1 de enero de 2022

UMPQUA HEALTH ALLIANCE

Guía del ciclista

Transporte médico no emergente

MTM

OHP-UHA-21-030

Trato injusto

¿Cree que la UHA o un proveedor lo trataron injustamente? Debemos seguir las leyes estatales y federales de derechos civiles. No podemos tratar a las personas de manera injusta en ningún programa o actividad debido a:

- Edad
- Color
- Incapacidad
- Identidad de género
- Estado civil
- Origen nacional
- Carrera
- Religión
- Sexo
- Orientación sexual

Todos tienen derecho a entrar, salir y usar edificios y servicios. También tienen derecho a obtener información de una manera que entiendan. Haremos cambios razonables en las políticas, prácticas y procedimientos al hablar con usted sobre sus necesidades.

Para informar de sus inquietudes u obtener más información, comuníquese con nuestro gerente ejecutivo de diversidad, inclusión y derechos civiles:

Sitio web: www.umpquahealth.ethicspoint.com
Correo electrónico: compliance@umpquahealth.com
Teléfono: 844-348-4702, TTY 711
Por correo: Umpqua Health Alliance
Vigía: 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 los Estados Unidos. Póngase en contacto con esa oficina de una de estas maneras:

Sitio web: ocrportal.hhs.gov/ocr/smartscreen/main.jsf
Correo electrónico: OCRComplaint@hhs.gov
Teléfono: 800-368-1019, 800-537-7697 (TDD)
Por correo: U.S. Department of Health and Human Services Office for Civil Rights
200 Independence Avenue SW
Room 509F HHH Bldg.
Washington, DC 20201

Puede informar sus inquietudes a la Autoridad de Salud de Oregón:

Sitio web: www.oregon.gov/OHA/OEI
Correo electrónico: OHA.PublicCivilRights@state.or.us
Teléfono: 844-882-7889, TTY 711
Por correo: Office of Equity and Inclusion Division
421 SW Oak St., Ste 750
Portland, OR 97204
Por fax: 971-673-1330

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

Correo electrónico: crdemail@boli.state.or.us
Teléfono: 971-673-0764, TTY 711
Por correo: Bureau of Labor and Industries Civil Rights Division
800 NE Oregon St, Ste 1045
Portland, OR 97232

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, dígale 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 de atención al cliente y Horas de operación

La oficina de atención al cliente de Umpqua Health Alliance se encuentra en:
500 SE Cass Ave Suite 101, Roseburg, OR 97470

Horas de operación
De lunes a viernes
De 8:00 a.m. a 5:00 p.m.

El servicio de atención al cliente de UHA está cerrado los días siguientes:

Día de Año Nuevo
Memorial Day
Día de la Independencia
Día del Trabajo
Día de los veteranos
Acción de gracias
Día después de Acción de Gracias
Día de Navidad

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

Romanian / Română

Puteți obține acest document în alte limbi, im-primare mare, braille sau un format pe care îl preferați gratuit.
Program/Contact: Umpqua Health Alliance
Telefon: 541-229-4842
E-mail: UHCustomerCare@umpquahealth.com
Acceptăm toate apelurile de releu sau puteți apela 711

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：
UHCustomerCare@umpquahealth.com
我们接受所有中继电话，或者您可以拨打711

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
電子郵件：
UHCustomerCare@umpquahealth.com
我們接受所有中繼電話，或者您可以撥打711

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:
UHCustomerCare@umpquahealth.com
Aceptamos todas las llamadas de retransmisión o puede marcar 711

Vietnamese / Tié

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
Email: UHCustomerCare@umpquahealth.com
Chúng tôi chấp nhận tất cả các cuộc gọi chuyển tiếp hoặc bạn có thể quay số 711

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
私たちはすべてのリレーコールを受け入れるか、711をダイヤルすることができます

Marshallese / Kajin Majel

Kwomaroñ bōk in ilo kajin ko jet, jeje kōn leta ko rekiļep, ilo braille ak ilo bar juon wāween eṃṃanļọk ippaṃ ejjeļọk wọñāān.
Kōjeļāin program/kepaake: Umpqua Health Alliance
Telpon: 541-229-4842
Email: UHCustomerCare@umpquahealth.com
Kōmij bōk aolep kaļļọk in relay ak kwomaroñ jiburi 711.

Arabic

يمكنك الحصول على هذه الوثيقة بلغات أخرى، طباعة كبيرة، برايل أو شكل تفضله مجانا.
البرنامج/Umpqua Health Alliance
الاتصال:
الهاتف: 4842-229-541
البريد الإلكتروني: UHCustomerCare@umpquahealth.com
نحن نقبل جميع مكالمات الترحيل أو يمكنك الاتصال بـ 711

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
Aqbalayno dhammaan wicitaanada Relay ama waxaad wici kartaa 711

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: UHCustomerCare@umpquahealth.com
Nous acceptons tous les appels de relais ou vous pouvez composer le 711

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
Wir akzeptieren alle Relaisgespräche oder Sie können 711 wählen

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
Email: UHCustomerCare@umpquahealth.com
We accept all relay calls or you can dial 711

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
우리는 모든 릴레이 전화를 받거나 711로 전화를 걸 수 있습니다.

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
Email: UHCustomerCare@umpquahealth.com
Prihvaćamo sve relejne pozive ili možete birati 711

Burmese

sainsai i hcarrwathcartam ko aahkyarr bharsarhcakarrmyarr, 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 parsai. shoetmahotesain 711 ko hkawso ninesai

Thai

คุณสามารถรับเอกสารนี้ในภาษาอื่น ๆ พิมพ์ขนาดใหญ่ อักษรเบรลล์ หรือรูปแบบที่คุณต้องการได้ฟรี
โปรแกรม/ติดต่อ: Umpqua Health Alliance
โทรศัพท์: 541-229-4842
อีเมล: UHCustomerCare@umpquahealth.com
เรายอมรับการโทรทั้งหมดหรือคุณสามารถกด 711

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
Мы принимаем все ретрансляторы или вы можете набрать 711

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
aimel: UHCustomerCare@umpquahealth.com
yeung ttuol yk kar haw banhchoun bant teangoasa ryy anak ach choch 711

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
Email: UHCustomerCare@umpquahealth.com
Aipwe etiwa “relay calls”, ika ke tongeni pwisin kori 7-1-1.

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 بهداشتدرمان Alliance Health Umpqua
تلفن: ۵۴۱—۴۸۴۲-۲۲۹
ایمیل: UHCustomerCare@umpquahealth.com
ما همه تماس های رله را قبول می کنیم یا می توانید با 711 تماس بگیرید

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
Email: UHACustomerCare@umpquahealth.com
Se kin alehda koahl karos me lelohng reht de komw kak eker 711.

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-Care@umpquahealth.com
Приймаємо всі ретрансляційне дзвінки або можна набрати 711

Oromo (Cushite) / Afaan Oromoo

Galmee 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
Imeelii: UHCustomerCare@umpquahealth.com
Waamicha bilbilaa hunda ni fudhanna ykn 711 irratti bilbilu ni dandeessa.

Table of Contents

Trato injusto..... 2
Palabras que debe saber..... 10
Bienvenido..... 11
Quién puede recibir viajes gratis..... 11
Horas de servicio..... 11
Tipos de paseos..... 11
Programar un viaje..... 12
Qué esperar de su conductor..... 13
Plan de contingencia para el transporte en horas pico y con mal tiempo..... 13
Cuándo estar listo..... 14
Cancelaciones, reprogramación o no presentaciones..... 14
Viajes urgentes..... 15
Denegaciones de viaje..... 15
Apelaciones..... 15
Cómo presentar una queja..... 15
Resoluciones de quejas (quejas) y apelaciones..... 15
Accidente de millas..... 16
Reembolso de comidas y alojamiento..... 16
Tarifas de reembolso..... 17
Pagos excesivos y facturación de miembros..... 17
Cinturones de seguridad y asientos de seguridad..... 18
Asistentes..... 18
Niños..... 18
Sillas de ruedas y otras ayudas para..... 19
Servicios Animales y animales de compañía..... 19
Política de privacidad..... 20
Políticas de NEMT..... 20
Cómo la UHA se asegura de que esté seguro..... 21
Derechos y responsabilidades de los pasajeros..... 22-25
Portal web y aplicación móvil para miembros de MTM..... 26-44
Preguntas frecuentes..... 45

Palabras que debe saber

Apelar— Cuando le pide a su plan que revise una decisión que tomó el plan 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.

Asistente— alguien cuyo trabajo es ayudar a los demás.

Mal tiempo— calor intenso o frío intenso. Advertencias de inundaciones o tornados. Carreteras con mucha nieve o hielo.

CCO—Organización de atención coordinada. Un grupo local de proveedores de atención médica. Son médicos, consejeros, enfermeros, dentistas y otras personas que trabajan juntos en su comunidad. Los CCO ayudan a garantizar que los miembros del OHP se mantengan sanos.

CFR— Código de Regulaciones Federales. Lista publicada de las normas y leyes generales.

Queja— una declaración de desagrado sobre un plan, un proveedor o una clínica. La ley establece que las CCO deben responder a cada queja.

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

Denegación— solicitud de PA que se rechaza, detiene o reduce.

Emergencia— una enfermedad o lesión que necesita atención en este momento. Un ejemplo de salud física es el sangrado que no se detiene o la fractura de un hueso. Un ejemplo de salud mental es sentirse fuera de control o tener ganas de hacerse daño.

Transporte médico de emergencia— usar una ambulancia para recibir atención. Los técnicos médicos de emergencia (EMT) le brindan atención durante el viaje o el vuelo. Esto sucede cuando llamas al 911.

FBDE— elegibilidad doble con beneficio completo. Miembros que son elegibles para Medicare y Medicaid.

Queja— queja sobre un plan, un proveedor o una clínica. Los CCO deben responder a cada queja.

Transporte masivo—transporte público. Como autobuses y trenes subterráneos.

Médicamente necesarios— servicios y suministros que su médico dice que necesita. Los necesita para prevenir, diagnosticar o tratar una afección o sus síntomas. Puede significar servicios que un proveedor acepta como tratamiento estándar.

Miembro— alguien elegible para los servicios de la UHA o NEMT.

MTM— Gestión del transporte médico. El proveedor contratado de transporte no emergente (NEMT) de la UHA.

NEMT— transporte médico no de emergencia. Viajes para situaciones médicas que no son una emergencia.

Palabras que debe saber

No te presentas— cuando no te presentas o cancelas un viaje programado.

Reglas de administración de Oregon (OAR)— reglas oficiales establecidas por las leyes del estado de Oregón.

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

Oregon Health Plan (OHP)— programa de asistencia médica de Oregón. Ayuda a las personas de bajos ingresos a tener acceso a la atención.

Proveedores participantes— proveedores de transporte o conductores de transporte.

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

Política— plan de acción seguido de una empresa.

Aprobación previa (autorización previa, PA o autorización previa)— permiso para un servicio. Por lo general, se trata de un documento que indica que su plan pagará por un servicio. Algunos planes y servicios requieren esto antes de recibir la atención.

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

Transporte Seguro— servicios de NEMT para el transporte involuntario de miembros que están en peligro de hacerse daño a sí mismos o a otros.

Conductor de transporte— la persona que es contratada para llevarlo a sus citas y de regreso a casa.

Viaje— transporte desde el punto de recogida hasta el punto de entrega.

Alianza de Salud de Umpqua— un plan de atención administrada para el Plan de Salud de Oregón que sirve al condado de Douglas.

Urgente— atención que necesita el mismo día. Puede ser para un dolor grave, para evitar que se sienta mucho peor o para evitar perder la función en una parte del cuerpo.

¡Bienvenido!

Umpqua Health Alliance (UHA) trabaja con la Administración de Transporte Médico (MTM) para dar transporte a citas médicas y otros servicios médicos. Esta Guía para pasajeros es para ayudarlo a comprender cómo funciona el transporte médico no de emergencia (NEMT). Esto le permitirá saber cuándo y cómo utilizar este servicio. Puede obtenerlo en papel sin cargo en cualquier momento. Se lo enviaremos por correo en un plazo de 5 días hábiles. También puede encontrarlo en nuestro sitio web en www.umpquahealth.com. Pase el ratón sobre el menú desplegable Miembros de OHP y seleccione "Guía para pasajeros".

¿Quién puede recibir estos viajes?

Cualquier miembro de la UHA que esté activo actualmente puede recibir viajes para los servicios de OHP cubiertos. No importa el plan que firmaste cuando lo solicitaste. Antes de programar su viaje, MTM confirmará que usted está activo en la UHA y que es un servicio cubierto o es un servicio relacionado con la salud.

Estos traslados están disponibles para los miembros que necesitan ayuda para ir y venir de un servicio cubierto. Esto es gratuito. Puede usar este servicio incluso para ir a la farmacia a recoger sus medicamentos.

Los miembros con doble elegibilidad con beneficios completos (FBDE) también pueden recibir viajes a través de MTM. Confirmarán que puede obtener transporte y que el servicio está cubierto a través de su plan de Medicare o plan de Medicaid.

Horas de servicio

El centro de llamadas de MTM está abierto de lunes a viernes, de 8:00 a. m. a 5:00 p. m. para citas de rutina. Disponen de personal multilingüe cualificado disponible si necesita ayuda adicional. Llámelos a su número gratuito para programar una cita. Si llama fuera del horario de atención o para programar una cita urgente, hay una línea directa disponible las 24 horas. También puede programar las 24 horas del día, los 7 días de la semana a través del portal en línea Consulte la página 12 para obtener más información.

El centro de llamadas de MTM puede estar cerrado en ciertos días festivos, como, entre otros, el Día de Año Nuevo, el Día de los Caídos, el Día de la Independencia, el Día del Trabajo, el Día de Acción de Gracias y el Día de Navidad.

Los viajes médicos están cubiertos y se brindan las 24 horas del día, los 365 días del año. De conformidad con la OAR 410-141-3920:

- El mismo día para los servicios de NEMT,
- Hasta 90 días antes,
- Múltiples servicios de NEMT a la vez para varias citas con hasta 90 días de anticipación.

Puede ser más difícil organizar fuera del horario de atención, los fines de semana o los días festivos. Si tiene una cita durante ese tiempo, asegúrese de ponerse en contacto con MTM con anticipación. Tendrán que organizar un viaje para usted.

Tipos de paseos

MTM trabajará con usted para brindarle el mejor viaje que se adapte a sus necesidades médicas. Las siguientes son las opciones de viaje disponibles:Autobús (billetes o pases) o transporte público

- Autobús (billetes o pases) o transporte público
- Van silla de ruedas
- Sedan
- Transporte seguro
- Camilla coche
- Reembolso de

Programarán y asignarán el viaje a un proveedor de NEMT apropiado después de aprobar el viaje. La UHA hará modificaciones si tiene condiciones o necesidades especiales, incluidas discapacidades físicas o de salud conductual. Si recibe un reembolso de millas o usa el transporte público, MTM no es responsable de configurar ese viaje.

MTM es un programa de viajes compartidos. Esto significa que otros pasajeros pueden ser recogidos o dejados en el camino. Cuando sea posible, también se le puede pedir que programe varias citas el mismo día para evitar viajes repetidos.

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 está en crisis o en riesgo inmediato de hacerse daño a sí mismo o a otras personas debido a un problema mental o emocional o al abuso de sustancias. Este tipo de transporte significa que es posible que los miembros deban estar sujetos durante el transporte.

Programación de un viaje

Para obtener un viaje con MTM:

Llame al número gratuito:
1-855-735-1188
- Hable directamente con una persona en Atención al cliente de MTM

Vaya a su portal en línea:
- Chat en vivo con el servicio de atención al cliente de MTM a través

Use la aplicación móvil de MTM:
- Accede a tu perfil en cualquier momento y lugar. Consulte la página 26 para obtener más información sobre cómo empezar.

Puede usar estas opciones para:

- Programe un viaje
- Realizar cambios en un viaje
- Comprobar en un viaje
- Cancelar un viaje

Programación de un viaje

Para obtener un viaje con MTM:

MTM prefiere que los servicios de NEMT se programen con al menos dos días hábiles de anticipación. Sin embargo, se pueden programar con hasta 90 días de antelación. Al programar su viaje, MTM no puede exigirle que llegue más de 1 hora antes de la cita programada. También programarán viajes NEMT el mismo día si es necesario. Puede programar más de un viaje a la vez para todas sus citas. Su viaje se aprobará y programará, o se rechazará, dentro de las 24 horas posteriores a la solicitud. El plazo se puede reducir según sea necesario para asegurarse de que llegues a tu cita con tiempo suficiente para registrarte y prepararte para la consulta. MTM hará todo lo posible para que los miembros tengan acceso a los servicios de NEMT las 24 horas del día.

Puede ponerse en contacto con MTM las 24 horas del día, los 7 días de la semana, los 365 días del año.

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

Cuando llame a MTM, esté preparado para responder a las siguientes preguntas. Esto es para que puedan asegurarse de que tu vehículo se ajuste a tus necesidades:

- Tu nombre
- Su número de identificación de la UHA
- Su dirección de recogida
- Tu número de teléfono
- Nombre y dirección del proveedor y el consultorio
- Número de teléfono del proveedor y del consultorio
- Fecha y hora de su cita
- Hora y fecha de recogida de devolución después de la cita
- Motivo de la cita
- Instrucciones para llegar a su casa o cita
- ¿Usas bastón o andador?
- ¿Usas algún dispositivo que ayude con la movilidad?
- ¿Tiene alguna necesidad especial de salud física o conductual?
- ¿Se puede entrar y salir de un automóvil sin ayuda?
- ¿Usas silla de ruedas? ¿Necesitas usar una furgoneta para silla de ruedas?

El MTM se asegurará de que su conductor tenga toda su información antes de recogerlo. MTM programará su recogida con tiempo suficiente para que pueda registrarse y prepararse para su cita. Se asegurarán de que llegues al menos 15 minutos antes. Esto es para evitar una entrega tardía.

Si está programando para un menor, MTM necesitará conocer la información personal del niño. También necesitarán la información del adulto que se unirá a ellos. Para obtener más información, consulte la sección infantil en la página 18.

Si tiene más de 18 años y tiene un representante del miembro, ellos pueden programar el viaje por usted. Esto puede incluir un trabajador de salud comunitario (CHW), un padre de crianza temporal, un padre, un cuidador o cualquier otro proveedor delegado.

Si quieres limitar quién puede programar viajes para ti, comunícaselo a MTM. Pondrán en su perfil una contraseña especial establecida por usted.

Qué esperar de su conductor

Cuando llegue su conductor de transporte, es posible que llegue a la puerta de su casa o a la entrada principal del consultorio de su médico para hacerle saber que han llegado.

Los conductores de transporte de MTM están ahí para ayudarlo a llegar a sus citas, mano a mano, puerta a puerta y acera a acera. Si es necesario, pueden ayudarlo a entrar o salir del vehículo. El conductor también puede ayudarlo a ingresar a la entrada principal del consultorio de su médico. Sin embargo, no pueden ayudarlo a ingresar a las salas médicas ni a ninguna otra área del edificio. Si necesita más ayuda, puede pedir ayuda al personal de la oficina. Si tiene un asistente de atención personal, también lo pueden ayudar. Para obtener más información sobre un asistente de cuidado personal, consulte la página 19 de esta guía.

Los conductores de transporte no pueden ingresar a su habitación, excepto para las altas hospitalarias o los transportes en camilla.

Estos conductores no ayudan a trasladarlo de una cama a una silla de ruedas o de una silla de ruedas a los vehículos. Algunos conductores no podrán ayudarlo a subir o bajar las escaleras si está en silla de ruedas. Si usa una silla de ruedas, informe a MTM cuando programe su viaje de cualquier requisito especial que pueda tener. Esto es para garantizar que se programe un conductor adecuado para usted.

Los conductores no pueden solicitar ni aceptar dinero en efectivo, ferias o propinas para su viaje.

Cuando haya un viaje programado y llegue el conductor, se lo comunicarán al pasajero. 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 al servicio de atención al cliente de MTM y se lo comunicará antes de que se vaya.

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

Si hay retrasos que pueden hacer que llegue más de 15 minutos tarde a su cita, su conductor trabajará para planificar otra forma de llegar allí. El tráfico y el clima pueden afectar el tiempo que lleva conducir hasta su cita. MTM tiene planes para asegurarse de que los conductores puedan llevarlo.

El mal tiempo puede hacer que los viajes se retrasen o se limiten en los tipos de viajes que se pueden programar. Este clima puede ser calor intenso, frío intenso, inundaciones, advertencias de tornados, fuertes nevadas o carreteras heladas. Estas afecciones pueden hacer que no sea seguro llevarlo a la consulta.

Cuando llega el mal tiempo, MTM se mantendrá al día con el clima. Verán si es seguro continuar con tu viaje. MTM hará todo lo posible para asegurarse de que tienes el tipo de recorrido adecuado para el clima. Trabajarán con usted y su proveedor para cambiar los planes de viaje si el clima no es seguro para viajar. Si los conductores no pueden llevarlo porque las carreteras no son seguras para viajar, MTM se pondrá en contacto con usted para informarle. Cuando sea necesario, trabajarán con otro proveedor de NEMT para garantizar la reasignación oportuna del viaje afectado. Si necesita atención médica crítica, aún puede recibir traslados. Esto incluye, pero no se limita a: diálisis renal, radiación y quimioterapia.

Cuándo estar listo

Es muy importante que te asegures de que estás listo para la consulta. Cuando programe su viaje, el representante le dará la hora a la que llegará su conductor. El conductor del transporte puede llegar 15 minutos antes o 15 minutos después de la hora de recogida programada. Por favor, asegúrese de tener suficiente tiempo al programar para tener en cuenta este tiempo adicional. Si su conductor no llega en ese plazo, llame a MTM de inmediato.

Una vez que haya terminado su cita, su conductor debe llegar al lugar de recogida programado 15 minutos antes o 15 minutos después de esa hora. Para viajes de ida y vuelta que no estén programados previamente, una vez que llames al conductor para informarle que estás listo para que te recojan, se reunirán contigo en el plazo de una (1) hora. Si no lo recogen en ese plazo, llame a MTM de inmediato.

Si pierde su viaje programado, DEBE llamar a MTM al número en la parte inferior de la página. NO llame al conductor de transporte para cambiar la fecha.

Si no está listo cuando llegue el conductor, esperará 15 minutos. Después de 15 minutos, el conductor puede ir a su siguiente recogida programada y tendrá que reprogramarla con MTM. Antes de que el conductor se vaya, llamarán al despacho de MTM y le informarán que se va de tu ubicación.

Si su conductor llega antes de la recogida programada, no tiene que salir antes. No es necesario que ingrese al vehículo de transporte hasta la hora de recogida programada. Los 15 minutos comenzarán a la hora de recogida programada.

Los conductores de MTM no pueden dejarlo más de 15 minutos después de la apertura o el cierre del negocio. Esto puede permitirse si usted, sus padres o tutores o su representante lo solicitan. Esto también se puede permitir si no se espera que su cita finalice dentro de los 15 minutos posteriores al cierre.

Cancelaciones, reprogramación o no presentaciones

Si necesitas cancelar o reprogramar tu viaje, comunícate con MTM lo antes posible. Esto es para que el conductor pueda recibir una notificación. NO llame al conductor directamente. MTM hará todo lo posible para adaptarse a cualquier cambio repentino de horario.
Puedes cancelar o hacer cambios en tu viaje por teléfono, web o aplicación móvil. Están disponibles las 24 horas del día.
Si tienes un viaje programado y no lo cancelas ni lo reprogramas, se marcará como no presentado.
Si llama a MTM para cancelar su viaje y el conductor está en camino, también se considerará que no se presenta.

Muchos de los que no se presentan pueden terminar en MTM rechazando viajes. Es muy importante que hagas todo lo posible para cancelar tu viaje. Hágalo dentro de un tiempo razonable antes de la recogida programada. De lo contrario, puede resultar en la falta de viajes disponibles para otros clientes.

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

- Limitar la cantidad de viajes que puede programar a la vez,
- Limitar la anticipación con la que puede programar viajes,
- Limitarlo a un proveedor de NEMT específico,
- Solo le permite usar el reembolso de millas.

Lo siguiente también puede provocar 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 dañar al conductor u otras personas en el vehículo,
- Un miembro se comporta o crea situaciones que ponen al conductor u otras personas en el vehículo en riesgo de sufrir daños.

Viajes urgentes

Si tiene una emergencia, llame al 911. El MTM y la UHA no pueden organizar traslados en ambulancia de emergencia.

Si necesita ir a la Atención de Urgencia y que lo atiendan de inmediato, se pueden programar traslados urgentes si están disponibles. Si necesita un viaje urgente, comuníquese con MTM al número que se encuentra en la parte inferior de la página.

Denegaciones de viaje

Es posible que algunos viajes no estén cubiertos porque la UHA no lo ha aprobado. Por ejemplo: quiere ir a un médico que no esté en el condado de Douglas. La UHA necesita una autorización previa (PA) aprobada antes de que se pueda aprobar un viaje. Para saber si tiene un PA aprobado, puede llamar a su médico o al Servicio de atención al cliente de la UHA al número que se encuentra en la parte superior de la página.

También es posible que te nieguen un viaje si te han puesto en una política de viajes limitados debido a que no se presenta demasiado. Consulte la página 14 para obtener más información sobre la política de no presentación.

MTM aprobará y programará o rechazará tu viaje dentro de las 24 horas posteriores a la recepción de la solicitud. Si se le niega el viaje, recibirá una carta de denegación de beneficios de Aviso de acción (NOABD).

Antes de enviar su NOABD por correo, la UHA debe proporcionar una segunda revisión por parte de otro empleado cuando el primer revisor niega el viaje. La 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 que tenía programado ver.

Apelaciones

Hay ocasiones en las que se denegarán las solicitudes de NEMT. Los miembros tienen derecho a presentar una queja o apelación sobre cualquier cosa relacionada con sus servicios. A todos los miembros se les entregará una carta si se les niega el viaje.

Si no está de acuerdo con la razón por la que MTM denegó su viaje, llámelos para presentar una apelación. Su número se indica a continuación. También puede presentar una apelación ante la UHA llamando a Atención al Cliente al número que aparece arriba.

Cómo presentar una queja

Si no está satisfecho con MTM o UHA, ya sea que incluya a su conductor, la seguridad de su vehículo, la calidad de los servicios o la interacción con su proveedor (como que fueron groseros, que no pudo acceder a los servicios o que se violaron sus derechos), se le anima a presentar una queja o queja. Vamos a tratar de hacer lo correcto. Simplemente llame al servicio de atención al cliente de la UHA al número que se encuentra en la parte superior de la página para que presentemos una queja en su nombre. Puede solicitar que se le envíe un formulario de queja por correo. También puede enviarnos una carta informándonos de lo que ha sucedido. Envíe estas cartas a:

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

Resoluciones de quejas (quejas) y apelaciones

La UHA ordena a los miembros (y pasajeros) que sigan el sistema de quejas y apelaciones para los servicios de NEMT, que puede incluir:

- Denegación de los servicios de NEMT en su totalidad o en parte,
- Seguridad del conductor o del vehículo,
- Calidad de los servicios,
- Adecuación de los servicios,
- Acceso a los servicios.

Las apelaciones y quejas incluyen aquellas recibidas de miembros, proveedores médicos o centros, con el consentimiento de los miembros. Se puede presentar una queja en cualquier momento.

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

Las quejas y apelaciones se registran dentro de la UHA y son revisadas por el equipo de Apelaciones y Quejas. Las quejas se rastrean en función de su naturaleza. Esto incluye a cualquier proveedor conocido involucrado. La UHA estudiará y resolverá todas las quejas en un plazo de 30 días calendario. El miembro recibirá una carta sobre el resultado.

Reembolsos de millas

MTM ofrece un reembolso de millas si puede acudir a una cita. Esto incluye usar su propio automóvil o que otra persona lo lleve. Puede programar un viaje por teléfono, en línea o mediante nuestra aplicación móvil. MTM tiene un registro de viaje que debe completar para recibir el reembolso. Puede encontrar este formulario en su sitio web: https://memberportal.net/?planCode=UHA, o puede llamar al Servicio de atención al cliente de MTM y solicitar que se le envíe uno por correo.

Cómo funciona:

Puedes llamar, conectarte a Internet o usar la aplicación para programar tu viaje.

El día anterior, o el día de su cita, debe llamar a Atención al cliente de MTM al número que se encuentra en la parte inferior de esta página. Le darán un número de viaje, que debe anotar en su registro de viaje.

Cualquier profesional de la salud en el centro debe firmar el registro de viajes. Esto incluye enfermeras, terapeutas, asistentes médicos o enfermeras practicantes. No tiene que ser el médico.

Cuando hayas completado tu registro de viajes, podrás enviarlo a MTM para que te reembolsen. Debe enviar su registro de viaje dentro de los 60 días posteriores a la primera cita. La UHA puede rechazar su solicitud si la recibimos más de 60 días después del viaje. Puedes enviar tu registro de viajes:

Por correo electrónico:	**Por Fax:**	**Por correo:**
payme@mtm-inc.net	1-888-513-1610	MTM, vigía: Trip Logs 16 Hawk Ridge Dr Lake St. Louis, MO 63367

Tenga en cuenta que MTM no es responsable de configurar ningún viaje que sea elegible para recibir reembolsos de millas.

Meals and Lodging Refunds

Si tiene una cita fuera del condado de Douglas, puede ser elegible para el reembolso de comidas y/o alojamiento.

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

Los reembolsos de alojamiento están disponibles si el tiempo de viaje comienza antes de las 5:00 a.m. para llegar a su cita, si el viaje desde su cita terminaría después de las 9:00 p.m., o si su médico documenta que es médicamente necesario. El MTM puede ofrecer reembolsos de alojamiento en situaciones especiales. Usted y su asistente, padre o tutor pueden ir con usted si es médicamente necesario y recibir un reembolso por las comidas y el alojamiento. Esto se permite si se cumple alguna de las siguientes condiciones:

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

Se puede reembolsar a los asistentes adicionales por comidas y alojamiento en situaciones especiales si es necesario.

MTM puede retener los reembolsos si el monto es inferior a $10.00 hasta que el reembolso del miembro llegue a $10.00.

Calcula las tasas

Las tasas de reembolso se calculan de la siguiente manera:

- Reembolso de millas:
  - 0,25 USD la milla
- Reembolso de:
  - Desayuno: $3.00—El viaje debe comenzar antes de las 6:00 a. m.,
  - Almuerzo: $3.50: el viaje debe abarcar todo el período de 11:30 a.m. a 1:30 p.m.,
  - Cena: $5.50 — El viaje termina después de las 6:30 p.m.,
  - Comidas del asistente: $12.00 por día
    - Desayuno: $3.00
    - Almuerzo: $3.50
    - Cena: $5.50
  - NO necesita presentar recibos de sus comidas.
- Reembolso de alojamiento:
  - Monto del alojamiento: $40.00 por noche,
  - Alojamiento para asistentes: $40.00 por noche (si se hospeda en una habitación separada)
  - El alojamiento no se reembolsará si el viaje se puede hacer en un día. Además, para varias citas en días diferentes cuando se pueden programar para el mismo día. Esto es así, a menos que su proveedor diga que es médicamente necesario quedarse toda la noche.

Si alguien que no sea el miembro o el padre o tutor de un menor proporciona el viaje, MTM puede reembolsarlo.
Para obtener más información sobre la política de reembolso y las tarifas de MTM, comuníquese con ellos al número que se encuentra en la parte inferior de la página.

MTM proporciona reembolsos a través de una tarjeta de débito de US Bank para los siguientes servicios:

- Reembolso de Comidas
- Alojamiento

Overpayments

Si MTM le paga en exceso, podemos pedirle que le devuelva el pago en exceso. Los pagos en exceso ocurren cuando MTM u otros servicios de transporte pagan por:

- Millaje, comidas y alojamiento, pero otro proveedor también pagó por los servicios para:
  - El miembro
  - El proveedor que dio el transporte, las comidas o el alojamiento.
- Si el dinero del reembolso se proporcionó cuando los servicios no se usaron (por ejemplo, no fue a su cita pero recibió un reembolso de todos modos)
- Si se recibe una solicitud de reembolso por millas y el viaje se compartió con otro miembro que también recibió reembolsos de millas.
- Si se emitieron boletos o pases de transporte público (autobús) y los boletos se vendieron o se entregaron los boletos o pases a otra persona.

Facturación de miembros

Los miembros de la UHA no tienen que pagar por los servicios cubiertos, incluso si la UHA o su proveedor de transporte contratado negaron el reembolso por el servicio de transporte. Esto incluye viajar a través de MTM. Si MTM le envía una factura, comuníquese con el servicio de atención al cliente de la UHA al número indicado anteriormente y lo ayudaremos a liquidar la factura.

La UHA no tiene ningún costo compartido para los servicios de NEMT.

Cinturones de seguridad y asientos de seguridad

Según la ley del estado de Oregón, se requiere que todas las personas usen un sistema de retención apropiado mientras viajan en un vehículo en movimiento. Si usted o cualquier persona que viaje con usted necesita un extensor de cinturón de seguridad, debe notificarlo a MTM en el momento en que programe el viaje.

Los asientos para automóviles y asientos elevadores son obligatorios por ley para todos los niños hasta lo siguiente:

- Hasta que midan más de 4'9”,
- Pesa más de 40 libras,
- y tienen más de ocho años.

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

Attendants

Si necesita más ayuda de la que puede brindar su conductor, 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 de la OAR 410-141-3935. Pueden ser tu madre, padre, madrastra, padrastro, abuelo o tutor. Un asistente también puede ser cualquier adulto mayor de 18 años autorizado por el padre o tutor del miembro.

Un asistente puede viajar con usted sin costo alguno. Los pasajeros adicionales pueden tener que pagar una tarifa o un costo de viaje compartido. Un asistente adicional puede acompañarlo con transporte seguro, si es necesario. MTM solo proporciona el viaje, no son responsables del costo de llevar a un asistente. Esto incluye sus salarios, comidas u otros costos que puedan cobrar.

Children

Los niños menores de 12 años deben tener un asistente adulto con ellos en todo momento. El asistente debe ser uno de los siguientes:

- Padre o tutor legal
- Pariente adulto
- Un adulto identificado expresamente por escrito por el padre o tutor como asistente
- Un voluntario o empleado del Departamento de Servicios Humanos (DHS)

Un asistente adulto puede viajar con el niño sin costo alguno. Si su hijo tiene más de 12 años, no es necesario que tenga un asistente adulto.
Sin embargo, un adulto puede ir con un niño de hasta 18 años sin costo alguno. La mayoría de los proveedores requieren la firma de un adulto para la mayoría de los procedimientos para niños menores de 18 años.

La ley del estado de Oregon exige que los niños estén en asientos para automóviles o asientos elevados. Consulte la sección anterior para ver la política.

Sillas de ruedas y otras ayudas para

Si utilizas una silla de ruedas, silla de ruedas eléctrica, scooter u otras ayudas para la movilidad, comunícaselo a MTM cuando programes tu viaje. Esto es para asegurarse de que el vehículo correcto esté programado para usted.

Si usa una silla de ruedas no estándar o de gran tamaño, debe informar a MTM cuando programe su viaje para que se pueda enviar un vehículo apropiado. Una silla de ruedas de gran tamaño es la siguiente:

- Más de 30 pulgadas de ancho
- 48 pulgadas de largo
- Pesa más de 600 libras cuando está ocupado

Los scooters de tres ruedas son difíciles de asegurar una vez en el vehículo. Si utilizas un patinete, es probable que te pidan que te asegures en el asiento del vehículo por tu seguridad. No está obligado a hacerlo.
Si usa un andador o un bastón, deberán guardarse de manera segura en el vehículo una vez que esté sentado. El conductor lo ayudará a asegurar su equipo si es necesario.
Los tanques de oxígeno deben estar asegurados en un vehículo

Animales de servicio y animales de compañía

MTM permite a todos los animales de servicio entrenados en sus vehículos. Estos animales son para ayudar a las personas con discapacidades. Debe informar a MTM cuando programe su viaje si va a llevar un animal de servicio con usted. También debe informar a MTM si va a traer un animal de compañía.

Política de privacidad

Los empleados y conductores de UHA y MTM no pueden hablar ni compartir la información del Oregon Health Plan (OHP), excepto por razones comerciales normales.

Una ley llamada Ley de Responsabilidad y Probabilidad del Seguro Médico (HIPAA) protege sus registros médicos y los mantiene privados. No discutiremos el motivo de su cita donde otras personas puedan oírlo.

Existen leyes estatales y federales que protegen la privacidad de los miembros. La UHA o nuestros proveedores no divulgarán la información de atención médica sin su aprobación. Excepto en caso de emergencia o cuando lo exijan 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

La UHA exige que todos los conductores no cambien la hora de recogida asignada sin el consentimiento previo y notado de MTM y de usted. MTM le dará información sobre su viaje programado a más tardar 2 días antes de la hora de recogida programada. Esta información incluye:

- El nombre y el número de teléfono del conductor,
- La hora y la dirección programadas de recogida,
- y el nombre y la dirección del proveedor con el que está programado.

El conductor es responsable de decidir si se ha realizado el viaje programado.
Al programar un viaje, se requiere que UHA o MTM informen a los miembros de cualquier acuerdo de viaje. Le preguntarán su forma de contacto preferida (llamada, correo electrónico, fax) y a qué hora. UHA o MTM le informarán de los arreglos de viaje tan pronto como se realicen. También te lo dirán antes de la fecha del viaje.

El MTM se asegurará de que proporcionen información actualizada a los conductores. Controlarán la ubicación del conductor. Y solucionarán cualquier problema de recogida o entrega. Los conductores no pueden dejarlo para una cita más de 15 minutos antes de que abran las oficinas o 15 minutos después de que las oficinas cierren por el día. Esto puede permitirse si no se espera que su cita finalice dentro de los 15 minutos posteriores al cierre. Esto también se puede permitir si usted, sus padres o tutores o su representante lo solicitan.

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

- Nombre del conductor,
- Nombre del pasajero,
- Ubicación del incidente,
- Fecha y hora del incidente,
- Descripción del incidente, incluidas las lesiones causadas por el incidente,
- Cuando el conductor o el pasajero requirieron tratamiento en un hospital.

Si es necesario, se presentará un informe policial. Este informe tendrá un aviso administrativo. El informe completo se enviará a la OHA.

MTM y UHA cooperarán con todas y cada una de las investigaciones relacionadas con cualquier incidente o accidente.

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

Cómo la UHA se asegura de que esté seguro

La UHA hace una revisión de preparación de nuestros proveedores de NEMT antes de contratar con ellos. 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 Oregon (OAR) 410-141-3925. Esto se hace antes de dar viajes a nuestros miembros. Una vez que el conductor y el vehículo pasen los requisitos, podrán programar y dar viajes a nuestros miembros.
Todos los vehículos incluirán, sin limitación, el siguiente equipo de seguridad:

- Kit primeros auxilios
- Extintor
- Linterna
- Dispositivos de tracción de neumáticos, cuando proceda
- guantes desechables; y
- Dispositivos reflectantes o de advertencia en Carretera
- Todos los vehículos cumplen con las políticas de no fumar, aerosolizar o vaporizar inhalantes

Esto también significa que los servicios solo los brindan los vehículos que cumplen con todos los requisitos establecidos en OAR 410-141-3925. También que son operados por conductores que cumplen con todos esos requisitos. Esto significa que se han sometido a la verificación de la licencia de conducir estatal con los endosos requeridos, la evaluación para la exclusión de la participación en programas federales y la verificación de antecedentes requerida.
La UHA hará un seguimiento de los horarios de recogida y entrega y lo informará a la Autoridad de Salud de Oregón (OHA) cuando se le solicite. Esto es para garantizar que los miembros no sean entregados antes de una hora antes de su cita programada.
La UHA recopila información de cada servicio prestado. Esto incluye:

- cada viaje
- ID de miembro
- destino
- motivo del viaje, y
- cualquier evento de no presentación por parte del miembro o el conductor

Si un conductor no lo recoge para su cita, MTM se comunicará con usted. Ellos decidirán si sufrió algún daño como resultado de no dar el paseo. MTM comprobará si es necesario reprogramar su cita. Además, si se necesita algún otro recurso o plan de acción correctiva con el conductor.
La UHA requiere planes de respaldo que incluyan detalles de los planes de MTM para demandas repentinas de transporte pico. Esto incluye los casos en que un vehículo llega muy tarde o no puede proporcionar el viaje programado.
A veces ofrecemos viajes para servicios que la UHA y el OHP no cubren. Se trata de servicios relacionados con la salud (anteriormente denominados servicios flexibles). La UHA puede pagar las veces en que los miembros necesitan transporte al supermercado o a grupos como Alcohólicos Anónimos.
Los servicios de NEMT también están disponibles fuera del área de servicio de la UHA si los servicios cubiertos no están disponibles dentro de nuestra área de servicio.
Se seguirán reglas y procesos. Esto incluye la capacitación del personal, los métodos de notificación y la educación de los miembros.
La UHA tiene planes de contingencia y planes de respaldo para ciertos eventos que pueden afectar su viaje. Esto puede ser para las demandas de transporte pico que hacen que el conductor de transporte llegue más de 15 minutos tarde o no esté disponible.

Derechos y responsabilidades de los pasajeros

Lo siguiente fue expuesto por OAR 410-141-3590, OAR 410-141-3585, OAR 410-141-3920, and 42 CFR 438.100

Derechos

Acceso

- Para tener acceso a los servicios cubiertos. Lo mismo que está disponible para otros pacientes.
- Obtenga atención de emergencia y de urgencia cuando la necesite sin una autorización previa. A cualquier hora del día o de la noche, incluidos fines de semana y festivos.
- Tener los servicios necesarios y razonables para diagnosticar el problema actual.
- Para elegir un proveedor diverso, si está disponible dentro de la red, en cualquier entorno. Una que también sea de fácil acceso para las familias.
- Ser tratados por proveedores dentro de la red con la misma dignidad y respeto que otras personas que reciben atención que no reciben atención médica con el OHP.
- Obtenga información sobre todas sus opciones de atención cubiertas y no cubiertas. Esto es para permitirle tomar buenas decisiones sobre su atención.
- Para recibir atención basada en la comunidad que esté en un lugar lo más natural y sereno posible. Esto incluye supervisión, coordinación de la atención, planificación de transición y alta por parte de la UHA. Esto es con la esperanza de mantenerlo fuera del hospital.
- Obtenga ayuda con la adicción a los cigarrillos, la salud mental cubierta, el tratamiento del trastorno por uso de sustancias, la planificación familiar o los servicios relacionados sin una derivación.
- Obtenga una derivación a un especialista para los servicios cubiertos. Para obtener una referencia o una segunda opinión sin costo para usted, con las políticas de la UHA seguidas.
- Recibir lugares de atención que ofrezcan igualdad de acceso a hombres y mujeres menores de 18 años. Esto incluye los servicios y la atención disponibles a través de los servicios humanos y el programa correccional juvenil proporcionado o financiado por el estado de Oregon (ORS 417.207).

Atención

- Elegir un proveedor de atención primaria (PCP) y poder cambiar su proveedor según lo permitan las políticas de la UHA.
- Recibir notificaciones de citas canceladas de manera oportuna.
- Ayudar a tomar decisiones sobre su atención médica. Esto incluye negarse a recibir atención, excepto cuando lo ordene el tribunal, y entender los resultados de esa negativa.
- Tener una fuente de atención y servicios centrados en la persona que le brinde opciones, independencia, dignidad y que cumpla con los estándares de atención médica y que se ajuste a sus necesidades médicas.
- Tener contacto regular con un equipo de atención médica. Son responsables de administrar su atención.
- Para ayudar a obtener atención médica, servicios de apoyo local y social y servicios estatales. 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 de pares, especialistas en apoyo de pares, doulas y navegadores de salud personales. Esto es para brindar ayuda cultural y lingüística para tomar decisiones sobre su atención y servicios.
- Ayudar activamente a elaborar un plan de tratamiento. Involucrar a tu familia. Hablar abiertamente con su proveedor sobre las opciones de tratamiento que son médicamente necesarias para sus afecciones, sin importar

Derechos y responsabilidades de los pasajeros continuados

el costo o la cobertura de beneficios.

- Tener un registro clínico que anote las afecciones, los servicios que recibió y las referencias realizadas.
- Ejecutar una declaración de deseos de tratamiento. Esto incluye el derecho a aceptar o rechazar el tratamiento médico, quirúrgico o de salud conductual y el derecho a ejecutar las directivas y poderes notariales para la atención médica establecidos en la ORS 127.
- Ejecutar una Declaración de tratamiento de salud mental de acuerdo con la ORS 127.703, y presentar una queja si no se sigue una Declaración de tratamiento de salud mental.
- Para recibir servicios preventivos cubiertos.

Soporte

- Para obtener servicios y apoyos que se ajusten a sus necesidades culturales y lingüísticas y que se brinden en su comunidad. Esto significa de una manera que respete su cultura. Incluido el uso de ayudas auxiliares. Esto es para ayudar a las personas con discapacidades a obtener acceso a la información de salud según lo exige la ley (Sección 1557 de la PPACA).
- Para obtener materiales escritos que le informen sobre:
    - Derechos y responsabilidades
    - Beneficios disponibles
    - Cómo acceder a los servicios
    - Qué hacer en caso de emergencia.
- Haga que un amigo, familiar, representante de un miembro o defensor vaya a sus citas y a otras ocasiones según lo permitan las reglas clínicas.
- Que se expliquen los materiales escritos de una manera que usted entienda. Esto incluye cómo funciona la atención coordinada y cómo obtener servicios en el sistema de atención médica coordinado.
- Para obtener servicios gratuitos de interpretación de atención médica certificados o calificados, y que se le brinde información de una manera que funcione para usted. Por ejemplo, puede obtener información en otros idiomas, en Braille, en letra grande o en otros formatos, como electrónico, audio o video.
- Tener la coordinación de la atención y la planificación de la transición de la UHA en un idioma que comprenda y de una manera que respete su cultura.
- Para 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 de FBDE. Tiene derecho a recibir esta información al menos una vez al año.
- La UHA se asegurará de que el personal que tenga contacto con miembros potenciales esté completamente capacitado en las políticas del plan. La capacitación incluirá las políticas sobre inscripción, cancelación de la inscripción, fraude, desperdicio y abuso, quejas y apelaciones, y directivas anticipadas. También incluye los servicios de intérpretes de atención médica certificados y calificados disponibles y las clínicas e instalaciones médicas dentro de la red que tienen proveedores o personal bilingües.

No discriminación

- Ser tratados con dignidad y respeto.

Derechos y responsabilidades de los pasajeros continuados

- Estar libre de cualquier forma de restricción o reclusión utilizada como medio de coerción, disciplina, conveniencia o represalia, como lo indican otras regulaciones federales.
- Para ejercer libremente sus derechos. El ejercicio de esos derechos no cambiará la forma en que la UHA, nuestros proveedores de la red o la agencia estatal de Medicaid lo tratan.
- Sepa cómo presentar quejas y apelaciones, y obtenga una respuesta sin que el plan o el proveedor reaccionen mal.
- Quejarse de trato diferente y discriminación.
- La capacidad de hacer una denuncia si cree que se le niegan sus derechos, que su información médica no está protegida o si cree que lo han discriminado. Puede realizar una o más de las siguientes acciones:
    - Presentar una queja ante la UHA
    - Presentar una queja ante la Unidad de Servicios al Cliente del Plan de Salud de Oregon
    - Obtenga un aviso por escrito de la política y el proceso de no discriminación de la UHA
    - Solicitar y obtener información sobre la estructura y el funcionamiento de la UHA o de cualquier plan de incentivos para médicos
- Para solicitar una audiencia impugnada.
- Para obtener información y ayuda para apelar las denegaciones y solicitar una audiencia.
- Obtenga una carta *de Aviso de determinación adversa de beneficios* (NOABD) si se le niega un servicio.
- Recibir una carta cuando haya un cambio en el nivel de servicio, a menos que las regulaciones federales o estatales no requieran un aviso.
- Saber que su registro médico es confidencial, con excepciones determinadas por la ley. Recibir un aviso que le indique cómo se puede usar y compartir su información médica. Con el derecho de decidir si quiere dar permiso antes de que su información de salud pueda usarse o compartirse para ciertos fines.
- Transferir una copia de su historia clínica a otro proveedor.
- Tener acceso a su propia historia clínica a menos que la ley lo restrinja. Para obtener una copia y hacer correcciones en sus registros de salud.
- Para ejercer todos los derechos, incluso si el miembro es un niño, según lo definido por OAR. Hay ocasiones en 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.
- Pida ayuda al Defensor del Pueblo de la Autoridad de Salud de Oregón si una queja o queja no se resolvió a su favor. Puede llamarlos al 877-642-0450, TTY 711. También puede enviarlos por fax al 503-934-5023 o enviarlos por correo electrónico a OHA.OmbudsOffice@dhsoha.state.or.us.

Responsabilidades

Cómo obtener atención

- Elija o busque un médico del proveedor de atención primaria (PCP) u otro proveedor con el que pueda trabajar. Cuéntales todo sobre tu salud.
- Ayudar al proveedor o a la clínica a obtener registros clínicos de otros proveedores. Esto puede incluir la firma de una divulgación de información.

Derechos y responsabilidades de los pasajeros continuados

- Brinde información precisa a su proveedor para sus registros médicos.
- Ayude a elaborar un plan de tratamiento con su proveedor y siga el plan acordado. Participar activamente en el cuidado de su salud.
- Use la información proporcionada por los proveedores o equipos de atención de la UHA para tomar decisiones informadas sobre la atención antes de que se brinde.
- Siga las instrucciones de sus proveedores y farmacéutico. Haga preguntas sobre afecciones, tratamientos y otros asuntos relacionados con la atención que no comprenda.
- Llame a su proveedor al menos un día antes si no puede acudir a una cita.

Cosas por las que puede que tenga que pagar

- Para pagar los servicios no cubiertos por OHP descritos en OAR 410-120-1200 (Servicios excluidos y limitaciones) y 410-120-1280 (facturación).
- Para pagar su prima mensual de OHP a tiempo, si tiene una.
- Para ayudar a la UHA a encontrar cualquier cobertura de terceros que tenga. Pague a la UHA por los beneficios que pagamos, por una lesión o cualquier recuperación que pueda haber recibido debido a esa lesión.

Qué hacer a continuación

- Hágase chequeos anuales, visitas de bienestar y otros servicios para prevenir enfermedades y mantenerlo saludable.
- Llega 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. Dígale a la recepcionista o al proveedor que tiene UHA/OHP o cualquier otro seguro médico antes de recibir los servicios. Dígales si resultó herido en un accidente.
- Trate a los proveedores, a su personal y a la UHA con el mismo respeto que desea.
- Obtenga una derivación a un especialista del PCP o la clínica antes de buscar atención de un especialista (a menos que se permita la autorreferencia al especialista).
- Uso adecuado de los servicios de urgencia y emergencia. Además, notifique a su PCP o clínica dentro de las 72 horas posteriores a la utilización de los servicios de emergencia.
- Use su PCP o clínica para toda la atención médica que no sea de emergencia. Use la sala de emergencias solo para emergencias.
- Llame a Servicios al Cliente de OHP al 800-699-9075 si está embarazada o ya no está embarazada. Dígales también cuándo nazca su hijo.
- Llame a Servicios al Cliente de OHP al 800-699-9075 o informe a su trabajador de la Autoridad sobre un cambio en la dirección o el número de teléfono. También dígales si algún miembro de la familia se muda dentro o fuera del hogar.
- Para llevar problemas, quejas o quejas a la atención de la UHA.
- Informe al trabajador del Departamento o de la Autoridad si tiene alguna otra cobertura de seguro.

Guía del usuario del PORTAL WEB para miembros de MTM Link

Resumen de la plataforma

El sitio web de MTM Link permite a los miembros administrar sus viajes en transporte médico que no sea de emergencia (NEMT) sin llamar a MTM.

MTM Link te permite:

- Pregunte por los viajes cubiertos por su
- Prestación NEMT
- Ver viajes programados
- Cancelar viajes
- Actualiza tu información de contacto
- y preferencias

¡Esta emocionante herramienta es solo el principio! MTM mejorará MTM Link para ofrecer más opciones que lo hagan aún más fácil de usar.

Acceso a MTM Link

¡Comenzar con MTM Link es sencillo!

Ve a https://mtm.mtmlink.net
Regístrese con una dirección de correo electrónico

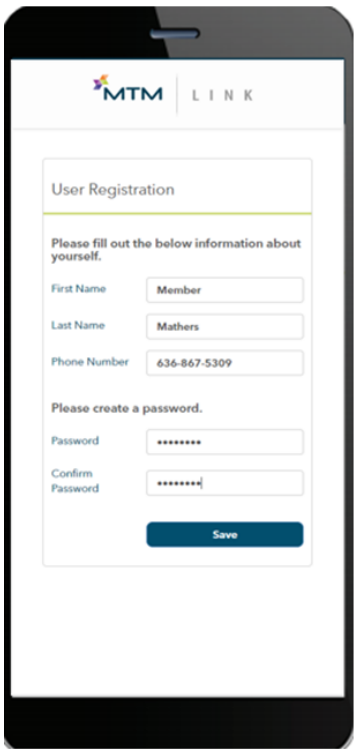
¡Inicie sesión y comience!

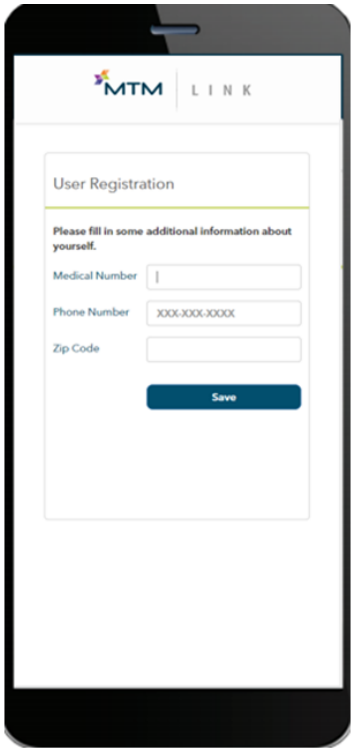
Cómo usar el portal de miembros de MTM Link

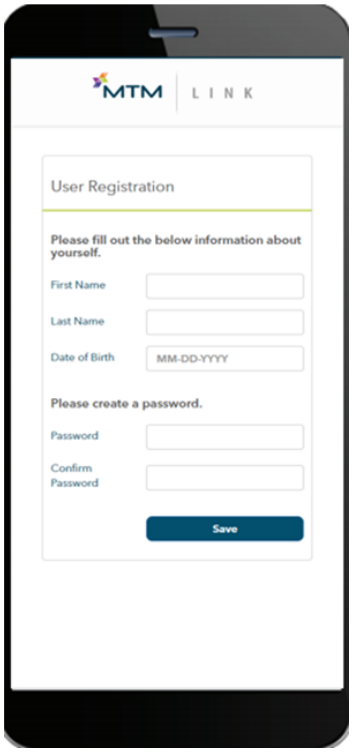
Cómo registrarse para obtener una cuenta

Solo los miembros que son elegibles para recibir los beneficios de NEMT de MTM pueden acceder al sitio web para miembros de MTM Link. Esto mantiene seguros los datos de los miembros!

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

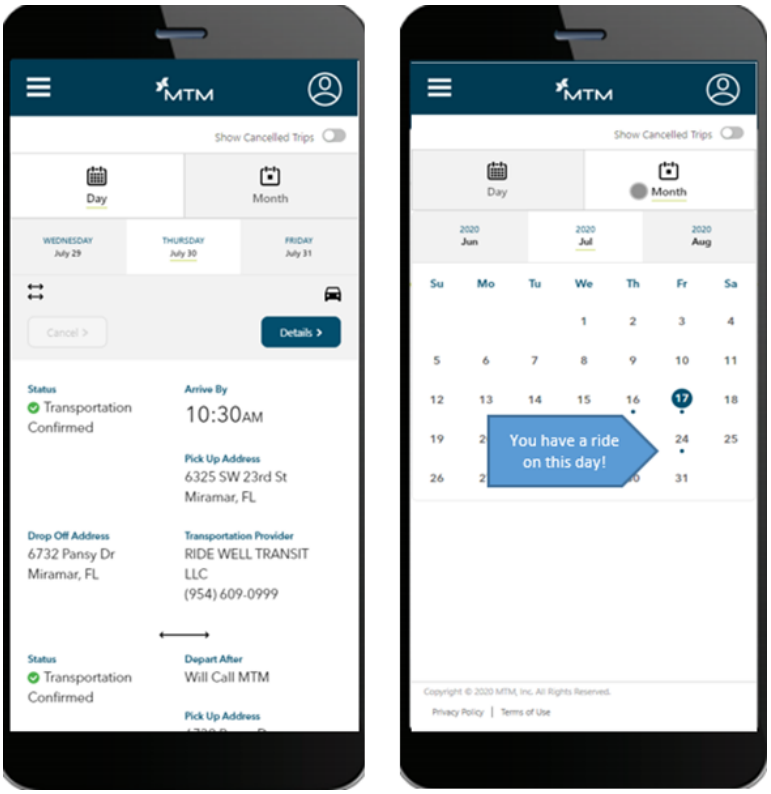






Ver viajes programados

Puedes ver tus viajes programados en el sitio web. Encuentra tus viajes de hoy con el práctico calendario diario que se muestra en la primera pantalla a continuación. Puedes usar la vista mensual para buscar viajes en un día específico, como se muestra en la segunda pantalla a continuación. Si tienes un viaje programado para un día específico, aparecerá un punto azul debajo de la fecha. Haz clic en la fecha para ver tus viajes programados.



Guía de estado del viaje

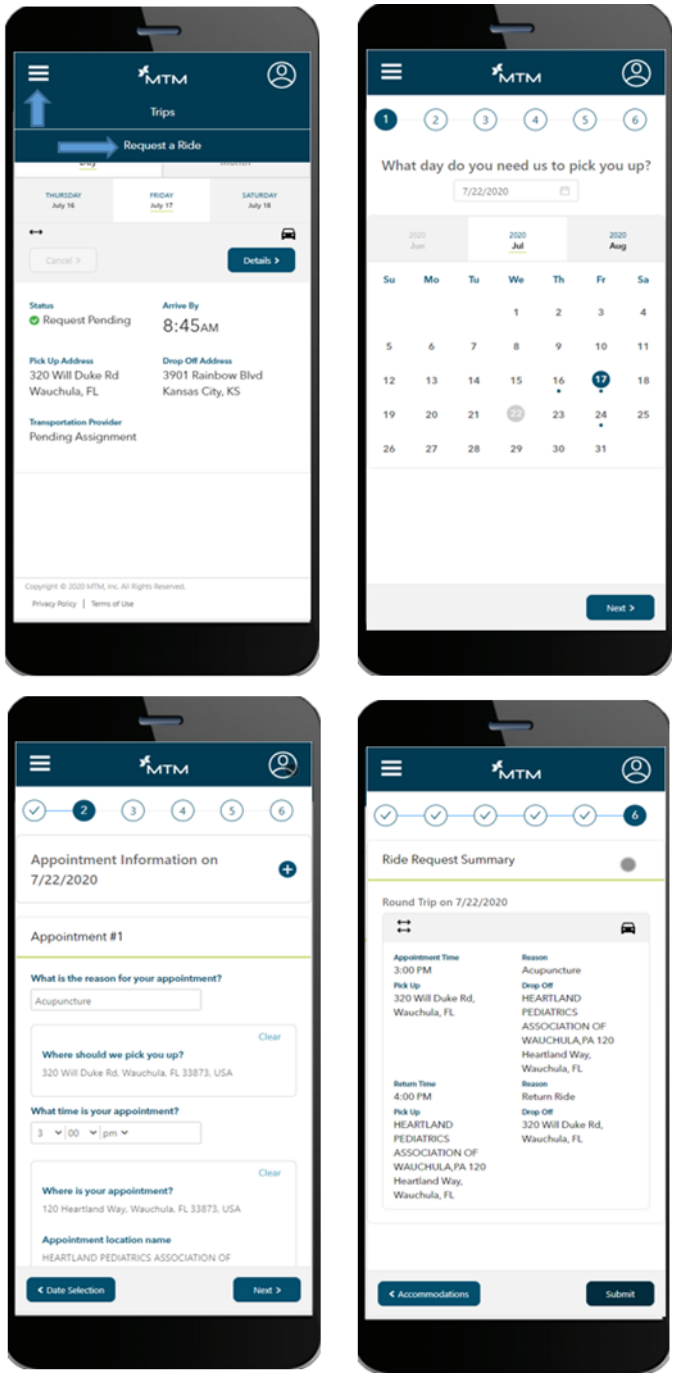
Solicitud pendiente: Hemos recibido tu solicitud, pero debemos revisar algunas cosas antes de que se apruebe el viaje. MTM lo llamará si hay algún problema.

Viaje reservado: Tenemos todo lo que necesitamos. Asignaremos su viaje a uno de nuestros proveedores de transporte.

Viaje confirmado: ¡Tu viaje está listo! Puede ver qué proveedor de transporte lo recogerá en “Proveedor de transporte”.

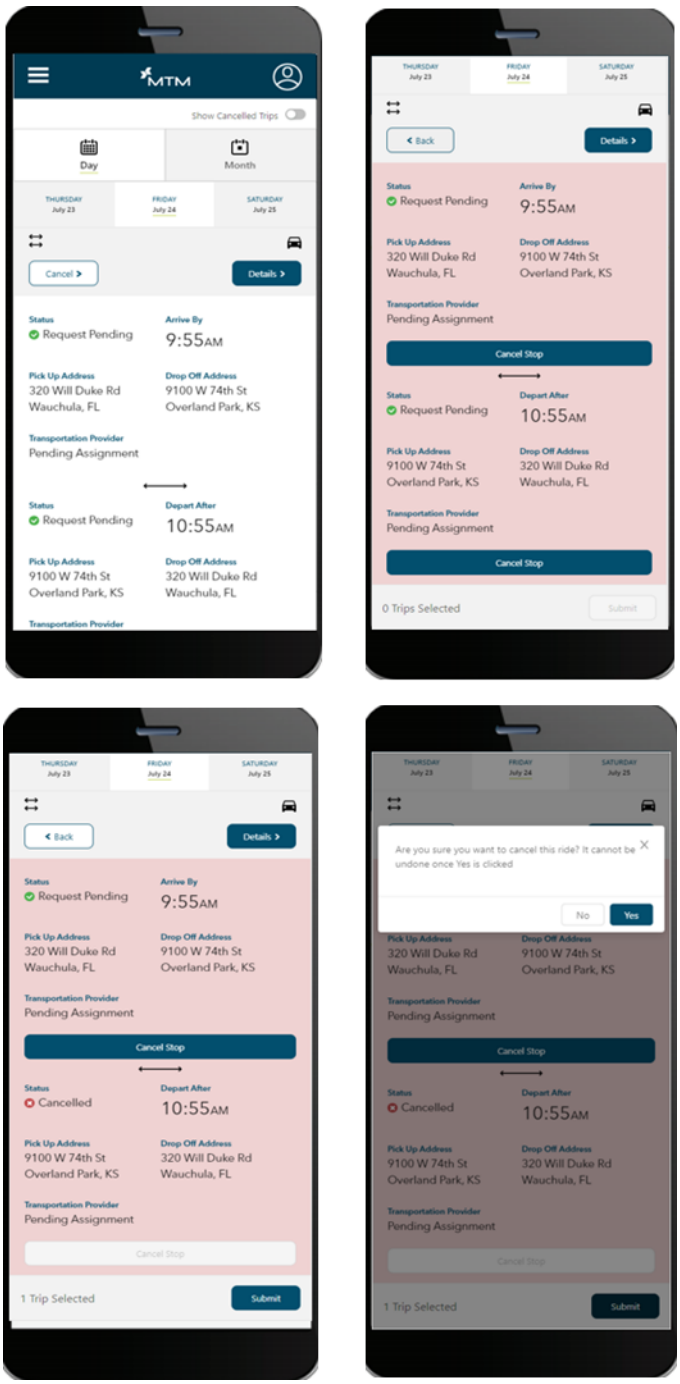
Programar un viaje nuevo

En el menú de usuario, puede solicitar un viaje. El sitio web de MTM Link lo guía para reservar un viaje. Una vez que envíe una solicitud, MTM revisará y reservará su viaje. Le llamaremos si tenemos alguna pregunta o necesitamos más información.



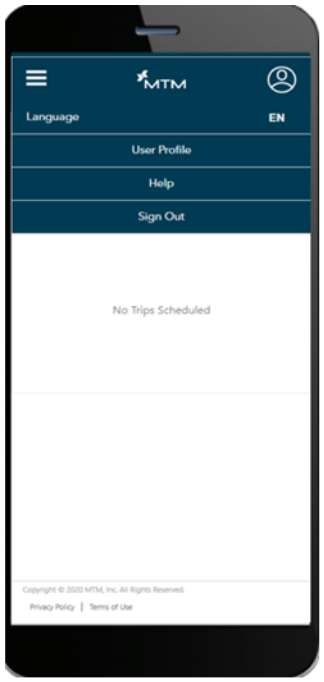
CANCELACIÓN DE UN VIAJE EXISTENTE

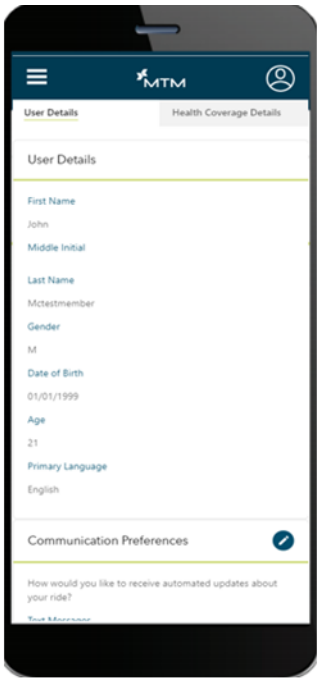
¡Es fácil cancelar un viaje programado! Pero por favor, comprueba si quieres cancelar todo tu viaje de ida y vuelta o cancelar solo de ida.

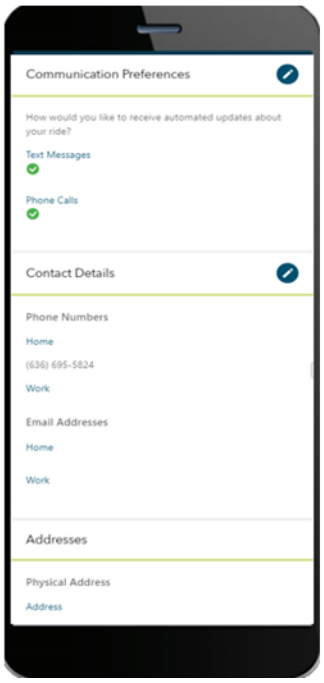


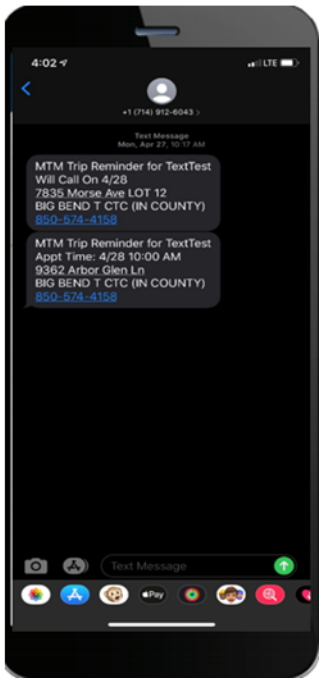
Actualización de su perfil de miembro

Es fácil ver y actualizar tu perfil. Esto incluye tu número de teléfono y dirección.
También puede indicarnos cómo quiere que nos comuniquemos con usted. Esto incluye la opción de recibir confirmaciones y recordatorios de viajes por mensaje de texto.



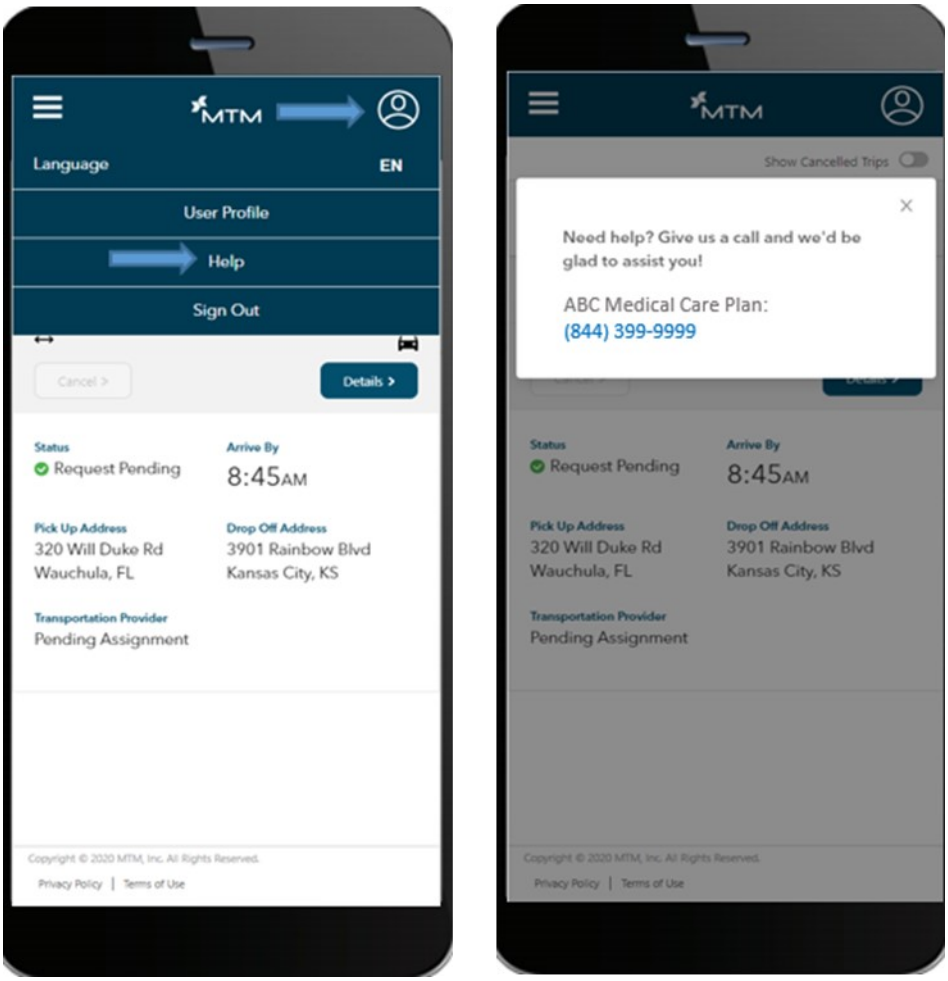






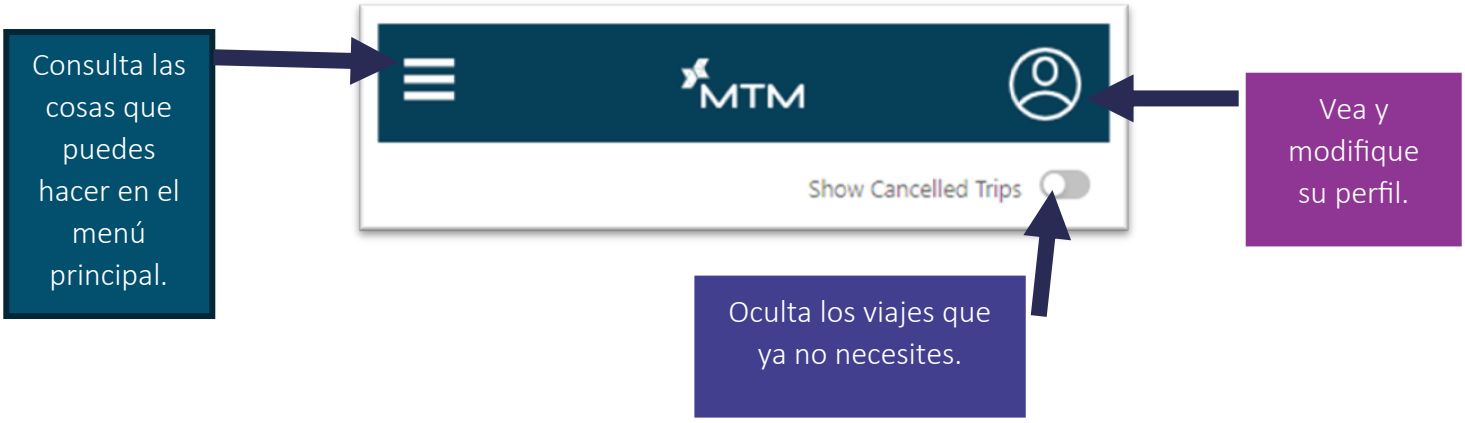
Obtener asistencia técnica

Estamos aquí para ayudarlo si tiene preguntas sobre el sitio web de MTM Link, si necesita ayuda para reservar un viaje o si prefiere reservar su viaje con un representante de MTM Link. Haga clic en «Ayuda» en el menú principal para encontrar el número de teléfono al que llamar para obtener su plan de salud.



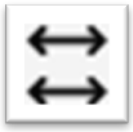
Consejos útiles

Aquí hay algunos consejos útiles para usar el sitio web de miembros de MTM Link.



Designación de icono de

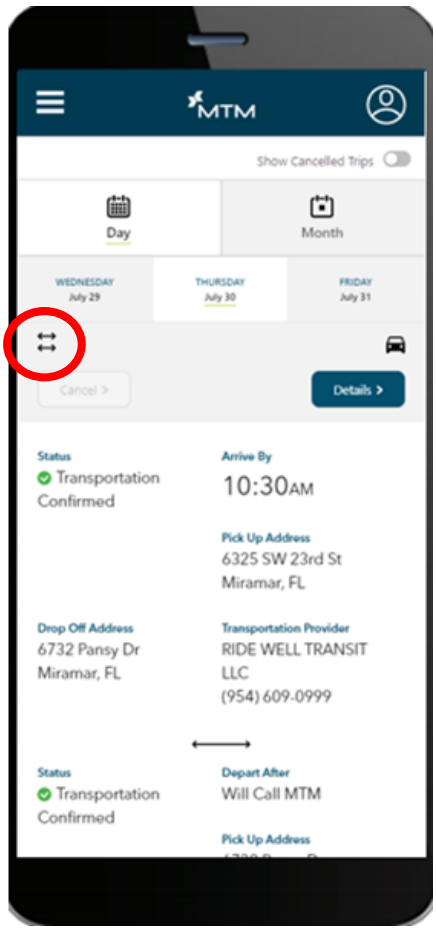
Los iconos de flecha en la pantalla Detalles del viaje (marcados con un círculo en la pantalla a la derecha) muestran si el viaje es de ida y vuelta o de ida.



Ida y vuelta

Solo ida

Ida y Vuelta pero una pierna se ha cancelado



Preguntas frecuentes

Portal web

¿Cómo se establece el tipo de modo de transporte?

Después de ingresar la solicitud de viaje a través del sitio web de MTM Link, MTM revisa la solicitud. MTM se pondrá en contacto con usted si tiene alguna duda.

¿Puedo solicitar una ambulancia para el transporte?

Sí. MTM llamará al miembro para obtener toda la información necesaria para el viaje y para revisar y completar el proceso de programación.

¿Puedo ver y solicitar viajes para varios miembros de la familia con una sola cuenta MTM Link?

No. Cada miembro necesita su propia cuenta. Planeamos añadir esta función en el futuro.

Si tengo una cita recurrente, ¿puedo programar un viaje recurrente a través de MTM Link?

No. En este momento solo puedes programar un viaje a la vez. Planeamos añadir esta función en el futuro. Aún puedes tener viajes recurrentes, pero tendrás que programarlos de uno en uno.

¿Puede un empleado de un centro médico o plan de salud usar MTM Link para solicitar y ver viajes en nombre de los miembros?

Actualmente no. Nuestro objetivo actual es mejorar las opciones de autoservicio para los miembros. En el futuro, ampliaremos las capacidades de autoservicio a otros tipos de usuarios. Sin embargo, tenemos otras plataformas que podrían funcionar para centros médicos y planes de salud. Envíe un correo electrónico a CO-OR@mtm-inc.net para obtener más

Si solicito o cancelo un viaje, ¿se mostrarán esos viajes en mi cuenta de MTM Link?

Sí. Puede ver todos sus viajes en el portal para miembros de MTM Link sin importar cómo se solicitaron o cancelaron.

Scheduling, benefits, and more...

¿Cómo programo un viaje?

Llame al servicio de atención al cliente de MTM al número en la parte inferior de la página. Están disponibles las 24 horas del día, los 7 días de la semana. También puedes programar un viaje visitando su sitio web o usando su aplicación móvil. Si desea obtener más información, consulte la página 11 para obtener más información.

¿Quién me puede organizar un viaje?

Usted, un familiar o tutor, un cuidador o alguien que trabaje en su lugar de residencia. Necesitarán conocer su información personal, como su nombre, fecha de nacimiento, número de teléfono o número de identificación de miembro. Deberán llamar al servicio de atención al cliente de MTM con el número que aparece al final de esta página.

¿Qué pasa si necesito una ambulancia?

Si tiene una emergencia, debe llamar al 911. MTM solo ofrece viajes que no sean de emergencia. Si necesita una ambulancia para un viaje que no sea de emergencia, llame a MTM y hágales saber sus necesidades médicas. Programarán un vehículo de transporte apropiado.

¿Cuánto cuesta conseguir un traslado?

Los viajes están cubiertos por la UHA de forma gratuita. Si recibe una factura de MTM, llame a Servicios para Miembros de la UHA de inmediato.

¿Qué pasa si me niegan el transporte?

Si se rechaza una solicitud de viaje, tiene derecho a apelar la decisión. Consulte nuestra sección Apelaciones y denegaciones de viaje en esta guía para obtener más información. Si se le niega un viaje, puede deberse a que califica para recibir un reembolso de millas.

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

No, MTM no es responsable de asegurarse de que tenga el tipo de asiento adecuado para su hijo. La ley exige que cualquier persona de menos de 4'9», o que pese menos de 49 libras, y sea menor de 8 años, esté en un asiento para el automóvil o un elevador. Asegúrese de tener estos artículos listos e instalados cuando llegue el conductor.

Guía del usuario de la aplicación móvil MTM Link Member

Resumen de la plataforma

La aplicación móvil MTM Link Member ofrece a los miembros las herramientas para gestionar sus viajes sin tener que llamar a MTM.

La aplicación te da la posibilidad de:

- Solicite nuevos viajes que estén cubiertos por su beneficio de NEMT
- Ver viajes programados
- Cancela viajes que no necesites
- Actualiza cómo te contacta MTM

Con esta interesante herramienta, puede administrar sus recorridos usted mismo. Esto es solo el principio. ¡MTM actualizará la aplicación móvil MTM Link Member para ofrecer más opciones que le faciliten la gestión de sus viajes!

Acceso a la aplicación móvil para miembros de MTM Link

¡Empezar con MTM Link es sencillo!

Busque «Miembro de MTM Link» en Google Play Store o en la App Store de iOS

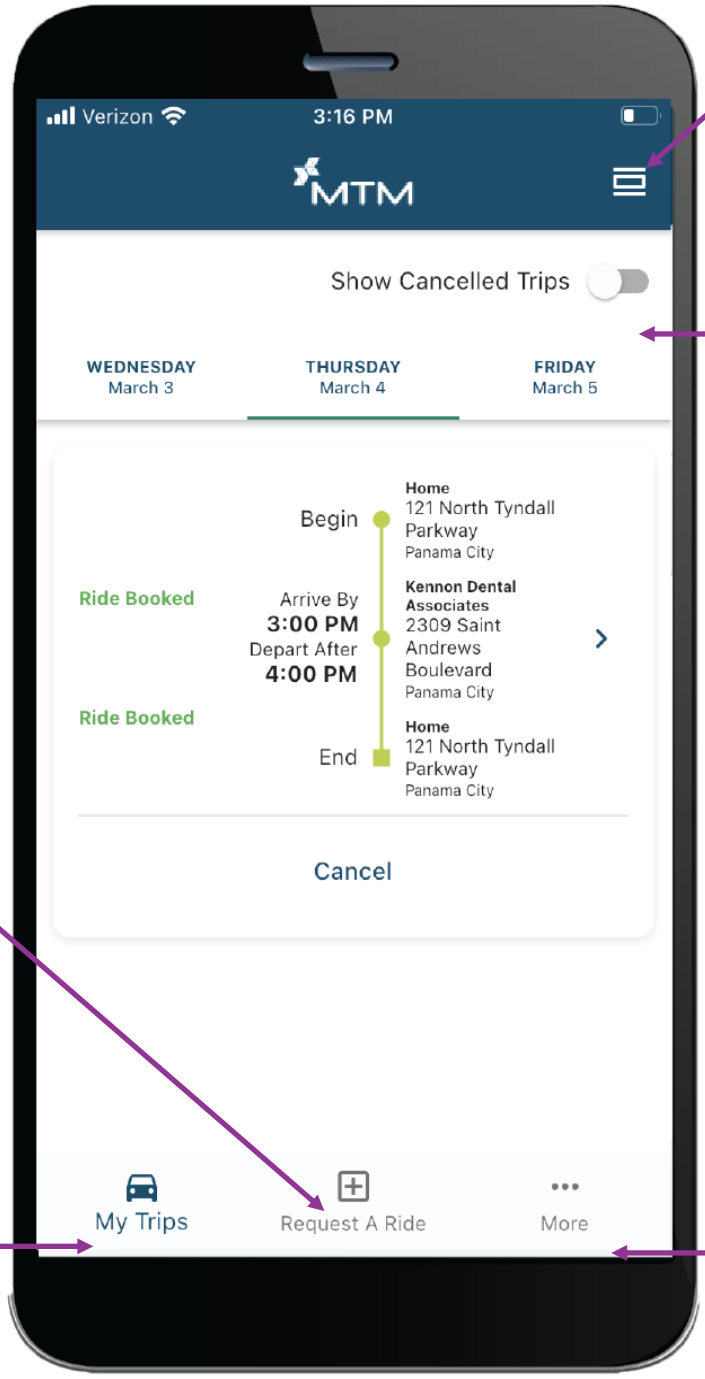
Descarga la aplicación en tu dispositivo móvil

Regístrese con una dirección de correo electrónico

¡Inicie sesión y comience!

Descripción general de navegación

Estos son algunos consejos útiles para usar la aplicación MTM Link Member.



Cambia la vista de los viajes existentes a Vista diaria o mensual.

Oculta los viajes que ya no necesites.

Programe nuevos viajes.

Revisa los viajes reservados existentes.

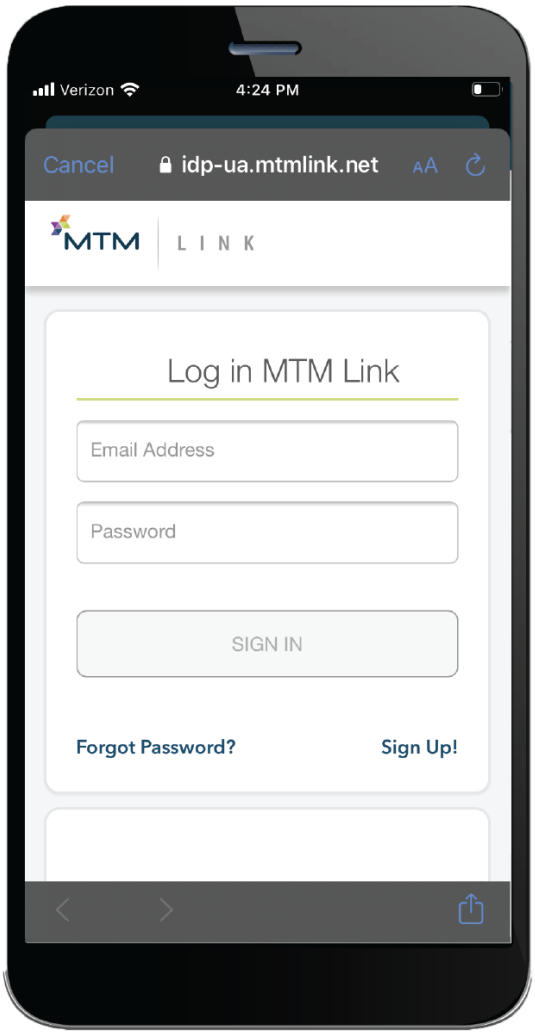
Vea o modifique su perfil y acceda al soporte técnico.

Uso de la aplicación móvil MTM Link Member

Cómo registrarse para obtener una cuenta

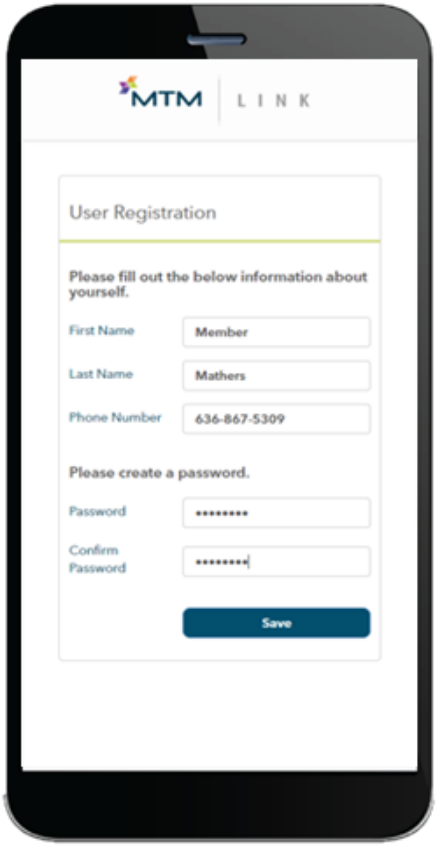
MTM se compromete a mantener seguros los datos de los miembros. Solo los miembros que son elegibles para recibir los beneficios de NEMT de MTM en virtud de uno de nuestros planes de salud cubiertos pueden acceder a la aplicación.

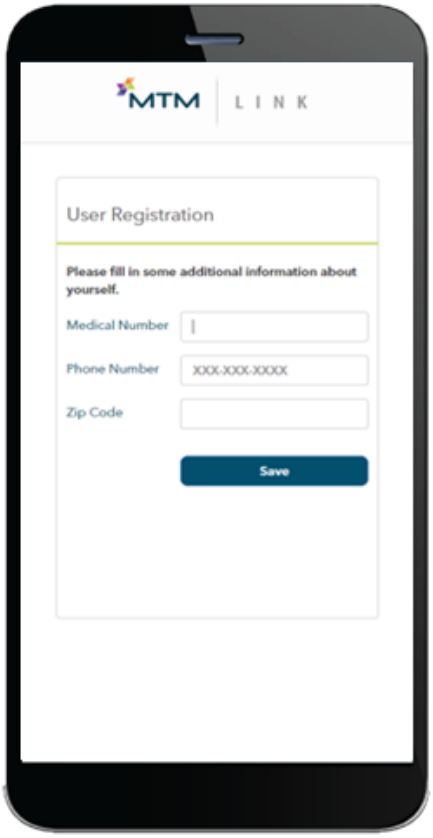
Cuando descargues la aplicación, verás la pantalla de inicio de sesión. Haga clic en Iniciar sesión para ir a la página de inicio de sesión, como se muestra en los ejemplos de pantalla a continuación.

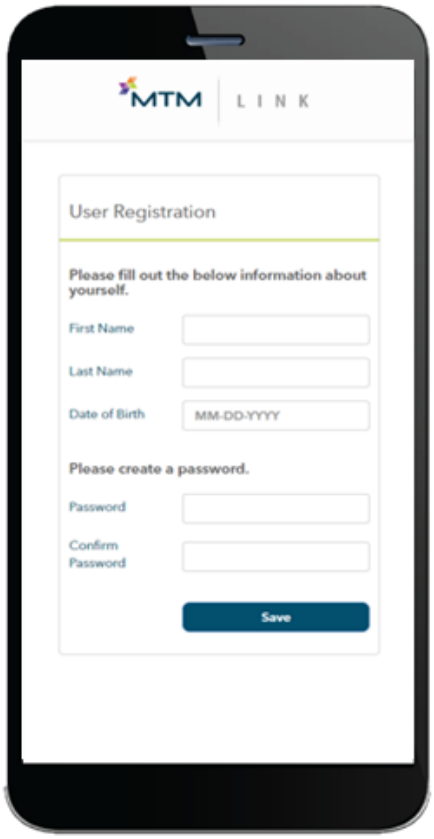


Haga clic en Registrarse para comenzar el proceso de registro, como se muestra en los ejemplos de pantalla a continuación. Para registrarse en su cuenta, complete los campos de registro con la misma información que tiene en los registros de su plan de salud:

- Nombre
- Apellidos
- Número de teléfono
- Número de identificación de la UHA
- Código postal
- Fecha de nacimiento





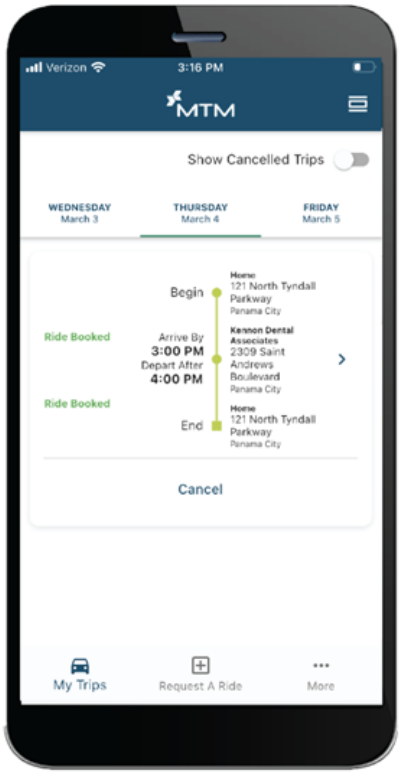


MTM verificará la información que proporcione durante el registro utilizando los datos que nos proporciona su plan de salud.

Ver viajes programados

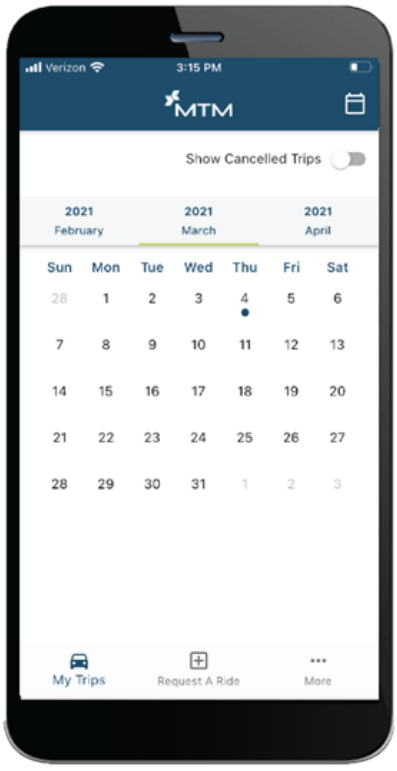
Una vez que haya iniciado sesión en la aplicación, podrá ver sus viajes programados con la opción Mis viajes en la parte inferior izquierda de navegación.

Encuentra tus viajes de hoy con la práctica vista de calendario diario, como se muestra en el ejemplo de pantalla de la derecha.



También puedes usar la vista de calendario mensual para buscar viajes en un día específico, como se muestra en el ejemplo de pantalla de la derecha.

Si tienes un viaje programado para un día específico, aparecerá un punto azul debajo de la fecha. Haz clic en esa fecha para revisar tus viajes programados para ese día.



Guía de estado del viaje

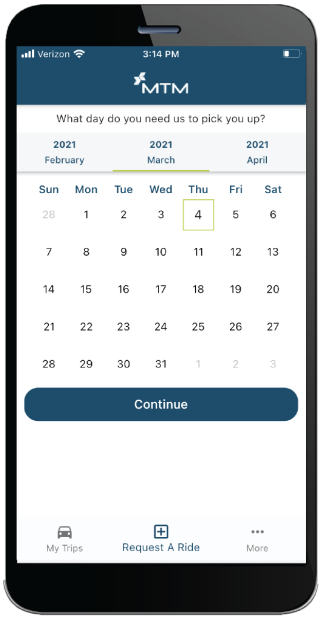
Solicitud pendiente: Hemos recibido su solicitud. Tenemos que revisar algunas cosas antes de finalizar su viaje. Es posible que le pidamos que nos llame. De lo contrario, MTM lo llamará si hay algún problema.

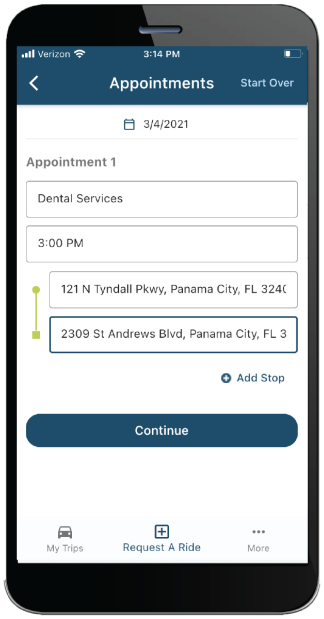
Viaje reservado: Tenemos todo lo que necesitamos y asignaremos su viaje a uno de nuestros proveedores de transporte.

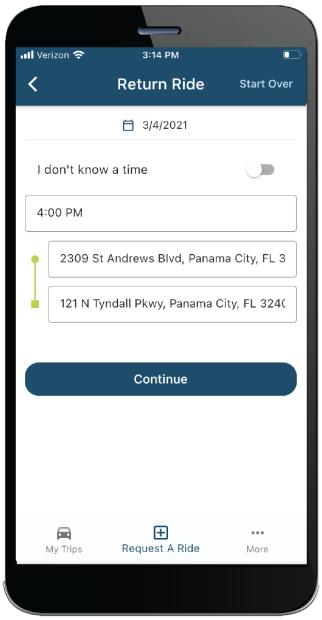
Transporte confirmado: Hemos programado su viaje con uno de nuestros proveedores de transporte. Puede ver qué proveedor de transporte lo recogerá en la sección Proveedor de transporte.

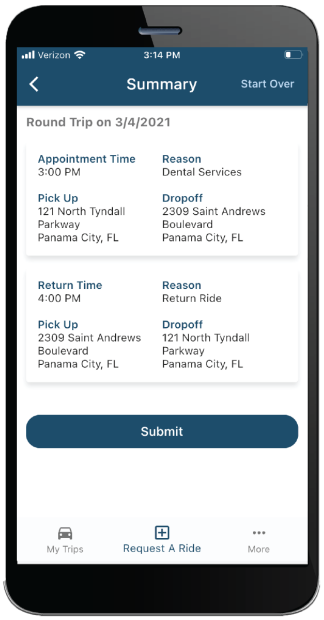
Programar un viaje nuevo

En la parte inferior central de navegación, encontrarás la opción de Solicitar un viaje. La aplicación te guiará a través de toda la información que debes proporcionar para reservar tu viaje, como se muestra en los ejemplos de pantalla a continuación.



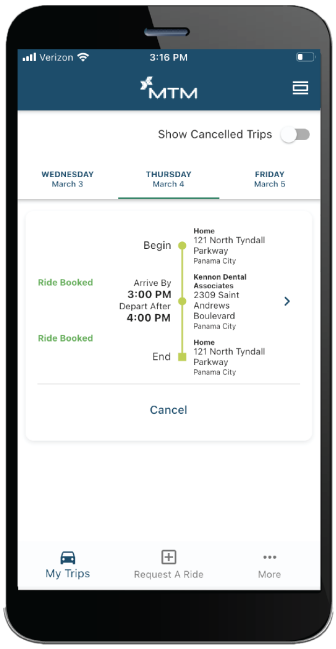


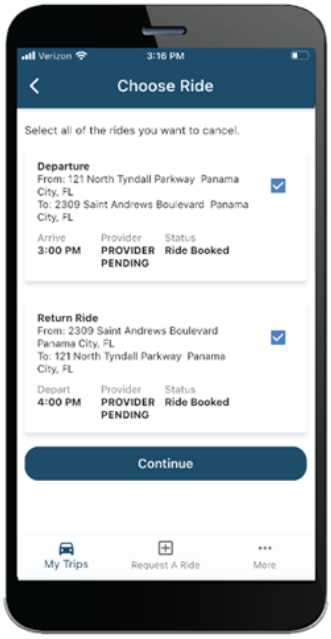


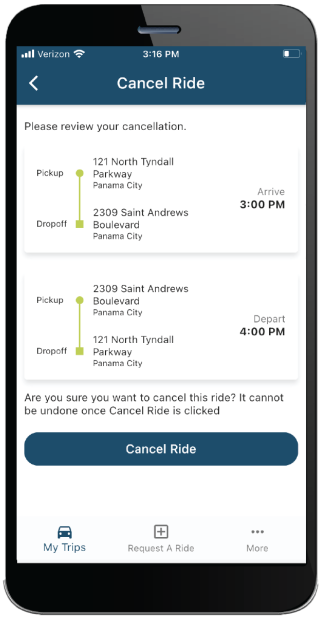


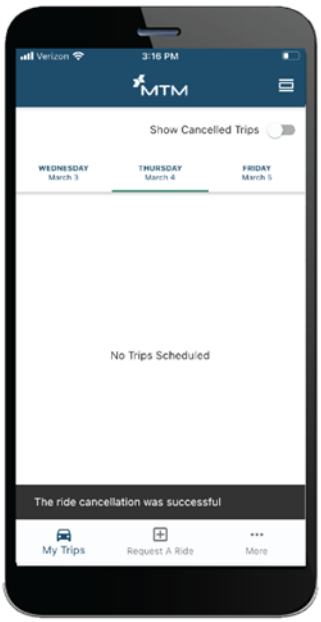
Cancelación de un viaje existente

Si ya no necesitas un viaje que ya has reservado, ¡es fácil cancelar un viaje programado! Elija el viaje que desea cancelar de la lista de viajes programados que se muestra en Mis viajes. Siga las instrucciones, como se muestra en los ejemplos de pantalla a continuación. No olvides verificar y verificar si quieres cancelar todo tu viaje de ida y vuelta, o cancelar solo un viaje.



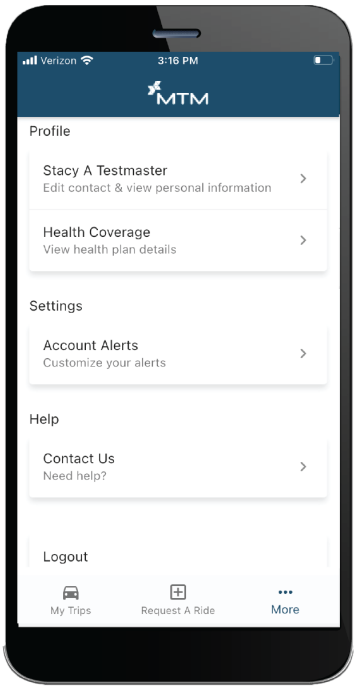




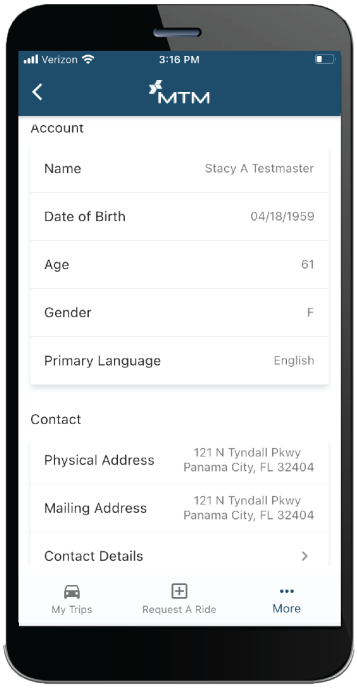


Actualización de su perfil de miembro

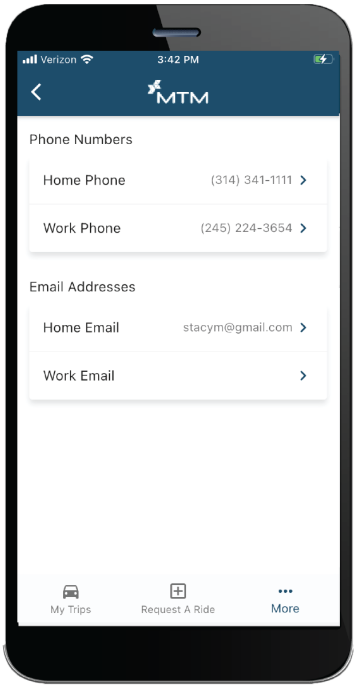
Al hacer clic en Más en la barra de navegación inferior derecha, puede ver y actualizar su perfil de miembro. Vea el ejemplo de pantalla a la derecha.



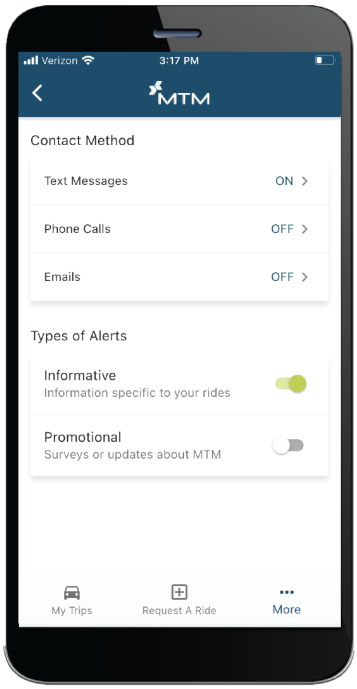
Desde aquí, haz clic en tu nombre para ver los detalles de tu perfil, como se muestra en el ejemplo de la pantalla a la derecha.
La información que se muestra en su perfil incluye su nombre, fecha de nacimiento, edad, sexo, idioma principal e información de contacto.



Dentro de su perfil, puede actualizar su información de contacto. Haga clic en Datos de contacto para ver y actualizar su número de teléfono y dirección de correo electrónico.

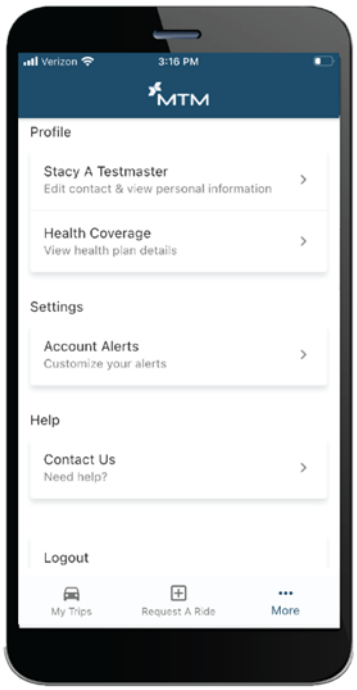


También puede indicarnos cómo quiere que nos pongamos en contacto con usted. Esto incluye la opción de recibir confirmaciones y recordatorios de viajes por mensaje de texto. Haz clic en Método de contacto para actualizar tus preferencias, tal y como se muestra en la pantalla de la derecha.



ACCESO A LA ASISTENCIA TÉCNICA

Si tiene preguntas sobre la aplicación para miembros de MTM Link, necesita ayuda para reservar un viaje o prefiere reservar su viaje con un representante de atención al cliente en vivo, ¡estamos aquí para ayudarlo! Haga clic en la opción Contáctenos en el menú Más para encontrar el número de teléfono al que llamar para obtener su plan de salud, como se muestra en los ejemplos de pantalla a continuación.



Para obtener ayuda con el uso de la aplicación, también puede llamar a nuestra línea Navigator al 888-597-1189. Esta línea cuenta con representantes capacitados para ayudarlo a usar la aplicación móvil MTM Link Member.

Preguntas frecuentes

¿Por qué solo veo algunos tipos de viajes?

Los modos más apropiados para usted se determinan en función de los estándares operativos y la lógica del sistema existentes. Esos modos se muestran en una lista para que los elijas al reservar un viaje. Si necesita un modo que no se muestra, debe ponerse en contacto con MTM.

¿Puedo ver y solicitar viajes para varios miembros de la familia con una sola cuenta MTM Link?

No. Cada miembro necesitará su propia cuenta. En el futuro, planeamos permitir que los miembros vean y soliciten viajes para los miembros de la familia.

Si tengo una cita recurrente, ¿puedo programar un viaje recurrente a través de la aplicación móvil para miembros de MTM Link?

No. En este momento solo puedes programar un viaje a la vez. En el futuro, planeamos introducir la posibilidad de establecer un horario para viajes recurrentes. Aún puedes tener viajes recurrentes, pero tendrás que programar cada viaje. Tendrá que programarlos un viaje a la vez.

¿Puede un empleado de un centro médico o plan de salud usar la aplicación móvil para miembros de MTM Link para solicitar y ver viajes en nombre de los miembros?

No en este momento. En el futuro, ampliaremos el uso de autoservicio a otros tipos de usuarios. Tenemos otras opciones que podrían funcionar para consultorios médicos y planes de salud. Si desea obtener más información, envíe un correo electrónico a CO@mtm-inc.net.

Si solicito o cancelo un viaje con un representante de atención al cliente de MTM o mediante IVA, ¿esos viajes estarán visibles en mi cuenta de MTM Link?

Sí. Puede ver todos sus viajes en la aplicación móvil MTM Link Member sin importar cómo se solicitaron o cancelaron.

Esta página se dejó en blanco intencionadamente

Esta página se dejó en blanco intencionadamente

Esta página se dejó en blanco intencionadamente

UMPQUA HEALTH ALLIANCE

La misión de la UHA trabaja para lograr la equidad en salud para todos los grupos de población mediante la asignación de recursos para diseñar políticas y programas para crear una mayor justicia social en salud.

500 SE Cass Ave | Suite 101

Roseburg OR, 97470

Customer Care: 541-229-4UHA or 541-229-4842

Llamada gratuita 866-672-1551 | TTY 541-440-6304 or 711

www.UmpquaHealth.com