrá un aviso administrativo. El informe completo se enviará a OHA. BCB y UHA cooperarán con todas las investigaciones relacionadas con cualquier incidente o accidente.

Si desea ver las políticas de NEMT de UHA, visite nuestro sitio web en www.umpquahealth.com y vaya a la sección de miembros del OHP.

¿Cómo UHA garantiza su seguridad?

UHA realiza una revisión de preparación de nuestros proveedores de NEMT antes de contratarlos. Esto significa que nos aseguramos de que todos los proveedores y conductores pasen por verificaciones de antecedentes. Están sujetos a los requisitos de acreditación de proveedores participantes establecidos en la Resolución Administrativa de Oregón (OAR) 410-141-3925. Esto significa que se han sometido a una verificación de la licencia de conducir estatal con los endosos requeridos, a una evaluación de exclusión de la participación en programas federales y a una verificación de antecedentes obligatoria. Esto se hace antes de transportar a nuestros miembros. Una vez que el conductor y el vehículo cumplan con los requisitos, podrán programar y ofrecer transporte a nuestros miembros. Todos los conductores deben tener una licencia de conducir válida con los endosos necesarios. También se los evalúa para excluirlos de participar en programas federales. A continuación, se mencionan algunos requisitos del vehículo establecidos en OAR 410-141-3925:

Atención al Cliente de UHA: Línea gratuita 866-672-1551 | TTY 711

www.umpquahealth.com

Servicio al cliente de BCB: Línea gratuita 877-324-8109 | TTY 711

bca-ride.com



- El interior del vehículo estará limpio y sin residuos que le impidan viajar cómodamente.
- Todos los vehículos cumplen con las políticas de no fumar, no usar aerosoles y no vaporizar inhalantes.
- Es obligatorio el cumplimiento de todas las leyes de transporte locales, estatales y federales pertinentes con respecto a los estándares de seguridad y comodidad de vehículos y pasajeros.

Todos los vehículos incluirán, sin limitación, el siguiente equipo de seguridad:

- Kit de primeros auxilios.
- Extintor de incendios.
- Linterna.
- Dispositivos de tracción de neumáticos, cuando corresponda.
- Guantes desechables.
- Dispositivos reflectantes o de advertencia en la carretera.
- Todo el equipo necesario para transportar de forma segura a los miembros que utilizan sillas de ruedas o camillas. Para obtener más información sobre estos transportes, consulte la página 29.

Todos los vehículos deben estar en buenas condiciones de funcionamiento e incluirán lo siguiente:

- Espejos laterales y retrovisores
- Bocina
- Sistema de calefacción, aire acondicionado y ventilación
- Señales de giro, faros delanteros, luces traseras y limpiaparabrisas que funcionen

UHA realizará un seguimiento de los horarios de recogida y llegada, y lo informará a la Autoridad de Salud de Oregón (OHA) cuando se solicite. Esto es para garantizar que no se dejen a los miembros antes de una hora de su cita programada.

UHA recopila información de cada servicio prestado. Esto incluye lo siguiente:

- Cada viaje
- Identificación de miembro
- Destino
- Motivo del transporte
- Cualquier evento de no presentación por parte del miembro o conductor

Si un conductor no lo recoge para su cita, BCB se comunicará con usted. También, decidirá si usted sufrió algún daño por no realizar el transporte. BCB verá si es necesario reprogramar su cita. Además, determinará si es necesario algún otro recurso o plan de acciones correctivas con el conductor.

UHA exige planes de respaldo que incluyan detalles de los planes del BCB para picos repentinos de demanda de transporte. Esto incluye casos en los que un vehículo llega muy tarde o no puede realizar el transporte programado.

Atención al Cliente de UHA: Línea gratuita 866-672-1551 | TTY 711

www.umpquahealth.com

Servicio al cliente de BCB: Línea gratuita 877-324-8109 | TTY 711

bca-ride.com



A veces, UHA ofrece transporte para servicios que UHA y el OHP no cubren. Estos son servicios relacionados con la salud (anteriormente llamados servicios flexibles). UHA puede pagar cuando los miembros necesitan que los lleven al supermercado o a grupos como Alcohólicos Anónimos.

Los servicios de NEMT también están disponibles fuera del área de servicio de UHA si los servicios cubiertos no están disponibles dentro de nuestra área de servicio.

Se seguirán reglas y procesos. Esto incluye capacitación del personal, métodos de notificación y educación de los miembros.

UHA tiene planes de contingencia y planes de respaldo para ciertos eventos que puedan afectar su transporte. Esto puede ser para demandas de transporte pico que hacen que su conductor llegue más de 15 minutos tarde o no esté disponible.

Derechos y responsabilidades de los pasajeros

Lo siguiente fue establecido por la OAR 410-141-3590, OAR 410-141-3585, OAR 410-141-3920 y 42 CFR 438.100

Derechos

Acceso

- A recibir servicios de transporte seguros y confiables que sean adecuados a sus necesidades.
- A tener acceso a los servicios cubiertos. A acceder a lo mismo que está disponible para otros pacientes.
- A obtener atención de emergencia y urgencia cuando la necesite sin autorización previa. A recibir atención a cualquier hora del día o de la noche, incluidos fines de semana y feriados.
- A contar con los servicios necesarios y razonables para diagnosticar el problema actual.
- A elegir un proveedor distinto, si está disponible dentro de la red, en cualquier entorno. Uno que también sea de fácil acceso para las familias.
- A ser tratado por proveedores dentro de la red con la misma dignidad y respeto que otras personas que reciben atención fuera del OHP.
- A obtener información sobre todas sus opciones de atención cubiertas y no cubiertas. Esto es para permitirle tomar buenas decisiones sobre su atención.
- A recibir atención comunitaria en un lugar lo más natural y sereno posible. Esto incluye supervisión, coordinación de la atención, transición y planificación del alta por parte de UHA. El objetivo es que no tenga que permanecer en el hospital.
- A obtener ayuda con la adicción a los cigarrillos, salud mental cubierta, tratamiento de trastornos por uso de sustancias, planificación familiar o servicios relacionados sin una derivación.
- A obtener una derivación a un especialista para los servicios cubiertos. A obtener una derivación o una segunda opinión sin costo para usted, siguiendo las políticas de UHA.

Atención al Cliente de UHA: Línea gratuita 866-672-1551 | TTY 711

www.umpquahealth.com

Servicio al cliente de BCB: Línea gratuita 877-324-8109 | TTY 711

bca-ride.com



- A recibir atención en lugares que ofrezcan igualdad de acceso a hombres y mujeres menores de 18 años. Esto incluye servicios y atención disponibles a través de servicios humanos y el programa correccional juvenil proporcionado o financiado por el estado de Oregón (ORS 417.207)

Atención

- A elegir un proveedor de atención primaria (PCP) y poder cambiar de proveedor según lo permitan las políticas de UHA.
- A recibir avisos de citas canceladas de manera oportuna.
- A recibir ayuda para tomar decisiones sobre su atención médica. Esto incluye negarse a recibir atención, excepto cuando lo ordene el tribunal, y comprender los resultados de esa negativa.
- A tener una fuente de atención y servicios centrados en la persona que le brinden opciones, independencia, dignidad, que cumplan con los estándares de atención médica y se ajusten a sus necesidades médicas.
- A tener contacto regular con un equipo de atención. Es responsable de administrar su atención.
- A ayudar a obtener atención médica, servicios de apoyo local y social, y servicios a nivel estatal. Su equipo de atención puede incluir el uso de intérpretes de atención médica certificados o calificados y trabajadores de salud tradicionales certificados. Estos incluyen trabajadores de salud comunitarios, especialistas en bienestar entre pares, especialistas en apoyo entre pares, doulas y orientadores de salud personal. El objetivo es brindar ayuda cultural y lingüística para tomar decisiones sobre su atención y servicios.
- A recibir ayuda activamente para elaborar un plan de tratamiento. A que su familia participe. A hablar de manera abierta con su proveedor sobre las opciones de tratamiento que sean médicamente necesarias para sus afecciones, sin importar el costo o la cobertura de beneficios.
- A tener una historia clínica en el que se registren las afecciones, los servicios que recibió y las derivaciones realizadas.
- A realizar una declaración de deseos de tratamiento. Esto incluye el derecho a aceptar o rechazar tratamientos médicos, quirúrgicos o de salud conductual, y el derecho a ejecutar directivas y poderes para la atención médica establecidos en el ORS 127.
- A ejecutar una Declaración de tratamiento de salud mental de acuerdo con el ORS 127.703 y presentar una queja si no se sigue una Declaración de tratamiento de salud mental.
- A obtener servicios preventivos cubiertos.

Apoyo

- A obtener servicios y apoyos que se ajusten a sus necesidades culturales y lingüísticas, y que se brinden en su comunidad. Es decir, que se ofrezcan de una manera que respete su cultura. Incluye el uso de ayudas auxiliares. El objetivo es ayudar a las personas con discapacidades a obtener acceso a información de salud según lo exige la ley (sección 1557 de la Ley PPACA).
- A obtener materiales escritos en los que se le informe sobre lo siguiente:
 - Sus derechos y responsabilidades
 - Sus beneficios disponibles
 - Cómo acceder a los servicios

Atención al Cliente de UHA: Línea gratuita 866-672-1551 | TTY 711

www.umpquahealth.com

Servicio al cliente de BCB: Línea gratuita 877-324-8109 | TTY 711

bca-ride.com



- Qué hacer en una emergencia
- A que un amigo, familiar, representante de miembros o defensor asista a sus citas y en otras ocasiones según lo permitan las reglas clínicas.
- A que se le expliquen los materiales escritos de NEMT de una manera que pueda entender. Esto incluye cómo funciona la atención coordinada y cómo obtener servicios en el sistema de atención médica coordinada.
- A solicitar un servicio gratuito de intérprete de atención médica certificado o calificado cuando hable con Atención al Cliente y recibir información de una manera que funcione para usted. Por ejemplo, puede obtener información en otros idiomas, en braille, en letra grande u otros formatos, como electrónico, audio o video.
- A tener coordinación de atención y planificación de transición de UHA en un idioma que comprenda y de una manera que respete su cultura.
- A obtener información de acuerdo con la ley (42CFR438.10) dentro de los 30 días posteriores a su inscripción y dentro del plazo que Medicare exige para los miembros con FBDE. Tiene derecho a recibir esta información al menos una vez al año.
- A que UHA se asegure de que el personal que tenga contacto con miembros potenciales esté completamente capacitado sobre las políticas del plan. La capacitación incluirá las políticas sobre inscripción, baja, fraude, despilfarro y abuso, quejas y apelaciones, y directivas anticipadas. También incluye los servicios de intérprete de atención médica certificado y calificado disponibles y las prácticas e instalaciones médicas dentro de la red que cuenten con proveedores o personal bilingüe.

No discriminación

- A presentar quejas sobre su experiencia con NEMT.
- A ser tratado con dignidad y respeto.
- A estar libre de cualquier forma de restricción o reclusión utilizada como medio de coerción, disciplina, conveniencia o represalia como lo señalan otras regulaciones federales.
- A ejercer libremente sus derechos. El ejercicio de esos derechos no cambiará la forma en que lo tratan UHA, nuestros proveedores de la red o la agencia estatal de Medicaid.
- A saber cómo presentar quejas y apelaciones, y a obtener una respuesta sin una mala reacción del plan o proveedor.
- A presentar una queja sobre trato diferente y discriminación.
- A la capacidad de presentar una denuncia si cree que se le están negando sus derechos, que su información de salud no está protegida, si cree que se le ha negado un servicio injustamente o siente que ha sido discriminado. Puede hacer una o más de las siguientes cosas:
 - Presentar una queja ante UHA.
 - Presentar una queja ante la Unidad de Servicios al Cliente del Plan de Salud de Oregón.
 - Obtener un aviso por escrito sobre la política y el proceso de no discriminación de UHA.
 - Solicitar y obtener información sobre la estructura y funcionamiento de UHA o cualquier plan de incentivo médico.
- A solicitar una apelación o audiencia impugnada si cree que se le ha negado un servicio injustamente.
- A obtener información y ayuda para apelar denegaciones y solicitar una audiencia.

Atención al Cliente de UHA: Línea gratuita 866-672-1551 | TTY 711

www.umpquahealth.com

Servicio al cliente de BCB: Línea gratuita 877-324-8109 | TTY 711

bca-ride.com



- A obtener una carta escrita de Aviso de determinación adversa de beneficios (NOABD) si se le niega un servicio o transporte.
- A recibir una carta cuando haya un cambio en el nivel de servicio, a menos que las regulaciones federales o estatales no requieran un aviso.
- A saber que su historia clínica es confidencial, salvo las excepciones que determine la ley. A recibir un aviso en el que se le indique cómo se puede usar y compartir su información de salud. Tiene derecho a decidir si desea dar permiso antes de que su información de salud pueda usarse o compartirse para ciertos fines.
- A transferir una copia de su historia clínica a otro proveedor.
- A tener acceso a su propia historia clínica, a menos que lo restrinja la ley. A obtener una copia y hacer correcciones en sus registros médicos.
- A ejercer todos los derechos, incluso si el miembro es menor de edad, tal como los definen los OAR. Hay ocasiones en las que las personas menores de 18 años pueden querer o necesitar recibir servicios de atención médica por su cuenta. Para obtener más información sobre los derechos de un menor, vaya aquí:
<https://sharedsystems.dhsoha.state.or.us/DHSForms/Served/le9541.pdf>.
- A solicitar ayuda al defensor de la Autoridad de Salud de Oregón si una queja o reclamo no se resolvió a su favor.
 - Puede llamarlo al 877-642-0450, TTY 711. También puede enviarle un fax al 503-934-5023 o un correo electrónico a OHA.OmbudsOffice@dhsoha.state.or.us.

Responsabilidades de los miembros

Recibir atención

- Elija o busque un médico de atención primaria (PCP) u otro proveedor con el que pueda trabajar. Cuénteles todo sobre su salud.
- Ayude al proveedor o a la clínica a obtener la historia clínica de otros proveedores. Esto puede incluir firmar un permiso para la divulgación de información.
- Brinde información precisa a su proveedor para su historia clínica.
- Ayude a elaborar un plan de tratamiento con su proveedor y siga el plan acordado. Participe activamente en su atención médica.
- Utilice la información proporcionada por los proveedores o los equipos de atención de UHA para tomar decisiones fundamentadas sobre la atención antes de brindarla.
- Siga las instrucciones de sus proveedores y farmacéutico. Haga preguntas sobre afecciones, tratamientos y otros temas relacionados con la atención que no comprenda.
- Llame a su proveedor al menos un día antes si no puede asistir a una cita.
- Trate a los conductores y demás pasajeros con respeto.
- Llame lo antes posible para programar, cambiar o cancelar su transporte de NEMT.
- Solicite cualquier parada con antelación. Si necesita hacer una parada en una farmacia u otro lugar, BCB debe aprobarlo. Los conductores solo pueden hacer paradas que hayan sido aprobadas previamente.
- Utilice cinturones de seguridad y otros equipos de seguridad según lo exige la ley de Oregón.

Atención al Cliente de UHA: Línea gratuita 866-672-1551 | TTY 711

www.umpquahealth.com

Servicio al cliente de BCB: Línea gratuita 877-324-8109 | TTY 711

bca-ride.com



Lo que quizás tenga que pagar

- Pagará los servicios no cubiertos por el OHP descritos en el OAR 410-120-1200 (Servicios excluidos y limitaciones) y 410-120-1280 (Facturación).
- Pagará su prima mensual del OHP a tiempo, si tiene una.
- Es posible que deba ayudar a UHA a encontrar la cobertura de terceros que tenga. Pagará a UHA por los beneficios que costeamos, por una lesión o recuperación que haya obtenido debido a esa lesión.

¿Qué hacer a continuación?

- Realícese chequeos anuales, visitas de bienestar y otros servicios para prevenir enfermedades y mantenerse saludable.
- Llegue a tiempo a las citas. Llame con anticipación para cancelar si no puede asistir a la cita o si cree que llegará tarde.
- Lleve sus tarjetas de identificación médica a las citas. Dígame a la recepcionista o al proveedor que tiene UHA/OHP o cualquier otro seguro médico antes de recibir los servicios. Dígame si resultó herido en un accidente.
- Trate a los proveedores, a su personal y a UHA con el mismo respeto que desea recibir.
- Obtenga una derivación del PCP o de la clínica para un especialista antes de buscar atención de un especialista (a menos que se permita la autoderivación al especialista).
- Uso adecuado de los servicios de urgencia y emergencia. Además, notifique a su PCP o clínica dentro de las 72 horas posteriores al uso de los servicios de emergencia.
- Utilice su PCP o clínica para toda su atención médica que no sea de emergencia. Utilice la sala de urgencias únicamente para emergencias.
- Llame a Servicios al Cliente del OHP al 800-699-9075 si está embarazada o ya no lo está. Infórmele también cuándo nazca su hijo.
- Llame a Servicios al Cliente del OHP al 800-699-9075 o informe a su trabajador de la Autoridad si cambia de dirección o número de teléfono. También infórmele si algún familiar se muda dentro o fuera del hogar.
- Presente problemas, quejas o reclamos a la atención de UHA.
- Informe al trabajador del Departamento o de la Autoridad si tiene alguna otra cobertura de seguro.

Preguntas frecuentes

¿Cómo programo un transporte?

Llame al Servicio al Cliente de BCB. Está disponibles las 24 horas del día, los 7 días de la semana. También puede programar un transporte visitando su sitio web. Si desea obtener más información, consulte las páginas 37-39.

¿Quién puede conseguir transporte?

Para obtener transporte a sus citas de atención médica, debe ser miembro de UHA. Estos servicios lo ayudan cuando no tiene otra forma de llegar a su cita de atención médica.

Atención al Cliente de UHA: Línea gratuita 866-672-1551 | TTY 711

www.umpquahealth.com

Servicio al cliente de BCB: Línea gratuita 877-324-8109 | TTY 711

bca-ride.com



¿Quién puede programar un transporte para mí?

Usted, un familiar o tutor, un cuidador o alguien que trabaje en el lugar donde vive. Necesitará saber su información personal, como su nombre, fecha de nacimiento, número de teléfono o número de identificación de miembro. Deberá llamar al Servicio al Cliente de BCB.

¿Qué pasa si necesito una ambulancia?

Si tiene una emergencia, debe llamar al 911. BCB solo ofrece viajes que no sean de emergencia. Si necesita una ambulancia para un transporte que no sea de emergencia, llame a BCB e infórmele sus necesidades médicas. Le programarán un vehículo de transporte apropiado.

¿Qué pasa si no puedo llamar dos (2) días hábiles antes de mi cita?

Si recibe el alta del hospital, va a atención de urgencia o necesita ir o regresar de una cita de quimioterapia o diálisis, llame a BCB y le programarán un transporte.

¿Cuánto cuesta conseguir transporte?

El transporte está cubierto por UHA de forma gratuita. Si recibe una factura de BCB, llame a Atención al Cliente de UHA de inmediato.

¿Qué pasa si me niegan el transporte?

Si se rechaza una solicitud de transporte, tiene derecho a apelar la decisión. Consulte nuestra sección Apelaciones y denegaciones de transporte en esta guía para obtener más información. Si se le niega el transporte, podría deberse a que cumple los requisitos para recibir un reembolso de millas.

¿Se le proporcionará a mi hijo un asiento para el automóvil/asiento elevador?

No, BCB no es responsable de garantizar que usted tenga el tipo de asiento adecuado para su hijo. La ley exige que cualquier persona que mida menos de 4' 9", pese menos de 40 libras y tenga menos de 8 años viaje en un asiento para el automóvil o en un asiento elevador. Asegúrese de tener estos elementos listos e instalados cuando llegue el conductor.

Portal en línea

Descripción general de la plataforma

El sitio web TripSpark de BCB permite a los miembros administrar sus viajes de transporte médico que no es de emergencia (NEMT) sin llamar a BCB.

TripSpark de BCB le permite lo siguiente:

- Preguntar por transportes cubiertos por su beneficio de NEMT
- Ver transportes programados
- Cancelar transportes
- Actualizar su información de contacto y preferencias
- Solicitar un transporte de regreso con el botón
- "I am ready" (Estoy listo)



Atención al Cliente de UHA: Línea gratuita 866-672-1551 | TTY 711

www.umpquahealth.com

Servicio al cliente de BCB: Línea gratuita 877-324-8109 | TTY 711

bca-ride.com



Acceso a TripSpark de BCB:

- Comenzar a usar TripSpark de BCB es simple.
- Vaya a <https://portal.bca-ride.com/Registration>.
- Regístrese con su número de identificación médica y una dirección de correo electrónico.
- ¡Inicie sesión y comience!

Uso del portal para miembros de TripSpark de BCB

Registro de una cuenta

Solo los miembros que cumplan los requisitos para recibir los beneficios de NEMT de BCB pueden acceder al sitio web para miembros de TripSpark de BCB. De este modo, se mantienen seguros los datos de los miembros.

Para configurar su cuenta, complete los campos de registro con la misma información que utiliza con su plan de salud. Necesitamos su nombre y apellido, número de identificación médica, número de teléfono y código postal. BCB verifica esta información con su plan de salud.

Su dirección de correo electrónico también es necesaria para registrarse en el Portal del pasajero. Cuando se registre, recibirá un correo electrónico con su "ID de cliente", que es diferente a su identificación de miembro de UHA. Después de recibir este correo electrónico, se le pedirá que actualice su contraseña. Es posible que tenga que revisar su carpeta de spam para ver este mensaje. Después de registrarse, tendrá acceso completo al portal de TripSpark para programar sus transportes.

El portal de TripSpark de BCB le permite a usted, su representante, familiar o cuidador solicitar un transporte y ver y actualizar su horario. También puede rastrear en un mapa a su conductor a medida que este se acerca.

Puede recibir notificaciones sobre próximos transportes y actualizar su transporte en tiempo real. Puede reservar o cancelar un transporte las 24 horas del día, los 7 días de la semana en el portal.

Acceso a asistencia técnica

Si tiene preguntas sobre el portal de TripSpark de BCB, necesita ayuda para reservar un transporte o prefiere reservar su transporte con un representante de servicio al cliente en vivo, estamos aquí para ayudarlo. Comuníquese con BCB al 877-324-8109. También puede enviarle un correo electrónico a support@bca-ride.com.

Glosario

Apelar: cuando le solicita a su plan que revise una decisión que tomó sobre la cobertura de un servicio de atención médica. Si no está de acuerdo con una decisión que tomó el plan, puede apelarla y solicitar que se revise la decisión.

Atención al Cliente de UHA: Línea gratuita 866-672-1551 | TTY 711

www.umpquahealth.com

Servicio al cliente de BCB: Línea gratuita 877-324-8109 | TTY 711

bca-ride.com



Aprobación previa (preautorización o PA): permiso para un servicio. Suele ser un documento en el que se afirma que su plan pagará un servicio. Algunos planes y servicios lo requieren antes de recibir la atención.

Asistente: alguien cuyo trabajo es ayudar a los demás.

Autoridad de Salud de Oregón (OHA): la agencia estatal a cargo del OHP y otros servicios de salud en Oregón.

BCB: Bay Cities Brokerage. Proveedor de transporte que no es de emergencia (NEMT) contratado por UHA.

CCO: siglas en inglés de organización de atención coordinada. Un grupo local de proveedores de atención médica. Son médicos, consejeros, enfermeras, dentistas y otras personas que trabajan juntos en su comunidad. Las CCO ayudan a garantizar que los miembros del OHP se mantengan saludables.

CFR: siglas en inglés de Código de Regulaciones Federales. Lista publicada de las normas y leyes generales.

Conductor de transporte: la persona contratada para llevarlo a sus citas y de regreso a casa.

Denegación: una solicitud de PA que se deniega, se detiene o se reduce.

Emergencia: una enfermedad o lesión que necesita atención ahora mismo. Un ejemplo de emergencia de salud física es un sangrado que no se detiene o un hueso roto. Un ejemplo de emergencia de salud mental es sentirse fuera de control o querer hacerse daño.

FBDE: siglas en inglés de doble elegibilidad y beneficios completos. Miembros que son elegibles para Medicare y Medicaid.

Mal tiempo: calor o frío intenso. Advertencias de inundaciones o tornados. Fuertes nevadas o carreteras heladas.

Medicamento necesario: servicios y suministros que su médico dice que usted necesita. Los necesita para prevenir, diagnosticar o tratar una afección o sus síntomas. Pueden ser servicios que un proveedor acepta como tratamiento estándar.

Miembro: alguien que cumple los requisitos para los servicios de UHA o NEMT.

NEMT: siglas en inglés de transporte médico que no es de emergencia. Transportes dados para situaciones médicas que no son una emergencia.

No presentación: cuando no se presenta o cancela un transporte programado.

Atención al Cliente de UHA: Línea gratuita 866-672-1551 | TTY 711

www.umpquahealth.com

Servicio al cliente de BCB: Línea gratuita 877-324-8109 | TTY 711

bca-ride.com



Pasajero: persona que viaja en un vehículo que no es el conductor.

Plan de acción correctiva: un documento que indica cómo se cambiará una situación específica. Esto es para cumplir mejor con los objetivos de una empresa.

Plan de Salud de Oregón (OHP): programa de asistencia médica de Oregón. Ayuda a las personas con bajos ingresos a acceder a la atención.

Política: un plan de acción seguido por un establecimiento.

Proveedores participantes: proveedores de transporte o conductores de transporte.

Queja: un reclamo sobre un plan, proveedor o clínica. Las CCO deben responder a cada reclamo.

Queja: una declaración de disconformidad hacia un plan, proveedor o clínica. La ley dice que las CCO deben responder a cada queja.

Reembolso: el acto de devolver el dinero. El dinero que se devuelve.

Reglas Administrativas de Oregón (OAR): reglas oficiales establecidas por las leyes del estado de Oregón.

Transporte médico de emergencia: uso de una ambulancia para llegar a la atención. Los técnicos de emergencias médicas (EMT) le brindan atención durante el transporte o el vuelo. Esto sucede cuando llama al 911.

Transporte público: transporte colectivo de pasajeros. Por ejemplo, autobuses y trenes subterráneos.

Transporte seguro: servicios de NEMT para el transporte involuntario de miembros que corren peligro de lastimarse a sí mismos o a otros.

Umpqua Health Alliance: un plan de atención administrada para el Plan de Salud de Oregón que presta servicios en el condado de Douglas.

Urgente: cuidado que necesita el mismo día. Podría ser por un dolor intenso, para evitar que se sienta mucho peor o para evitar la pérdida de función en una parte del cuerpo.

Viaje: transporte desde el punto de recogida hasta el punto de llegada.

ESTA PÁGINA SE HA DEJADO EN BLANCO INTENCIONALMENTE

Atención al Cliente de UHA: Línea gratuita 866-672-1551 | TTY 711

www.umpquahealth.com

Servicio al cliente de BCB: Línea gratuita 877-324-8109 | TTY 711

bca-ride.com



ESTA PÁGINA SE HA DEJADO EN BLANCO INTENCIONALMENTE

Atención al Cliente de UHA: Línea gratuita 866-672-1551 | TTY 711

www.umpquahealth.com

Servicio al cliente de BCB: Línea gratuita 877-324-8109 | TTY 711

bca-ride.com



La misión de UHA consiste en lograr la equidad respecto a la salud para todos los grupos de población mediante la asignación de recursos para diseñar políticas y programas con el fin de crear una mayor justicia social en la salud.

Atención al Cliente de UHA

3031 NE Stephens Street
Roseburg, OR 97470

541-229-4UHA o 541-229-4842 (TTY 711), o TTY 541-440-6304

Línea gratuita 866-672-1551 | TTY 541-440-6304 o 711

UHCustomerCare@umpquahealth.com

www.umpquahealth.com

Atención al Cliente de UHA: Línea gratuita 866-672-1551 | TTY 711

www.umpquahealth.com

Servicio al cliente de BCB: Línea gratuita 877-324-8109 | TTY 711

bca-ride.com

