

April 2021



UMPQUA HEALTH
ALLIANCE



Guía del pasajero: transporte médico no urgente



BAY CITIES BROKERAGE

OHP-UHA-21-011

If you need another language, large print, Braille, CD, tape or another format, call Customer Care at 541-229-4842, toll free 866-672-1551, or TTY 541-440-6304. Members may access free sign and oral interpreters, as well as translations and materials, such as Provider Directories, Member Handbooks, Appeals and Grievance Notices, Denials and Termination Notices, and any other items, in alternate formats free of charge. All written materials can be provided within 5 business days.

You can have a voice or sign language interpreter at your appointments if you want one. When you call for an appointment, tell your provider's office that you need an interpreter and in which language. Information on Health Care Interpreters is at www.Oregon.gov/oha/oei.

Si necesita otro idioma, impresión grande, Braille, CD, cinta u otro formato, llame al servicio de atención al cliente al 541-229-4842, número gratuito 866-672-1551, o TTY 541-440-6304. Los miembros pueden acceder gratuitamente a intérpretes de letreros e intérpretes orales, así como a traducciones y materiales, como directorios de proveedores, manuales de miembros, avisos de apelaciones y reclamaciones, 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 tener un intérprete de voz o lenguaje de signos en sus citas si lo desea. Cuando llame a una cita, dígame a la oficina 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.



UBICACIÓN Y HORARIO DE ATENCIÓN DEL DEPARTAMENTO DE ATENCIÓN AL CLIENTE

La oficina del departamento de Atención al Cliente de Umpqua Health Alliance se encuentra en:
500 SE Cass Ave Suite 101, Roseburg, OR 97470

El horario de atención es:
De lunes a viernes
8:00 am to 5:00 pm

Los miembros pueden comunicarse las 24 horas, los siete días de la semana llamando al:
541-229-4UHA (541-229-4842) | Línea gratuita: 866-672-1551
TTY 541-440-6304 or 711
Fax: 541-677-6038



ROMANIAN / ROMÂNĂ

Puteți obține acest document în alte limbi, imprimare mare, braille sau un format pe care îl preferați gratuit.

Program/Contact: Umpqua Health Alliance

Telefon: 541-229-4842

SIMPLIFIED CHINESE / 简体中文

您可以免费获得其他语言的文档，大型印刷品，盲文或您喜欢的格式。

方案/联系人: Umpqua Health Alliance

电话号码: 541-229-4842

电子邮件:

TRADITIONAL CHINESE / 繁體中文

您可以使用其他語言、大型列印、點字或您喜歡的格式免費取得此文件。

計劃/聯絡方式: Umpqua Health Alliance

電話號碼: 541-229-4842

SPANISH / ESPAÑOL

Puede obtener este documento en otros idiomas, en letra grande, en braille o en el formato que prefiera de forma gratuita.

Programa/Contacto: Umpqua Health Alliance

Teléfono: 541-229-4842

Correo electrónico:

VIETNAMESE / TIẾ

Bạn có thể lấy tài liệu này bằng các ngôn ngữ khác, in lớn, chữ nổi hoặc định dạng bạn thích miễn phí.

Chương trình/liên hệ: Umpqua Health Alliance

Điện thoại: 541-229-4842

LAO

thansamad ao ekasan sabab nipenphasa un phim hainy phimsa mong ru hubaebb thithan-tongkan odnybo siakha

aephnngan kan tidto Umpqua Health Alliance
boeoth 5412294842

imev UHCustomerCare@umpquahealthcom
phuakhao nyomhab kan oth songto thukthan ru thansamadkod 711



JAPANESE / 日本人

この文書は、他の言語、大きな印刷物、点字または好きな形式で無料で入手できます。

プログラム/お問い合わせ: Umpqua Health Alliance

電話: 541-229-4842

メール: UHCustomerCare@umpquahealth.com

MARSHALLESE / KAJIN MAJEL

Kwomaroñ bōk in ilo kajin ko jet, jeje kōn leta ko rekiļep, ilo braille ak ilo bar juon wāween emmanļok ippaṃ ejjeļok woñāān.

Kōjeļāin program/kepaake: Umpqua Health Alliance

Telpon: 541-229-4842

Email:

ARABIC

يمكنك الحصول على هذه الوثيقة بلغات أخرى، طباعة كبيرة، برايل أو شكل تفضله مجاناً.

البرنامج/ Umpqua Health Alliance
الاتصال:

الهاتف: 4842-229-541

البريد UHCustomerCare@umpquahealth.com

SOMALI / SOOMAALI

Waxaad dokumentigan ku heli kartaa luqado kale, daabac weyn, braille ama qaab aad doorbidayso lacag la'aan ah.

Barnaamijka/xidhiidh: Umpqua Health Alliance

Telefoonka: 541-229-4842

Email: UHCustomerCare@umpquahealth.com

FRENCH / FRANÇAIS

Vous pouvez obtenir ce document dans d'autres langues, en gros caractères, en braille ou dans un format que vous préférez gratuitement.

Programme/contact: Umpqua Health Alliance

Téléphone: 541-229-4842

Courriel:

GERMAN / DEUTSCH

Sie erhalten dieses Dokument in anderen Sprachen, Großdruck, Blindenschrift oder einem von Ihnen bevorzugten Format kostenlos.

Programm/Kontakt: Umpqua Health Alliance

Telefon: 541-229-4842

E-Mail: UHCustomerCare@umpquahealth.com



ENGLISH

You can get this document in other languages, large print, braille or a format you prefer free of charge.

Program/contact: Umpqua Health Alliance

Phone: 541-229-4842

KOREAN

이 문서는 다른 언어, 대형 인쇄물, 점자 또는 원하는 형식으로 무료로 받을 수 있습니다.

프로그램/연락처: Umpqua Health Alliance

전화 번호: 541-229-4842

이메일: UHCustomerCare@umpquahealth.com

BOSNIAN / BOSANSKI

Ovaj dokument možete dobiti na drugim jezicima, velikim ispisom, brajicom ili formatom koji želite besplatno.

Program/kontakt: Umpqua Health Alliance

Telefon: 541-229-4842



BURMESE

sainsai i hcarrwathcartam ko aahkyarr
bharsarhcakarmyarr, ponenhaiut hcarlone kyee,
myetmamyin hcar shoetmahote sain
nhaitsaatsaw ponehcan hpyang rashi ninesai.
aahceaahcain / saatswalraan: Umpqua Health Alliance

hponenanparat: 541-229-4842

Email: UHCustomerCare@umpquahealth.com

laat sang kam hkawsomhu aarrloneko laathkan

THAI

คุณสามารถรับเอกสารนี้ในภาษาอื่น ๆ พิมพ์ขนาดใหญ่ อักษรเบรลล์ หรือรูปแบบที่คุณต้องการได้ฟรี

โปรแกรม/ติดต่อ: Umpqua Health Alliance

โทรศัพท์: 541-229-4842

RUSSIAN / РУССКИЙ

Вы можете получить этот документ на других языках, больших шрифтах, шрифте Брайля или формате, который вы предпочитаете, бесплатно.

Программа/контакт: Umpqua Health Alliance

Телефон: 541-229-4842

Электронная почта: UHCustomer-Care@umpquahealth.com

CAMBODIAN / KHMER

anak ach ttuol ban eksar nih chea pheasaea
phsaengtiet kar baohpoump thom aksaar bre l
ru tomrng na del anak penhchett daoy
itkitathlai.

kammovithi /tomneaktomnng: Umpqua Health Alliance

toursapt: 541-229-4842

CHUUKESE

Ke tongeni omw kopwe angei noum kapin ei
taropwe, ese kamo, non fosun fonuom, ika non
“large print” (weiweita ika mak mei kan mese
watte), ika non “braille” (faniten ekewe mei
chun), ika ren pwan ekoch sakkun pisekin ika an-
gangen aawewe.

Meeni pirokram/io kipwe poporaus ngeni:

Umpqua Health Alliance

Fon: 541-229-4842

FARSI / PERSIAN

شما می توانید این سند را به زبان های دیگر، چاپ
بزرگ، خط بریل یا فرمت مورد نظر خود رایگان دریافت
کنید.

اتحاد بهداشت درمان Alliance Health Umpqua

تلفن: ۲۲۹-۴۸۴۲-۵۴۱



POHNPEIAN / LOKAIA EN POHNPEI

Komwi kak alehda doaropwe wet ni lokaia
tohrohr akan, ni nting laud, braille (preili: nting
ohng me masukun), de ni ehu mwohmw
tohrohr me komw kupwurki, ni soh pweipwei
oh soh isipe.

Pwurokirahm/koandak: Umpqua Health Alliance

Nempehn Delepwohn: 541-229-4842

UKRAINIAN / УКРАЇНСЬКА

Ви можете отримати цей документ іншими
мовами, великим шрифтом, шрифтом Брайля
або форматом, який ви віддаєте перевагу
безкоштовно.

Програма/контакт: Umpqua Health Alliance

Телефон: 541-229-4842

Електронна пошта: UHCustomer-

OROMO (CUSHITE) / AFAAN OROMOO

Galmees kana afaanoota biraatiin, barreefama
qube gurguddaatiin, bireelii ykn barreefana
warra qaroo dhabeeyyii ykn haala atii
barbaadduun kanfaltii malee argachu ni
dandeessa.

Sagantaa/kontoraata: Umpqua Health Alliance

Bilbila: 541-229-4842

Table of Contents

| | |
|--|-------|
| Términos importantes..... | 9 |
| ¡Bienvenido!..... | 10 |
| Quiénes pueden obtener viajes gratuitos..... | 10 |
| Horarios de atención..... | 10 |
| Tipos de viajes..... | 10 |
| Cómo programar un viaje | 11 |
| Plan de contingencia para viajes con condiciones climáticas adversas o por aumento de la demanda..... | 12-13 |
| Cuándo tiene que estar preparado..... | 14 |
| Cancelaciones, reprogramación y ausencias..... | 14 |
| Viajes de urgencia..... | 15 |
| Denegación de viajes..... | 15 |
| Apelaciones..... | 15 |
| Cómo presentar una queja..... | 15 |
| Resolución de quejas (reclamos) o apelaciones..... | 15 |
| Reembolso por millas recorridas..... | 16 |
| Reembolso de comidas y alojamiento..... | 16 |
| Tarifas de reembolso..... | 17 |
| Facturación a los miembros..... | 17 |
| Qué puede esperar de su conductor..... | 17 |
| Trato injusto..... | 18 |
| Cinturones de seguridad y sillas infantiles para auto..... | 19 |
| Asistentes..... | 19 |
| Niños..... | 19 |
| Sillas de ruedas y otras ayudas de movilidad..... | 20 |
| Animales de servicio y de compañía..... | 20 |
| Política de privacidad..... | 21 |
| Políticas sobre el NEMT..... | 21 |
| Cómo UHA garantiza su seguridad..... | 22 |
| Derechos y responsabilidades de los pasajeros..... | 23-27 |
| Preguntas frecuentes..... | 28 |



Términos importantes

Apelación: cuando le solicita a su plan que revise una decisión que el plan tomó sobre la cobertura de un servicio de atención médica. Si no está de acuerdo con una decisión que el plan haya tomado, puede apelar y pedir que se revise la decisión.

Asistente: persona cuyo trabajo es ayudar a otros.

Condiciones climáticas adversas: calor o frío extremos, alertas de inundaciones o tornados, nevadas intensas o calles cubiertas de hielo.

Bay Cities Brokerage: el proveedor de transporte médico no urgente (NEMT) que contrata UHA.

Organización de atención coordinada (CCO): una CCO es un grupo local de proveedores de atención médica. Son médicos, terapeutas, enfermeros, odontólogos y otros proveedores que trabajan juntos en su comunidad. Las CCO ayudan a garantizar que los miembros de OHP estén sanos.

Código de Regulaciones Federales (CFR): una lista publicada de normas y leyes generales.

Queja: una declaración de insatisfacción en relación con un plan, un proveedor o una clínica. La ley establece que las CCO deben responder a cada queja.

Plan de medidas correctivas: un documento en el que se explica cómo se cambiará una situación específica. Se usa para alcanzar los objetivos de una compañía con mayor eficacia.

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

Emergencia: es una enfermedad o una lesión que requiere atención inmediata. Un ejemplo en la salud física es una hemorragia que no se detiene o una fractura. Un ejemplo en la salud mental es sentirse fuera de control o tener ganas de hacerse daño a sí mismo.

Transporte médico de emergencia: el uso de una ambulancia para recibir atención. Durante el viaje o el vuelo, lo atenderán técnicos médicos de emergencia (EMT). Esto ocurre cuando llama al 911.

Doble elegibilidad y beneficios completos (FBDE): los miembros que son elegibles para Medicare y Medicaid.

Reclamo: una queja sobre un plan, un proveedor o una clínica. Las CCO deben responder a cada queja.

Transporte masivo: transporte público, como los autobuses o el metro.

Necesario por motivos médicos: servicios y suministros que su médico dice que usted necesita para prevenir, diagnosticar o tratar una condición o sus síntomas. Puede referirse a servicios que un proveedor acepta como parte del tratamiento habitual.

Miembro: una persona elegible para recibir servicios de NEMT o UHA.

Transporte médico no urgente (NEMT): un servicio de viajes para situaciones médicas que no son una emergencia.

Ausencia: cuando no se presenta para un viaje programado o lo cancela.

Normas Administrativas de Oregón (OAR): reglas oficiales establecidas por las leyes estatales de Oregón.

Autoridad de Salud de Oregón (OHA): la agencia estatal que está a cargo de OHP y de otros servicios médicos en Oregón.

Oregon Health Plan (OHP): el programa de asistencia médica de Oregón. Ayuda a las personas con ingresos bajos a obtener atención.

Proveedores participantes: proveedores de transporte o conductores.

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

Política: un plan de acción que una empresa cumple.

Preaprobación (preautorización, autorización previa o PA): autorización para recibir un servicio. En general, es un documento en el que se indica que su plan pagará por un servicio. Se exige para algunos planes y servicios antes de que usted reciba atención.

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

Transporte seguro: los servicios de NEMT para los viajes involuntarios de los miembros que corren riesgo de lastimarse o lastimar a otros.

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

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

Umpqua Health Alliance: un plan de atención médica administrada de Oregon Health Plan que presta servicios en el condado de Douglas.

Atención de urgencia: atención que necesita ese mismo día. Podría ser por un dolor grave, para evitar que se sienta mucho peor o para evitar que pierda la función de una parte del cuerpo.



¡Bienvenido!

Umpqua Health Alliance (UHA) trabaja con Bay Cities Brokerage (BCB) para ofrecer viajes a citas médicas y otros servicios médicos. Esta Guía del pasajero lo ayudará a comprender cómo funciona el transporte médico no urgente (NEMT), para que sepa cuándo y cómo usar este servicio. Puede obtener una copia impresa gratis en cualquier momento. Se la enviaremos por correo en un plazo de 5 días laborables. También puede encontrar la guía en nuestro sitio web: www.umpquahealth.com. Coloque el cursor sobre el menú desplegable "OHP Members" (Miembros de OHP) y elija "Riders Guide" (Guía del pasajero).

¿Quiénes pueden obtener estos viajes?

Los miembros de UHA que estén activos en la actualidad pueden obtener transporte para los servicios cubiertos de OHP, independientemente del plan al que se hayan inscrito cuando presentaron la solicitud. Antes de programar su viaje, BCB confirmará que usted esté activo en UHA.

Los viajes están disponibles para los miembros que necesitan ayuda para ir y volver de un servicio cubierto. El transporte es gratis. Puede usar este servicio incluso para ir a la farmacia a **bus** **tenci**car sus medicamentos. Los miembros con doble elegibilidad y beneficios completos (FBDE) también pueden recibir viajes mediante BCB. El personal confirmará que usted pueda obtener transporte y que el servicio esté cubierto mediante su plan de Medicare o Medicaid.

Horario de atención

El centro de atención al cliente de BCB funciona de lunes a viernes, de 8:00 a. m. a 5:00 p. m. Llame a su línea gratuita para programar una cita. Si llama fuera del horario de atención, hay una línea directa disponible las 24 horas.

Los viajes médicos están cubiertos y el servicio se presta las 24 horas, los 365 días del año. Conforme a la OAR 410-141-3920, los viajes pueden programarse:

- El mismo día para los servicios de NEMT.
- Hasta 90 días antes.
- Varios servicios de NEMT a la misma vez para muchas citas con hasta 90 días de antelación.

Coordinar un viaje fuera del horario de atención, los fines de semana o los días festivos puede ser más difícil.

Si tiene una cita en esos momentos, asegúrese de llamar a BCB con antelación. El personal tendrá que coordinar un viaje para usted.



Tipos de viajes

BCB trabajará con usted para prestarle el servicio que mejor se adapte a sus necesidades médicas. Las siguientes opciones de viaje están disponibles:

- Autobús (boletos o pases) o transporte masivo
- Camioneta para sillas de ruedas
- Sedán
- Transporte seguro
- Camilla
- Reembolso por millas recorridas

El viaje se programará y se asignará a un proveedor de NEMT adecuado después de la aprobación del servicio.

BCB es un programa de transporte compartido. Esto significa que se puede recoger y dejar a otros pasajeros en el camino. Cuando sea posible, también se le puede pedir que programe varias citas en el mismo día para disminuir los traslados.

El transporte seguro se ofrece a los miembros que no pueden usar otros medios de transporte debido a una crisis de salud mental. Puede ser para alguien que esté en crisis o en riesgo inmediato de dañarse o dañar a otras personas por un problema mental o emocional o por el abuso de sustancias. En este tipo de transporte, es posible que los miembros tengan que estar inmovilizados durante el viaje.

Cómo programar un viaje

Para coordinar un viaje con BCB, llame a su línea gratuita. Su número de teléfono local es 541-672-5661. BCB recomienda que los servicios de NEMT se programen al menos dos días laborables antes. Sin embargo, pueden programarse con hasta 90 días de antelación. También programarán servicios de NEMT para el mismo día si es necesario. Usted puede programar más de un viaje al mismo tiempo para todas sus citas. Su viaje se aprobará y se programará, o se denegará en un plazo de 24 horas después de que lo solicite. El plazo puede reducirse si fuera necesario. BCB hará todo lo posible para que los miembros tengan acceso a servicios de NEMT durante las 24 horas.

Puede llamar a BCB de lunes a viernes, de 8:00 a. m. a 5:00 p. m. Hay un servicio de atención de llamadas disponible las 24 horas si necesita ayuda fuera del horario de atención habitual.

Para viajes a la sala de emergencias, llame al 911.

Cuando llame a BCB, asegúrese de tener preparada la siguiente información. Esto es necesario para programar su viaje de un modo que cubra sus necesidades:

- Su nombre
- Su dirección
- Su número de teléfono
- El nombre de su médico o del consultorio
- El número de teléfono del médico o del consultorio
- Fecha y hora de su cita
- Hora de recogida después de la cita
- Motivo de la cita (para verificar si es un servicio cubierto)
- Atención especial para las necesidades de salud conductual
- Las necesidades de movilidad especial (una silla de ruedas, un elevador de sillas de ruedas o un animal de servicio)
- Indicaciones para llegar a su casa o a la cita appointment.



BCB se asegurará de que el conductor tenga toda la información antes de recogerlo. Programarán la hora de recogida con tiempo suficiente para que usted llegue a su cita. Se asegurarán de que esté en el lugar de su cita al menos 15 minutos antes, para evitar que llegue tarde.

Si programa un viaje para un menor, BCB necesitará conocer la información personal del menor. También necesitará la información del adulto que lo acompañe. Para obtener más información, consulte la sección Niños en la página 14.

Si usted es mayor de 18 años y tiene un representante del miembro, este puede programar su viaje.

Puede ser un trabajador de salud comunitario (CHW), un padre de acogida, el padre o la madre, un cuidador u otro proveedor autorizado. Si quiere limitar quiénes pueden programar viajes para usted, comuníquese con BCB. En su perfil, pondrán una contraseña especial que usted defina.



Plan de contingencia para viajes con condiciones climáticas adversas o por aumento de la demanda

En caso de condiciones climáticas adversas, BCB tomará medidas de seguridad para garantizar que usted pueda llegar a su cita de forma segura. Esto se denomina “Plan para viajes con condiciones climáticas adversas”. Este plan se implementa cuando hay calor o frío extremo, inundaciones, alertas de tornados, nevadas intensas o carreteras cubiertas de hielo. En estas condiciones, puede ser muy peligroso llevarlo a su cita. BCB hará todo lo posible para cambiar el tipo de viaje de acuerdo con el clima. Trabjará con proveedores, centros médicos y usted para cambiar los planes de viaje si es peligroso viajar debido al clima.



Cuando hay condiciones climáticas adversas, BCB se encarga de estar al tanto de los cambios climáticos. Esto se logra mediante el seguimiento de las actualizaciones publicadas en los sitios web de la patrulla estatal de carreteras y los medios locales. En función de esta información y las evaluaciones de riesgo, BCB decidirá si es seguro proceder con el viaje programado.

En condiciones climáticas adversas, usted puede seguir recibiendo servicios de transporte si necesita atención médica de urgencia. Esto incluye diálisis renal, radioterapia y quimioterapia.

Si los conductores no pueden llevarlo debido a las condiciones climáticas o a carreteras peligrosas, BCB se comunicará con usted para avisarle. El personal trabajará con usted para reprogramar el viaje para cuando sea seguro viajar.

Abajo se incluye un diagrama con códigos de colores para explicar los niveles del Plan para viajes con condiciones climáticas adversas.

Verde: Sin peligro

- Todo está normal.

Amarillo: Posibles retrasos

- Las condiciones climáticas en algunas áreas remotas del condado de Douglas son peligrosas. Podría haber algunos retrasos en estas áreas. Los servicios solo se prestarán en las calles en las que se haya quitado la nieve.
- El transporte público y los conductores siguen trabajando. Los pasajeros que no tienen necesidades médicas urgentes no pueden o no quieren usar el viaje programado por las condiciones climáticas.
- Los pasajeros podrán reprogramar su cita para otro día gratis.
- BCB hará todo lo posible para encontrar un conductor que pueda hacer el viaje solicitado para todos los viajes urgentes.
- Debido a un aumento repentino en la demanda de transporte, puede ser necesario que BCB use planes alternativos.



El plan de contingencia para viajes con condiciones climáticas adversas continúa en la página siguiente.

Bay Cities Customer Service
 Toll Free 1-877-324-8109 | TTY 711
www.bca-ride.com

Plan de contingencia para viajes con condiciones climáticas adversas o por aumento de la demanda (continuación)

Naranja: Servicios limitados

- Algunas áreas tienen carreteras peligrosas. Si el servicio de transporte no puede prestarse por estas condiciones o por la falta de recursos, los viajes se cancelarán. Los miembros deberán reprogramar todos sus viajes.
- Hay retrasos en el servicio de transporte. El transporte público y los conductores siguen trabajando. Para el transporte público, se deja de exigir el requisito de distancia mínima a pie.
- BCB hará todo lo posible para ofrecer transporte médico no urgente para los servicios médicos en los que haya riesgo de muerte (como diálisis, quimioterapia, radioterapia, etc.) en condiciones climáticas adversas. Los viajes se retomarán a medida que las carreteras se despejen y sean más seguras.

Rojo: Servicio cancelado

- Si se declara el estado de emergencia en el condado de Douglas, BCB no tendrá todo el personal disponible. Los pacientes que reciben diálisis tendrán que prestar atención a las noticias y seguir los planes de emergencia para obtener ayuda. Deberán llamar el 911 si su condición se vuelve una emergencia. Los miembros deberán reprogramar los viajes no urgentes si las carreteras no son seguras o están cerradas. Las carreteras pueden cerrarse por orden de la policía local o estatal. Los viajes se retomarán a medida que las carreteras se despejen y sean más seguras.
- En caso de condiciones climáticas extremas, los conductores avisarán a BCB que no podrán hacer viajes durante el resto del día. Si esto ocurre:
- BCB intentará avisar a todos los pacientes que tengan un viaje programado para ese día. Los ayudará a reprogramar su cita.
- Los viajes de alto riesgo se asignarán a conductores que puedan hacer el viaje de forma segura.
- BCB hará todo lo posible para encontrar un conductor que pueda conducir en esas condiciones para ofrecer viajes urgentes.
- Si encuentran un conductor, le confirmarán si su cita no fue cancelada ni reprogramada antes de hacer el viaje. Si la cita se ha cancelado o reprogramado, el viaje se cancelará. Le pedirán que re programe el viaje.
- BCB cancelará los viajes no urgentes.
- Estos casos no se considerarán como ausencias y usted podrá reprogramar el viaje para otro día.





Cuándo tiene que estar preparado

Es muy importante que se asegure de estar listo para la cita. Cuando programe un viaje, el representante le dirá la hora a la que llegará el conductor. El conductor del transporte puede llegar 15 minutos antes o 15 minutos después de la hora de recogida programada. Asegúrese de reservar tiempo suficiente en el momento de programar el viaje a fin de contemplar este tiempo adicional. Si el conductor no llega en ese plazo, llame de inmediato a BCB.

En el caso de los viajes de regreso, una vez que usted llame al conductor para decirle que ya está listo para que lo recojan, el conductor llegará en un plazo de una (1) hora. Los viajes de regreso no pueden programarse con antelación. Si no lo recogen en ese plazo, llame a BCB de inmediato.

Si se ausenta a un viaje programado, DEBE llamar a BCB al número que figura al final de la página. NO llame al conductor del transporte para reprogramar.

Si usted no está listo cuando el conductor llega, lo esperará 15 minutos. Después de 15 minutos, el conductor puede ir a su siguiente viaje programado y usted deberá reprogramar el suyo con BCB.

Si su conductor llega antes de la hora de recogida programada, usted no tiene que irse antes. Los 15 minutos comienzan a la hora de recogida.

Los conductores de BCB no tienen permitido dejarlo más de 15 minutos antes de la apertura o después del cierre del establecimiento.



Cancelaciones, reprogramación y ausencias

Si necesita cancelar o reprogramar su viaje, llame a BCB tan pronto como pueda, para que se pueda avisar al conductor. NO llame directamente al conductor. BCB hará todo lo posible para adaptarse a los cambios de horario repentinos. Puede llamar para cancelar o reprogramar su viaje de lunes a viernes, de 8:00 a. m. a 5:00 p. m.

Si no está listo para la hora de recogida y no llamó a BCB para cancelar el viaje, se considerará como una ausencia.

Si llama a BCB para cancelar el viaje y el conductor está en camino, también se considerará como una ausencia.

Si tiene muchas ausencias, BCB podría negarse a prestarle servicio de transporte. Es muy importante que haga todo lo posible para cancelar el viaje. Hágalo con suficiente tiempo antes de la hora de recogida programada. No hacerlo puede derivar en la falta de disponibilidad para los viajes de otros clientes.

Pueden implementarse los siguientes cambios en los servicios si usted continúa ausentándose:

- Límites en la cantidad de viajes que puede programar cada vez
- Límites en la antelación con la que puede programar viajes
- Restricción a un proveedor de NEMT específico
- Restricción para usar únicamente el reembolso por millas recorridas reimbursement.

Las siguientes situaciones también pueden producir cambios en sus servicios de transporte:

- Un miembro tiene una condición médica que implica una amenaza directa para el conductor o los demás pasajeros del vehículo.
- Un miembro amenaza con lastimar al conductor o a los demás pasajeros del vehículo.
- Un miembro tiene una conducta o genera situaciones que ponen al conductor o a los demás pasajeros del vehículo en riesgo de sufrir lesiones.

Viajes de urgencia

Si tiene una emergencia, llame al 911. BCB y UHA no pueden coordinar viajes de emergencia en ambulancia. Si necesita ir a la sala de urgencias y que lo atiendan de inmediato, pueden coordinarse viajes de urgencia si hay disponibilidad. Si necesita un viaje de urgencia, llame a BCB al número que figura al final de la página.

Denegación de viajes

Es posible que algunos viajes no estén cubiertos porque UHA no los aprobó. Por ejemplo: usted quiere ir al consultorio de un médico que no está en el condado de Douglas. UHA necesita una autorización previa (PA) aprobada antes de que se pueda aprobar el viaje. Para saber si tiene una PA aprobada, puede llamar al médico o al departamento de Atención al Cliente de UHA al número que se indica arriba.

Es posible que le denieguen un viaje si se le aplicó una política de limitación de viajes debido a que en muchos casos no se presentó a los viajes programados. Consulte la página 9 para obtener información sobre la política de ausencias.

BCB aprobará y programará su viaje o lo denegará en un plazo de 24 horas después de haber recibido la solicitud.

Si le deniegan su viaje, recibirá un Aviso de determinación adversa sobre los beneficios (NOABD). Antes de enviarle su NOABD, UHA debe encargarse de que otro empleado haga una segunda revisión cuando el primer revisor haya denegado el viaje. UHA le enviará el NOABD en un plazo de 72 horas después de la denegación. El aviso se enviará a usted y al proveedor u otro tercero con quien usted tenía una cita programada

Apelaciones

En algunos casos, las solicitudes de NEMT se denegarán. Los miembros tienen el derecho de presentar un reclamo o una apelación sobre cualquier aspecto relacionado con sus servicios. Todos los miembros recibirán un aviso si su viaje se deniega.

Si no está de acuerdo con el motivo por el que BCB denegó el viaje, llámelos para presentar una apelación. Su número de teléfono figura abajo. También puede presentar una apelación ante UHA llamando a Atención al Cliente al número que se indica arriba.



Cómo presentar una queja

Si usted no está conforme con BCB o UHA, le recomendamos que presente una queja o un reclamo. Intentaremos solucionar el problema. Llame a Atención al Cliente de UHA al número que se indica arriba para que presentemos una queja en su nombre. Puede pedir que le enviemos por correo un formulario de queja. También puede enviarnos una carta para informarnos sobre lo que sucedió. Envíenos su carta a:

Umpqua Health Alliance
500 SE Cass Ave, Suite 101
Roseburg, OR 97470

Resolución de quejas (reclamos) o apelaciones

UHA les indica a sus miembros (y pasajeros) que cumplan con el sistema de reclamos y apelaciones para servicios de NEMT, que pueden incluir:

- La denegación parcial o total de los servicios de NEMT
- La seguridad del conductor o del vehículo
- La calidad de los servicios
- La idoneidad de los servicios
- El acceso a los servicios

Las apelaciones y las quejas incluyen las que recibimos de los miembros o de los proveedores o centros médicos con el consentimiento del miembro. Se puede presentar un reclamo en cualquier momento.

Si UHA delega sus servicios de NEMT a otra compañía (como un servicio de taxi), ninguno podrá impedir que usted presente una queja. También puede presentar la misma queja al proveedor de NEMT y a UHA. UHA documentará, responderá, analizará y resolverá todas las quejas y las apelaciones de los miembros por servicios de UHA o de BCB.

Las quejas y las apelaciones se registran en UHA y son revisadas por el equipo de Apelaciones y Reclamos. El seguimiento de las quejas se hace en función de su naturaleza. Esto incluye cualquier proveedor conocido que haya prestado servicios. UHA analizará y resolverá todas las quejas en un plazo de 30 días naturales. El miembro recibirá una carta con la resolución.

Bay Cities Customer Service
Toll Free 1-877-324-8109 | TTY 711
www.bca-ride.com

Reembolsos por millas recorridas

BCB ofrece reembolsos por millas recorridas si usted puede ocuparse del traslado a la cita. Esto incluye usar su auto o conseguir que alguien lo lleve. Para recibir el reembolso, deberá completar el Formulario de verificación para reembolsos. Podemos enviarle por correo este formulario y las instrucciones si lo solicita. También puede encontrarlo en el sitio web de <http://www.bca-ride.com>.

Antes de que pueda recibir el reembolso por millas recorridas, BCB debe aprobar previamente la solicitud o esta no se procesará.

Todas las solicitudes de viajes fuera del condado deben informarse con al menos 48 horas de antelación. Para viajes en el condado, avise al menos 24 horas antes. **No se aprobarán las solicitudes de reembolso por transporte a la sala de emergencias.**

Usted deberá llevar el formulario a su cita y obtener una firma autorizada. Una vez que lo complete, envíe el formulario por correo a:

Bay Cities Brokerage
3505 Ocean Blvd SE
Coos Bay, OR 97420

También puede entregarlo en persona en:

Bay Cities Ambulance—Roseburg
1290 NE Cedar St
Roseburg, OR 97471

Una vez que BCB recibe su formulario firmado, el procesamiento puede demorar hasta 30 días. Todos los formularios deben enviarse en un plazo de 45 días después de la cita.

Reembolsos de comidas y alojamiento

Si usted tiene una cita fuera del condado de Douglas, es posible que sea elegible para recibir un reembolso de comidas o alojamiento.

Recibirá **reembolsos de comida** si la duración del viaje fuera de su zona es de al menos cuatro (4) horas.

Los **reembolsos de alojamiento** están disponibles si el viaje comienza antes de las 5:00 a. m. para llegar a su cita o si el viaje desde su cita termina después de las 9:00 p. m.

Consulte la sección sobre las tarifas de reembolsos en la página 12 para obtener más información.



Tarifas de reembolso

Las tarifas de reembolso se calculan de la siguiente manera:

- Reembolso por millas recorridas:
 - \$0.25 por milla
- Reembolso de comidas:
 - Desayuno: \$3.00. El viaje debe comenzar antes de las 6:00 a. m.
 - Almuerzo: \$3.50. Debe estar de viaje durante todo el período desde las 11:30 a. m. hasta la 1:30 p. m.
 - Cena: \$5.50. Cuando el viaje termine después de las 6:00 p. m.
 - NO tiene que presentar recibos de las comidas.
- Reembolso de alojamiento:
 - Cantidad para el alojamiento: \$40.00 por noche.
 - No se reembolsará el alojamiento si el viaje se puede completar en un día ni si tiene varias citas en días distintos cuando se pueden programar para el mismo día.

Para obtener más información sobre la política y las tarifas de reembolso de BCB, llame al número que figura al final de la página.

Facturación a los miembros

Los miembros de UHA no tienen que pagar por los servicios cubiertos, incluso si UHA o el proveedor de transporte contratado deniegan el reembolso por el servicio de transporte. Esto incluye los viajes mediante BCB. Si BCB le envía una factura, comuníquese con el departamento de Atención al Cliente de UHA al número que figura arriba y lo ayudaremos a cancelar la factura. UHA no tiene costos compartidos para los servicios de NEMT.



Qué puede esperar de su conductor

Cuando llegue el conductor, es posible que se acerque hasta la puerta de su casa o la entrada principal del consultorio de su médico para informarle que ya ha llegado. Si es necesario, puede ayudarlo a entrar o a salir del vehículo.

El conductor también puede acompañarlo hasta la entrada principal del consultorio de su médico. Sin embargo, no puede ayudarlo a llegar a las salas médicas u otras áreas del edificio. Si necesita más ayuda, puede pedirle al personal del consultorio. Si tiene un asistente de atención personal, también puede ayudarlo. Para obtener más información sobre los asistentes de atención personal, consulte la página 14 de esta guía. Los conductores del transporte no tienen permitido entrar a la sala, excepto para altas hospitalarias o traslados en camilla.

Tampoco lo ayudarán a pasar de una cama a una silla de ruedas o de una silla de ruedas al vehículo. Algunos conductores no podrán ayudarlo a subir o bajar las escaleras si usted está en una silla de ruedas. Si usa una silla de ruedas, informe a BCB sobre cualquier requisito especial que tenga cuando programe un viaje. Esto es para garantizar que le asignen un conductor adecuado para usted.

No se permite que los conductores pidan o acepten dinero en efectivo, tarifas o propinas por el viaje. Cuando hay un viaje programado, el conductor le informará al pasajero cuando llegue. El conductor debe esperar al menos 15 minutos después de la hora de recogida programada. Si el pasajero no está listo para ese momento, el conductor llamará a Atención al Cliente de BCB y les avisará antes de irse.

Trato injusto

¿Considera que UHA o un proveedor lo trató de manera injusta? Debemos cumplir las leyes estatales y federales sobre derechos civiles. No podemos tratar a las personas de manera injusta en ningún programa ni actividad por motivos de:

- Edad
- Color
- Discapacidad
- Identidad de género
- Estado civil
- País de origen
- Raza
- Religión
- Sexo
- Orientación sexual

Cualquier persona tiene derecho a entrar, salir y usar los edificios y los servicios. También tiene derecho a obtener información de una manera que entienda. Hablaremos con usted sobre sus necesidades para hacer cambios razonables en las políticas, las prácticas y los procedimientos.

Para informar sus preocupaciones o para obtener más información, comuníquese con nuestro director ejecutivo de Diversidad, Inclusión y Derechos Civiles:

Web: www.umpquahealth.ethicspoint.com
Email: compliance@umpquahealth.com
Phone: 844-348-4702, TTY 711
By Mail: Umpqua Health Alliance
Attention: Chief Compliance Officer
3031 NE Stephens St.
Roseburg, OR 97470

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 esa oficina a través de la siguiente información de contacto:

Web: www.hhs.gov/
Email: OCRComplaint@hhs.gov
Phone: 800-868-1019, 800-537-7697 (TDD)
By Mail: U.S. Department of Health and Human Services Office for Civil Rights
200 Independence Avenue SW
Room 509F HHH Bldg.
Washington, DC 20201



Cinturones de seguridad y sillas infantiles para auto

La ley estatal de Oregón exige que todas las personas usen un método de sujeción adecuado mientras estén en un vehículo en movimiento. Si usted u otra persona que viaje con usted necesita una extensión del cinturón de seguridad, deberá informárselo a BCB cuando programe su viaje.

La ley exige que todos los niños usen sillas infantiles para auto y elevadores de asientos, excepto que:

- su estatura sea mayor que 4' 9";
- su peso sea mayor que 40 libras, y
- tengan más de ocho años.

Deberá traer su silla infantil para auto o elevador de asiento, e instalarlo en el asiento. Estos no se pueden dejar en el vehículo del conductor. Estos no se pueden dejar en el vehículo del conductor, ya que es posible que otro conductor distinto lo recoja en el lugar de su cita.



Asistentes

Si usted necesita más ayuda de la que el conductor puede darle, un asistente (representante del miembro) deberá acompañarlo. Usted, su tutor o su cuidador son responsables de conseguir un asistente cuando sea necesario.

El asistente debe cumplir los requisitos conforme al OAR 410-141-3935. Puede ser su madre, padre, madrastra, padrastro, abuelo o tutor. El asistente también puede ser cualquier adulto mayor de 18 años que esté autorizado por el padre, la madre o un tutor del miembro.

Un asistente puede viajar con usted sin costo. Es posible que los pasajeros adicionales tengan que pagar una tarifa o un costo por viaje compartido. BCB solo presta el servicio de transporte y no es responsable del costo de tener un asistente. Esto incluye sus salarios, comidas y otros costos que podría cobrar.

Niños

Los niños de hasta 12 años deben estar acompañados por un adulto en todo momento. El acompañante debe ser:

- El padre, la madre o un tutor legal
- Un familiar adulto
- Un adulto que el padre, la madre o el tutor haya identificado expresamente por escrito como acompañante
- Un voluntario o un empleado del Departamento de Servicios Humanos (DHS) Services (DHS).

Un adulto acompañante puede viajar con el niño gratis. Si el niño tiene más de 12 años, no es necesario que vaya con un acompañante adulto. Sin embargo, un adulto podría viajar con un niño de hasta 18 años gratis. La mayoría de los proveedores exigen la firma de un adulto para la mayor parte de los procedimientos con niños menores de 18 años.

La ley del estado de Oregón exige que los niños viajen en sillas infantiles para auto o elevadores de asiento. Consulte la sección de arriba para revisar esta política.



Sillas de ruedas y otras ayudas de movilidad

Cuando programe su viaje, indíquelo a BCB si usa una silla de ruedas, una silla de ruedas eléctrica, un scooter u otra ayuda de movilidad. De esa manera, se asegurarán de reservar un vehículo adecuado para usted.

Si usa una silla de ruedas extragrande o que tiene un diseño no estándar, debe informárselo a BCB cuando programe su viaje para que puedan enviarle un vehículo adecuado. Se considerará que una silla de ruedas es extragrande si tiene:

- Más de 30 pulgadas de ancho
- 48 pulgadas de largo
- Un peso superior a 600 libras cuando una persona la usa

Los scooters de tres ruedas son difíciles de asegurar en el vehículo.

Si usa uno, es probable que le pidan que viaje en un asiento del vehículo para su seguridad. Sin embargo, no tiene la obligación de hacerlo.

Si usa un andador o bastón, se deberá guardar en un lugar seguro en el vehículo después de que usted se siente. El conductor lo ayudará a asegurar el equipo si es necesario.

Los tanques de oxígeno deben estar asegurados en un carro de transporte.

Animales de servicio y de compañía

BCB permite que todos los animales de servicio entrenados viajen en sus vehículos. Estos animales ayudan a las personas con discapacidades. Si un animal de servicio viajará con usted, debe informárselo a BCB cuando programe el viaje. También debe hacerlo si viajará con un animal de compañía.



Política de privacidad

No se permite que los empleados y los conductores de UHA y BCB hablen sobre la información del Oregon Health Plan (OHP) ni la compartan, excepto por motivos operativos habituales.

Una ley denominada “Ley de Portabilidad y Responsabilidad de Seguros Médicos” (HIPAA) protege su expediente médico y preserva su privacidad. No hablaremos sobre el motivo de su cita en lugares donde otras personas puedan estar escuchando.

Hay leyes estatales y federales que protegen la privacidad de los miembros. Ni UHA ni nuestros proveedores revelarán información sobre atención médica sin su aprobación, excepto en caso de emergencia o cuando lo exijan las normas estatales y federales. Sin embargo, el gobierno estatal o federal podrá revisar su expediente médico para analizar si le dimos la mejor atención posible.

Políticas sobre el NEMT

UHA exige que todos los conductores cumplan con el horario de recogida asignado y que solo lo cambien si BCB y usted dan su consentimiento previo de manera expresa. La información sobre el viaje programado incluye:

- El nombre y el número de teléfono del conductor
- El horario programado y la dirección de recogida
- El nombre y la dirección del proveedor con el que tiene la cita

El conductor es responsable de decidir si el viaje programado se ha hecho. Esta decisión no estará a cargo del miembro.

Cuando programa un viaje, BCB debe informar a los miembros sobre los arreglos de su viaje. Le preguntarán cuál es la forma de contacto que prefiere (llamada, correo electrónico, fax) y en qué horario pueden comunicarse. BCB le informará los arreglos del viaje en cuanto estén listos. También le darán esta información antes de la fecha del viaje. BCB se asegurará de darles información actualizada a los conductores. Monitorearán la ubicación del conductor y solucionarán cualquier problema relacionado con la recogida o la llegada. No se permite que los conductores dejen a un miembro para una cita más de 15 minutos antes de que el consultorio abra o después de que haya cerrado hasta el día siguiente.

En caso de accidente o incidente, el conductor enviará un aviso por correo electrónico a BCB en un plazo de 24 horas. En el aviso, incluirá la siguiente información:

- Nombre del conductor
- Nombre del pasajero
- Lugar del incidente
- Hora y fecha del incidente
- Descripción del incidente, incluidas las lesiones causadas por este
- Si el conductor o el pasajero necesitaron tratamiento en un hospital

Si fuera necesario, se presentará una denuncia policial. Esta incluirá un aviso administrativo. La denuncia completa se enviará a la OHA.

BCB y UHA cooperarán con todas las investigaciones relacionadas con cualquier incidente o accidente.

Si quiere consultar las políticas sobre NEMT de UHA, visite nuestro sitio web en www.UmpquaHealth.com e ingrese a la sección de miembros del OHP.



Cómo UHA garantiza su seguridad

UHA hace una evaluación de aptitudes a nuestros proveedores de transporte médico no urgente (NEMT) antes de contratarlos. Esto significa que nos aseguramos de que todos los proveedores y los conductores se sometan a verificaciones de antecedentes. Además, están sujetos a los requisitos de acreditación de prestadores participantes establecidos en la Norma Administrativa de Oregón (OAR) 410-141-3925. Esto se hace antes de ofrecer el transporte a nuestros miembros. Una vez que el conductor y el vehículo cumplan con los requisitos, podrán programar y hacer viajes con nuestros miembros.

Todos los vehículos deberán tener, sin limitaciones, el siguiente equipo de seguridad:

- Kit de primeros auxilios
- Extintor
- Linterna
- Dispositivos de tracción de neumáticos, cuando corresponda
- Guantes descartables
- Balizas reflectantes viales o dispositivos de advertencia
- Todos los vehículos cumplen las políticas de no fumar y de prohibición de consumo de sustancias inhalantes en aerosol o vapeo

Esto también significa que solo los vehículos que cumplen todos los requisitos establecidos en la OAR 410-141-3925 pueden prestar servicios. Además, son operados por conductores que cumplen todos los requisitos.

UHA hará un seguimiento del horario de recogida y llegada, y lo informará a la Autoridad de Salud de Oregón (OHA) cuando se lo pidan. De esa manera, se garantiza que los miembros no lleguen a su cita programada con más de una hora de anticipación. UHA recopila información de cada servicio prestado. Esto incluye:

- cada viaje
- el número de identificación del miembro
- el destino
- el motivo del viaje
- si el miembro o el conductor no se presenta

Si un conductor no lo recoge para su cita, BCB hará un seguimiento de su caso. Se determinará si usted sufrió algún daño por no haber recibido el servicio de transporte. BCB analizará si es necesario reprogramar su cita, y si se necesita otro recurso o plan de medidas correctivas con el conductor.

UHA exige planes alternativos que incluyan información sobre los planes de BCB para cuando haya un aumento repentino en la demanda del servicio de transporte. Esto incluye casos en los que un vehículo esté muy retrasado o no pueda prestar el servicio programado. En ocasiones, ofrecemos viajes para servicios que no están cubiertos por UHA ni por OHP. Estos son los servicios relacionados con la salud (que antes se conocían como “servicios flexibles”). Es posible que UHA pague el servicio cuando los miembros necesiten transporte al supermercado o a reuniones de 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 en nuestra área de servicio.

Habrán reglas y procedimientos que deberán cumplirse. Esto incluye la capacitación del personal, los métodos de avisos y la educación para los miembros.

UHA tiene planes alternativos y de contingencias para algunos eventos que podrían afectar a su viaje. Por ejemplo, pueden implementarse en caso de aumento repentino de la demanda de transporte, por el que su conductor podría llegar más de 20 minutos tarde o no tener disponibilidad.



Derechos y responsabilidades de los pasajeros

Los siguientes derechos y responsabilidades se establecen en las OAR 410-141-3590, OAR 410-141-3585 y OAR 410-141-3920, y el art. 438.100 del título 42 del CFR.

DERECHOS

Acceso

- Tener acceso a servicios cubiertos (los mismos servicios que están disponibles para los demás pacientes).
- Recibir atención de emergencia y de urgencia cuando la necesite sin autorización previa, a cualquier hora del día o de la noche, incluidos los fines de semana y los días festivos.
- Recibir los servicios necesarios y razonables para el diagnóstico de la afección que tiene.
- Elegir otro proveedor, si está disponible dentro de la red, en cualquier entorno. Puede elegir uno al que su familia también pueda acceder con facilidad.
- Recibir tratamiento de los proveedores de la red con la misma dignidad y el mismo respeto que las demás personas que reciben atención sin la cobertura del OHP.
- Obtener información sobre todas las opciones de atención cubiertas y no cubiertas. De esa manera, usted podrá tomar mejores decisiones sobre su atención.
- Recibir atención comunitaria en un lugar tan natural y tranquilo como sea posible. Esto incluye la supervisión, la coordinación de la atención, la transición y la planificación del alta a cargo de UHA, con la expectativa de que no sea necesario ingresarlo al hospital.
- Recibir ayuda con la adicción al cigarrillo, servicios cubiertos de salud mental, tratamiento para el trastorno de consumo de sustancias, planificación familiar u otros servicios relacionados sin una derivación.
- Obtener una derivación a un especialista para los servicios cubiertos. Obtener una derivación o una segunda opinión sin costo conforme a las políticas de UHA.
- Tener lugares de atención disponibles que ofrezcan acceso igualitario para hombres y mujeres menores de 18 años. Esto incluye los servicios y la atención disponibles mediante los servicios humanos y los programas de correccionales de menores que presta o financia el estado de Oregon (art. 417.207 de los ORS).

Atención

- Elegir un proveedor de atención primaria (PCP) y tener la opción de cambiarlo según lo permitan las políticas de UHA.
- Recibir un aviso de manera oportuna cuando se cancele su cita.
- Participar en la toma de decisiones sobre su atención médica. Esto incluye negarse a recibir atención, excepto cuando haya una orden judicial.
- Elegir un proveedor de servicios y atención centrada en la persona que le dé opciones, independencia y dignidad, que



Derechos y responsabilidades de los pasajeros (continuación)

cumpla los estándares de atención médica y que cubra sus necesidades médicas.

- Tener contacto con un equipo de atención de manera periódica. Los miembros de este equipo son los responsables de la administración de su atención.
- Colaborar para obtener atención médica, servicios sociales y locales de apoyo, y servicios en todo el estado. Su equipo de atención puede incluir intérpretes especializados en atención médica certificados o calificados, y trabajadores de salud tradicionales certificados, como trabajadores de salud comunitarios, especialistas en bienestar de iguales, especialistas en apoyo entre iguales, doulas y asesores de salud personales. El objetivo es darle apoyo cultural y lingüístico para la toma de decisiones relacionadas con su atención y sus servicios.
- Ayudar activamente a crear un plan de tratamiento. Contar con la participación de su familia. Hablar abiertamente con su proveedor sobre las opciones de tratamiento que son necesarias por motivos médicos para sus condiciones, sin importar el costo o la cobertura de beneficios.
- Tener un expediente médico en el que se indiquen las condiciones, los servicios que recibió y las derivaciones hechas.
- Recibir tratamiento de salud conductual, y el derecho a firmar un documento de voluntades anticipadas y poderes notariales para la atención médica conforme al art. 127 de los Estatutos Revisados de Oregón (ORS).
- Firmar una Declaración de tratamiento de salud mental de acuerdo con el art. 127.703 de los ORS y presentar una queja si se incumple una Declaración de tratamiento de salud mental.
- Recibir servicios preventivos cubiertos.

Apoyo

- Recibir servicios y apoyos que se ajusten a sus necesidades culturales y lingüísticas y se presten en su comunidad. Esto significa que debe recibirlos de un modo que se respete su cultura. Esto incluye el uso de servicios auxiliares para ayudar a las personas con discapacidades a tener acceso a información médica conforme lo exige la ley (artículo 1557 de la Ley de Protección de Pacientes y Atención Médica Asequible [PPACA]).
- Obtener material escrito con información sobre:
 - Derechos y responsabilidades
 - Beneficios disponibles
 - Cómo acceder a los servicios
 - Qué hacer en caso de emergencia
- Asistir con un amigo o un ayudante a sus citas y en otros casos según lo permitan las reglas del centro.
- Recibir una explicación del material escrito de un modo que comprenda. Esto incluye cómo funciona la atención coordinada y cómo obtener servicios en el sistema de atención médica coordinada.



Derechos y responsabilidades de los pasajeros (continuación)

- Recibir servicios gratis de interpretación especializada en atención médica a cargo de personal calificado o certificado, y obtener información en un formato que le sea útil. Por ejemplo, puede recibir información en otros idiomas, braille, letra grande o en otros formatos, como medios electrónicos, audio o video.
- Recibir servicios de coordinación de la atención y planificación de la transición de UHA en un idioma que entienda y de un modo que se respete su cultura.
- Obtener información conforme a la ley (art. 438.10 del título 42 del CFR) en un plazo de 30 días después de haberse inscripto y en el plazo que Medicare exige para los miembros con doble elegibilidad y beneficios completos (FBDE). Tiene derecho a obtener esta información al menos una vez al año.
- UHA se asegurará de que el personal que tenga contacto con posibles miembros esté plenamente capacitado en las políticas del plan. La capacitación incluirá las políticas de inscripción, proceso de baja, fraude, derroche y abuso, reclamos y apelaciones, y voluntades anticipadas. También se incluyen los servicios disponibles de interpretación especializada en atención médica a cargo de profesionales certificados y calificados, y los consultorios y los centros médicos dentro de la red que tienen proveedores o personal bilingüe.

No discriminación

- Ser tratado con dignidad y respeto.
- No ser sometido a ningún tipo de restricción ni reclusión.
- Ejercer libremente sus derechos.
- El ejercicio de estos derechos no afectará a la forma en la que UHA, nuestros proveedores de la red o la agencia estatal de Medicaid lo tratan.
- Saber cómo presentar quejas y obtener respuestas sin una reacción negativa de su plan o proveedor.
- Presentar quejas por trato discriminatorio.
- Tener la posibilidad de presentar una denuncia si considera que le negaron sus derechos, que no se protege su información médica o que lo han discriminado. Podrá tomar una o más de las siguientes medidas:
 - Presentar una queja ante UHA.
 - Presentar una queja ante la Unidad de Atención al Cliente de Oregon Health Plan.
 - Recibir un aviso por escrito sobre la política y el procedimiento de no discriminación de UHA.
 - Pedir y obtener información sobre la estructura y el funcionamiento de UHA o de cualquier plan de incentivos para médicos.
- Solicitar una audiencia.
- Obtener información y ayuda para apelar las denegaciones y para solicitar audiencias.
- Recibir un Aviso de determinación adversa sobre los beneficios (NOABD) si le deniegan un servicio o si hay un cambio en el nivel de servicio.



Derechos y responsabilidades de los pasajeros (continuación)

- Saber que su expediente médico es confidencial, salvo algunas excepciones establecidas por la ley. Recibir un aviso en el que le expliquen cómo se podría usar o compartir su información médica, además del derecho a decidir si quiere dar su permiso antes de que se pueda usar o compartir su información médica para determinados fines.
- Enviar una copia de su expediente médico a otro proveedor.
- Tener acceso a su expediente médico, a menos que la ley lo restrinja. Obtener una copia y pedir que se hagan correcciones a su expediente médico.
- Ejercer todos los derechos, incluso si el miembro es un niño, según lo establecido por las OAR. En algunos casos, es posible que los menores de 18 años quieran o necesiten recibir servicios de atención médica por cuenta propia. Para obtener más información sobre los derechos de un menor, visite: <https://sharedsystems.dhsoha.state.or.us/DHSForms/Served/le9541.pdf>.
- Pedir ayuda al Defensor del Pueblo de la Autoridad de Salud de Oregón si una queja o un reclamo no se resuelve a su favor. Para hacerlo, llame al 877-642-0450, TTY 711. También puede enviar un fax al 503-934-5023 o un correo electrónico a OHA.OmbudsOffice@dhsoha.state.or.us.

RESPONSABILIDADES

Para obtener atención médica

- Encuentre un médico u otro proveedor con el que pueda trabajar. Bríndele toda la información sobre su salud.
- Colabore con el proveedor o la clínica para obtener su expediente médico de otros proveedores. Esto podría incluir la firma de una autorización para la revelación de información.
- Dé información precisa a su proveedor para su expediente médico.
- Ayude a crear un plan de tratamiento con su proveedor y siga el plan acordado. Participe de manera activa en su atención médica.
- Use la información que le den los proveedores o los equipos de atención de UHA para tomar decisiones informadas sobre la atención antes de recibirla.
- Siga las instrucciones de sus proveedores y farmacéuticos. Haga preguntas sobre las condiciones, los tratamientos y otras cuestiones relacionadas con su atención que no entienda.
- Llame a su proveedor al menos un día antes si no puede asistir a una cita.

Costos que usted podría tener que pagar

- El costo de los servicios no cubiertos por OHP, que se detallan en la OAR 410-120-1200 (Servicios excluidos y limitaciones) y en la OAR 410-120-1280 (Facturación).
- Su prima mensual de OHP, si corresponde, que deberá pagar de manera oportuna.



- To Los costos para ayudar a UHA a encontrar la cobertura de terceros que usted pueda tener. También deberá reembolsar a UHA los beneficios que pagamos, ya sea por una lesión o las cantidades que usted pueda recibir como recuperación por la lesión.

Qué debe hacer a partir de ahora

- Hágase controles anuales y asista a consultas de rutina y otros servicios para prevenir enfermedades y mantenerse sano.
- Llegue a tiempo a las citas. Llame con antelación para cancelar una cita si no podrá asistir o si cree que llegará tarde.
- Lleve sus tarjetas de identificación médica a las citas. Dígale al recepcionista o al proveedor que usted tiene UHA/OHP o cualquier otro seguro médico antes de recibir los servicios. Indíquelo si se lesionó en un accidente.
- Trate a los proveedores, a su personal y al personal de UHA con el mismo respeto que le gustaría que lo traten.
- Pídale a su proveedor de atención primaria (PCP) o clínica una derivación antes de recibir atención de un especialista (a menos que se permita la derivación por cuenta propia al especialista).
- Use los servicios de urgencia y emergencia de manera adecuada. Además, debe avisar a su PCP o clínica en un plazo de 72 horas después de recibir servicios de emergencia.
- Use su PCP o clínica para toda la atención médica que no sea de emergencia. Solo use la sala de emergencias para casos de emergencia.
- Llame al departamento o de Atención al Cliente de OHP al 800-699-9075 si está embarazada o si ya no está embarazada. También debe informarles cuando nazca su hijo.
- Llame al departamento de Atención al Cliente de OHP al 800-699-9075 o infórmele al personal de la Autoridad si cambia de dirección o número de teléfono. Además, debe avisarles si algún familiar se muda a su vivienda o deja de vivir con usted.
- Presente sus preocupaciones, quejas o reclamos a UHA.
- Indíquelo al personal del Departamento o de la Autoridad si usted tiene otra cobertura de seguro.



Preguntas frecuentes

¿Cómo programo un viaje?

Llame al departamento de Atención al Cliente de BCB al número que figura al final de la página. El horario de atención es de lunes a viernes, de 8:00 a. m. a 5:00 p. m. Si llama fuera de este horario, hay un servicio de atención de llamadas disponible las 24 horas.

¿Qué ocurre si necesito un viaje en ambulancia?

Si tiene una emergencia, debe llamar al 911. BCB solo ofrece un servicio de transporte no urgente. Si necesita una ambulancia para un viaje no urgente, llame a BCB y dígales cuáles son sus necesidades médicas. El personal programará un vehículo de transporte adecuado.

¿Cuál es el costo de este servicio?

El servicio de transporte está cubierto por Umpqua Health Alliance (UHA) sin ningún costo para usted. Si recibe una factura de BCB, llame de inmediato a Servicios para los miembros de UHA.

¿Quiénes pueden coordinar un viaje para mí?

Usted, un familiar o tutor, un cuidador o una persona que trabaje donde usted vive. Deberán saber su información personal, como su nombre, fecha de nacimiento, número de teléfono o número de identificación de miembro.

¿Qué sucede si me deniegan un viaje?

Si solicita un viaje y la solicitud se deniega, usted tiene derecho a apelar esta decisión. Consulte las secciones de apelaciones y denegación de viajes de esta guía para obtener más información. Un posible motivo de la denegación es que usted sea elegible para recibir el reembolso por millas recorridas.

¿Me darán una silla infantil para auto o un elevador de asiento para mi hijo?

No. BCB no es responsable de garantizar que usted tenga un asiento adecuado para su hijo. La ley exige que los menores de 8 años con una altura menor que 4' 9" o un peso menor que 49 libras usen una silla infantil para auto o un elevador de asiento. Asegúrese de tener todos estos artículos listos e instalados cuando llegue el conductor.



ESTA PÁGINA SE DEJÓ EN BLANCO INTENCIONALMENTE





UMPQUA HEALTH
ALLIANCE



BCB BAY CITIES BROKERAGE