



**UMPQUA HEALTH  
ALLIANCE**

---

# **GUÍA DEL PASAJERO 2025**

Transporte médico que no es de emergencia

Con tecnología de



# Política de no discriminación de UHA

La discriminación es ilegal. UHA debe cumplir las leyes estatales y federales de derechos civiles. No podemos tratar a las personas (miembros o miembros potenciales) de manera injusta en ninguno de nuestros programas o actividades por motivos de:

- Edad
- Color
- Discapacidad
- País de origen, idioma principal y dominio del inglés
- Raza
- Religión
- Sexo, características sexuales, orientación sexual, identidad de género y estereotipos de sexo
- Embarazo y condiciones relacionadas
- Estado médico o necesidad de servicios

Si cree que lo trataron de manera injusta por alguno de los motivos anteriores, puede presentar una queja. Esto también se llama presentar una queja formal.

Para presentar una queja ante UHA, puede comunicarse con:

Coordinador de apelaciones y quejas formales de UHA (coordinador de la Sección 1557) o Atención al Cliente:

- Teléfono: 541-229-4842; Llamada sin costo: 866-672-1551; TTY: 541-440-6304 o 711
- Horario: Lunes a viernes, de 8:00 a. m. a 5:00 p. m.
- Fax: 541-677-5881
- Correo postal: Umpqua Health Alliance  
3031 NE Stephens St  
Roseburg, OR 97470
- Sitio web: [www.umpquahealth.com/appeals-and-grievances/](http://www.umpquahealth.com/appeals-and-grievances/)
- Formulario de quejas: <https://www.umpquahealth.com/wp-content/uploads/2020/07/oha-complaint-form.pdf>
- Correo electrónico: [UHAGrievance@umpquahealth.com](mailto:UHAGrievance@umpquahealth.com)

Puede leer nuestro proceso para presentar quejas en [www.umpquahealth.com/appeals-and-grievances](http://www.umpquahealth.com/appeals-and-grievances)

Si tiene una discapacidad, UHA tiene estos tipos de ayuda gratuita:

- Intérpretes calificados en lenguaje de señas
- Información por escrito en letra de molde, audio u otros formatos
- Otras modificaciones razonables

Si necesita ayuda con el idioma, UHA ofrece estos tipos de ayuda gratuita:

- Intérpretes calificados
- Información por escrito en otros idiomas

---

**Atención al Cliente de UHA:** Llamada sin costo 866-672-1551 | TTY 711

[www.umpquahealth.com](http://www.umpquahealth.com)

**Servicio al Cliente de BCB:** Llamada sin costo 877-324-8109 | TTY 711

[bca-ride.com](http://bca-ride.com)



¿Necesita ayuda para presentar una queja? ¿Necesita ayuda con el idioma o modificaciones razonables? Llame a Atención al Cliente al 541-229-4842, TTY 541-440-6304 o TTY 711. Puede hablar con un especialista en bienestar o un asistente de salud personal.

También tiene derecho a presentar una queja ante cualquiera de estas organizaciones:

**Derechos Civiles (Civil Rights) de la Autoridad de Salud de Oregón (Oregon Health Authority, OHA)**

- Sitio web: [www.oregon.gov/OHA/EI](http://www.oregon.gov/OHA/EI)
- Teléfono: 844-882-7889, 711 TTY
- Correo electrónico: [oha.oublccivilrights@odhsoha.oregon.gov](mailto:oha.oublccivilrights@odhsoha.oregon.gov)
- Correo postal: Office of Equity and Inclusion Division  
421 SW Oak St., Suite 750  
Portland, OR 97204

**División de Derechos Civiles de la Oficina de Trabajo e Industrias (Bureau of Labor and Industries Civil Rights Division)**

- Sitio web: [www.oregon.gov/boli/civil-rights](http://www.oregon.gov/boli/civil-rights)
- Teléfono: 971-673-0764
- Correo electrónico: [BOLI\\_help@boli.oregon.gov](mailto:BOLI_help@boli.oregon.gov)
- Correo postal: Bureau of Labor and Industries Civil Rights Division  
800 NE Oregon St., Suite 1045  
Portland, OR 97232

**Oficina de Derechos Civiles (Office for Civil Rights, OCR) del Departamento de Salud y Servicios Humanos de los Estados Unidos (U.S. Department of Health and Human Services)**

- Sitio web: [ocrportal.hhs.gov/ocr/smartscreen/main.jsf](http://ocrportal.hhs.gov/ocr/smartscreen/main.jsf)
- Teléfono: 800-368-1019, 800-537-7697 (TDD)
- Correo electrónico: [OCRCComplaint@hhs.gov](mailto:OCRCComplaint@hhs.gov)
- Correo postal: Office for Civil Rights,  
200 Independence Ave. SW, Room 509F, HHH Bldg.,  
Washington, DC 20201

## Puede tener un intérprete.

Usted, su representante, sus familiares y cuidadores pueden pedir un intérprete de atención médica certificado y calificado. También puede pedir intérpretes de lenguaje de señas y por escrito o ayudas y servicios auxiliares. Esos servicios son gratuitos.

No se le denegará ni limitará el uso de beneficios, quejas, apelaciones ni audiencias si necesita otro idioma o formato.

Avise al consultorio de su proveedor si necesita un intérprete en su visita. Dígales qué idioma o formato necesita. Obtenga más información sobre los intérpretes de atención médica certificados en [Oregon.gov/OHA/EI](http://Oregon.gov/OHA/EI).

Si necesita ayuda, llámenos al 541-229-4842, TTY 541-440-6304 o TTY 711 o llame a Servicio al Cliente (Client Services) de OHP al 800-273-0557 (TTY 711).

---

**Atención al Cliente de UHA:** Llamada sin costo 866-672-1551 | TTY 711

[www.umpquahealth.com](http://www.umpquahealth.com)

**Servicio al Cliente de BCB:** Llamada sin costo 877-324-8109 | TTY 711

[bca-ride.com](http://bca-ride.com)



Si no recibe de UHA la ayuda de intérprete que necesita, llame al coordinador del Programa de Servicios de Acceso de Idiomas (Language Access Services Program) del estado al 844-882-7889, TTY 711 o por correo electrónico a: [LanguageAccess.Info@odhsoha.oregon.gov](mailto:LanguageAccess.Info@odhsoha.oregon.gov).

## Inglés

You can get this handbook in other languages, large print, Braille or a format you prefer. You can also ask for an interpreter. This help is free. Call 541-229-4842 or TTY 541-440-6304. We accept relay calls.

-

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

## Español

Puede obtener este documento en otros idiomas, en letra grande, braille o en un formato que usted prefiera. También puede recibir los servicios de un intérprete. Esta ayuda es gratuita. Llame al servicio de atención al cliente 541-229-4842 o TTY 541-440-6304. Aceptamos todas las llamadas de retransmisión.

-

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

## Ruso

Вы можете получить это документ на другом языке, напечатанное крупным шрифтом, шрифтом Брайля или в предпочтаемом вами формате. Вы также можете запросить услуги переводчика. Эта помощь предоставляется бесплатно. Звоните по тел. 541-229-4842 или TTY 541-440-6304. Мы принимаем звонки по линии трансляционной связи.

-

Вы можете получить помощь от аккредитованного и квалифицированного медицинского переводчика.

## Vietnamita

Quý vị có thể nhận tài liệu này bằng một ngôn ngữ khác, theo định dạng chữ in lớn, chữ nổi Braille hoặc một định dạng khác theo ý muốn. Quý vị cũng có thể yêu cầu được thông dịch viên hỗ trợ. Sự trợ giúp này là miễn phí. Gọi 541-229-4842 hoặc TTY (Đường dây Dành cho Người Khiếm thính hoặc Khuyết tật về Phát âm) 541-440-6304. Chúng tôi chấp nhận các cuộc gọi chuyển tiếp.

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

## Árabe

يمكنكم الحصول على هذا وثيقة بلغات أخرى، أو مطبوعة بخط كبير، أو مطبوعة على طريقة برايل أو حسب الصيغة المفضلة لديكم. كما يمكنكم طلب مترجم شفهي. إن هذه المساعدة أو المبرقة الكاتبة . 541-229-4842، TTY 541-440-6304 مجانية. اتصلوا على **نستقبل المكالمات المحولة**.

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

## Somalí

Waxaad heli kartaa warqadan oo ku qoran luqaddo kale, far waaweyn, farta dadka indhaha aan qabin wax ku akhriyaan ee Braille ama qaabka aad doorbidayso. Waxaad sidoo kale codsan kartaa turjubaan.Taageeradani waa lacag la'aan. Wac 541-229-4842 ama TTY 541-440-6304. Waa aqbalnaa wicitaanada gudbinta.

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

## Chino simplificado

您可获取本文件的其他语言版、大字版、盲文版或您偏好的格式版本。您还可要求提供口译员服务。本帮助免费。致电 541-229-4842 或 TTY 541-440-6304。我们会接听所有的转接来电。

- 您可以从经过认证且合格的医疗口语翻译人员那里获得帮助。

## Chino tradicional

您可獲得本信息函的其他語言版本、大字版、盲文版或您偏好的格式。您也可申請口譯員。以上協助均為免費。請致電 541-229-4842 或聽障專線 541-440-6304。我們接受所有傳譯電話。

- 您可透過經認證的合格醫療保健口譯員取得協助。

## Coreano

이문서은 다른 언어, 큰 활자, 점자 또는 선호하는 형식으로 받아보실 수 있습니다. 통역사를 요청하실 수도 있습니다. 무료 지원해 드립니다. 541-229-4842 또는 TTY 541-440-6304에 전화하십시오. 저희는 중계 전화를 받습니다.

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

## Chuukés

En mi tongeni angei ei taropwe non pwan ew fosun fenu, mese watte mak, Braille ika pwan ew format ke mwochen. En mi tongeni pwan tingor emon chon chiaku Ei aninis ese fokkun pwan kamo. Kokori 541-229-4842 ika TTY 541-440-6304. Kich mi etiwa ekkewe keken relay.

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

## Ucraniano

Ви можете отримати цей довідник іншими мовами, крупним шрифтом, шрифтом Брайля або у форматі, якому ви надаєте перевагу. Ви також можете попросити надати послуги перекладача. Ця допомога є безкоштовною. Дзвоніть по номеру телефону 541-229-4842 або телетайпу 541-440-6304. Ми приймаємо всі дзвінки, які на нас переводять.

-  
Ви можете отримати допомогу від сертифікованого та кваліфікованого медичного перекладача.

## Farsi

خط، بریل یا قالب ترجیحی دیگری دریافت های دیگر، درشتتوانید این نامه را به زبان می 541-229- توانید مترجم شفاهی نیز درخواست کنید. این کمک رایگان است. باکنید. می 4842 پذیریم های رله را می تماش بگیرید. تماس 541-440-6304 یا 541-440-6304 یا

-  
کفایت در زمینه بهداشت و توانید از یک مترجم شفاهی دارای گواهی و بامی

## Swahili

Unaweza kupata herufi hii kwa lugha zingine, kwa herufi kubwa, kwa lugha ya maandishi kwa vipofu au namna yeyote unayopendelea. Unaweza pia kuomba mkalimani. Msaada huu ni wa bure. Piga 541-229-4842 au TTY 541-440-6304. Tunakubali simu za kupitisha ujumbe.

-  
Unaweza pata usaidizi kutoka kwa mkalimani wa huduma ya afya aliyeidhinishwa na aliyehitimu.

## Birmano

ဤစာကို အချေားဘာသာစကားများ၊ ပုံစိန္တလုံးဖြက်း၊ မြက္ခမြှေးအတွက် ကောရးလုံး၊ သို့သူတဲ့ သင်မြို့စည်းတွင် ပုံစံကျဖွံ့ဗြို့ရပါနိုင်သည့် ပုံစံကျဖွံ့ဗြို့ရပါနိုင်သည့် သင်မြို့စည်းတွင်

စကားဂျပန်စုံလည်း ဝေတာင်းဆိုနိုင်သည့်။ ဤအကူအညီသည့်  
အခမဲ့ဂျဖစ်သည့်။ 541-229-4842 သို့။ မဟုတ် 541-440-6304 ကို  
ဖုန်းဆက်။ ထပ်ငံ့ဝေခဲ့ဆိုမားကို ကြော်ပို့၍ လက္ခာပါသည့်။

Amárico

ይህንን ደብዳቤ በሌሎች ቅንቃዎች፣ በትልቅ ህተመት፣ በበረከል ወይም እርስ በሚመርጥ  
መስከ ማግኘት ይችላለ፡ በተጨማሪም አስተርጓሚ መጠየቅም ይችላለ፡ ይህ ደንብ  
የሚሰጠው በነፃ ነው፡፡ ወደ 541-229-4842 ወይም TTY 541-440-6304  
ይደውሉ፡፡ የጋራ ጥርቃኝን እንቀበለለን፡፡

ፏቃድ ካለው እና በቃት ካለው የጤና እንከበካበ አስተርጓሚ ደንብ ማማርት ይችላለ::

## Rumano

Puteți obține această scrisoare în alte limbi, cu scris cu litere majuscule, în Braille sau într-un format preferat. De asemenea, puteți solicita un interpret. Aceste servicii de asistență sunt gratuite. Sunați la 541-229-4842 sau TTY 541-440-6304. Acceptăm apeluri adaptate persoanelor surdomute.

Puteți obține ajutor din partea unui interpret de îngrijire medicală certificat și calificat.

# Índice

Política de no discriminación de UHA.....	2
Puede tener un intérprete.....	3
Bienvenido.....	11
Ubicación y horario de operación de Atención al Cliente de UHA .....	11
Ubicación y horario de operación de Servicio al Cliente de BCB .....	11
¿Quién puede beneficiarse de estos viajes? .....	12
<i>Miembros de doble elegibilidad con beneficios completos (FBDE).....</i>	12
<i>Veteranos y miembros del programa dental del Pacto de Libre Asociación (COFA) .....</i>	12
Horario de servicio .....	13
Tipos de viajes .....	13
NEMT y servicios flexibles.....	14
Transportes seguros .....	15
Modo de transporte y nivel de servicio .....	15
Cómo programar un viaje .....	16
Estado del viaje .....	17
Cuándo debe estar listo .....	17
Qué esperar de su conductor .....	18
Cancelaciones, reprogramaciones o inasistencias .....	19
Viajes urgentes.....	19
Plan de contingencia para horas pico o mal tiempo .....	19
Denegación de viajes .....	20
Quejas, apelaciones y audiencias imparciales .....	20
<i>¿Cómo presentar una queja (queja formal)? .....</i>	21
<i>Ejemplos de motivos para presentar una queja .....</i>	21
<i>UHA, sus contratistas, subcontratistas y proveedores participantes no pueden: .....</i>	22
<i>Puede pedir que cambiemos una decisión que tomamos. Esto se llama una apelación. .....</i>	22
<i>Obtenga más información sobre los pasos necesarios para pedir una apelación o una audiencia</i>	23
Reembolsos de millaje, comidas y alojamiento .....	25
<i>Cómo funciona .....</i>	26
Tarifas de reembolso .....	27
Pagos en exceso .....	27
Facturación al miembro .....	27
Cinturones de seguridad y sillas para el auto .....	28

**Atención al Cliente de UHA:** Llamada sin costo 866-672-1551 | TTY 711

[www.umpquahealth.com](http://www.umpquahealth.com)

**Servicio al Cliente de BCB:** Llamada sin costo 877-324-8109 | TTY 711

[bca-ride.com](http://bca-ride.com)



Asistentes .....	28
Niños .....	28
Sillas de ruedas y otras ayudas de movilidad.....	29
Animales de servicio y animales de compañía .....	29
Política de privacidad .....	29
Políticas de NEMT .....	30
Cómo UHA garantiza su seguridad .....	30
Derechos y responsabilidades del miembro.....	31
<i>Sus derechos como miembro del OHP .....</i>	<i>32</i>
<i>Sus responsabilidades como miembro del OHP .....</i>	<i>35</i>
<i>Sus derechos y responsabilidades como pasajero de NEMT: .....</i>	<i>36</i>
Preguntas frecuentes .....	36
Portal en línea .....	37
Cómo usar el portal para miembros TripSpark de BCB.....	38
Acceso a soporte técnico .....	38
Palabras que debe saber .....	38

## Bienvenido.

Umpqua Health Alliance (UHA) trabaja con Bay Cities Brokerage (BCB) para proporcionar transporte a citas médicas y otros servicios médicos. Esta Guía del Pasajero tiene como objetivo ayudarlo a entender cómo funciona el transporte médico que no es de emergencia (NEMT). Es para que sepa cuándo y cómo usar este servicio.

Puede obtenerlo impreso sin cargo en cualquier momento. Se la enviaremos por correo en un plazo de 5 días hábiles. También puede encontrarlo en nuestro sitio web en [www.umpquahealth.com/get-a-ride/](http://www.umpquahealth.com/get-a-ride/). Podemos darle la Guía del Pasajero en otros formatos o idiomas. Todos los formatos tienen la misma información. Por ejemplo, puede obtener una versión en audio o una versión digital por correo electrónico. Debe dar su autorización para recibirla electrónicamente antes de que UHA pueda enviarlo. Para pedir una Guía del Pasajero, comuníquese con Atención al Cliente de UHA al 541-229-4842 (TTY 711) o TTY 541-440-6304 o al correo electrónico [UHCustomerCare@umpquahealth.com](mailto:UHCustomerCare@umpquahealth.com).

## Ubicación y horario de operación de Atención al Cliente de UHA

La oficina de UHA está abierta de lunes a viernes, de 8:00 a. m. a 5:00 p. m.

Ubicación de la oficina y dirección postal	Información de contacto
Umpqua Health Alliance 3031 NE Stephens St Roseburg, OR 97470	Teléfonos: 541-229-4842, TTY 541-440-6304 o TTY 711, Llamada sin costo: 866-672-1551. Podemos ayudarlo en diferentes idiomas. Fax: 541-677-6038 Correo electrónico: <a href="mailto:UHCustomerCare@umpquahealth.com">UHCustomerCare@umpquahealth.com</a> Sitio web: <a href="http://www.umpquahealth.com">www.umpquahealth.com</a>

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

- Día de Año Nuevo (01/01/25)
- Día de la Conmemoración de los Caídos (05/26/25)
- Día de la Independencia (07/04/25)
- Día del Trabajo (09/01/25)
- Día de los Veteranos (11/11/25)
- Día de Acción de Gracias (11/27/25)
- Viernes después del Día de Acción de Gracias (11/28/25)
- Navidad (12/25/25)

## Ubicación y horario de operación de Servicio al Cliente de BCB

La oficina de BCB está abierta de lunes a viernes, de 8:00 a. m. a 5:00 p. m.

**Atención al Cliente de UHA:** Llamada sin costo 866-672-1551 | TTY 711

[www.umpquahealth.com](http://www.umpquahealth.com)

**Servicio al Cliente de BCB:** Llamada sin costo 877-324-8109 | TTY 711

[bca-ride.com](http://bca-ride.com)



Dirección postal	Oficina local y dirección postal	Información de contacto
Bay Cities Brokerage 3505 Ocean Blvd SE Coos Bay, OR 97420	Umpqua Valley Ambulance 1290 NE Cedar St Roseburg, OR 97470	Llamada sin costo: 877-324-8109   TTY 711 Correo electrónico: <a href="mailto:support@bca-ride.com">support@bca-ride.com</a> Sitio web: <a href="http://bca-ride.com">bca-ride.com</a> Portal del pasajero (TripSpark): <a href="http://portal.bca-ride.com/Registration">portal.bca-ride.com/Registration</a>

El call center de BCB está cerrado en los siguientes días festivos:

- Día de Año Nuevo (01/01/25)
- Día de la Conmemoración de los Caídos (05/26/25)
- Día de la Independencia (07/04/25)
- Día del Trabajo (09/01/25)
- Día de los Veteranos (11/11/25)
- Día de Acción de Gracias (11/27/25)
- Navidad (12/25/25)

## ¿Quién puede beneficiarse de estos viajes?

Cualquier miembro activo de UHA puede recibir transporte de ida y vuelta de los servicios cubiertos por OHP, incluyendo los miembros elegibles para recibir servicios de NEMT según OAR 410-141-3920. Usted puede usar este servicio hasta para ir a la farmacia a recoger sus medicamentos. No importa qué plan en qué plan se haya inscrito al hacer su solicitud, UHA es responsable de proporcionarle los servicios de NEMT sin costo. Antes de programar su transporte, BCB confirma todo lo siguiente:

- Que usted está activo en UHA.
- Que el transporte es para un servicio cubierto o un servicio relacionado con la salud.
- Que usted es elegible para los servicios.
- Que el transporte es un servicio NEMT cubierto.

## Miembros de doble elegibilidad con beneficios completos (FBDE)

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

## Veteranos y miembros del programa dental del Pacto de Libre Asociación (COFA)

Si usted es miembro del Programa Dental para Veteranos (Veteran Dental Program) o del Programa Dental del COFA ("OHP Dental"), UHA solo proporciona beneficios dentales y transporte gratuito a las citas dentales.

**Atención al Cliente de UHA:** Llamada sin costo 866-672-1551 | TTY 711

[www.umpquahealth.com](http://www.umpquahealth.com)

**Servicio al Cliente de BCB:** Llamada sin costo 877-324-8109 | TTY 711

[bca-ride.com](http://bca-ride.com)



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

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

## Horario de servicio

El call center de BCB está abierto de lunes a viernes, de 8:00 a. m. a 5:00 p. m. para citas de rutina. Llámelos a su número de llamada sin costo 877-324-8109 para programar servicios de NEMT. También puede enviarles un correo electrónico a [support@bca-ride.com](mailto:support@bca-ride.com). Tienen personal multilingüe calificado disponible por si necesita más ayuda. Hay servicios de interpretación oral disponibles por teléfono sin costo alguno para los miembros o sus representantes. Esto incluye ayuda para personas con discapacidad auditiva y del habla. Para obtener esta ayuda, llame al call center de BCB al 877-324-8109.

Un representante del miembro también puede programar el NEMT. Puede ser un trabajador médico de la comunidad, un parent de crianza temporal, un parent adoptivo u otro proveedor con esta autoridad.

Si llama fuera del horario de atención, o para programar un servicio urgente, hay una línea directa disponible las 24 horas. Cuando llame a la línea directa, habrá un mensaje en inglés y español que le dirá que llamó fuera del horario de atención. El mensaje le dará el horario hábil normal de BCB y el teléfono al que debe llamar. Para los servicios de emergencias, le dirán que llame al 911. La línea después del horario hábil solo está disponible para programar viajes a servicios de soporte vital. Se le dará la opción de ponerlo en contacto con una persona o de dejar un mensaje. Si deja su nombre y teléfono, BCB responderá a su mensaje en el plazo del siguiente día hábil. Seguirán llamándolo hasta que logren comunicarse. Los mensajes se revisan periódicamente.

Es posible que el call center de BCB esté cerrado ciertos días festivos, como, entre otros, Día de Año Nuevo (01/01/25), Día de la Conmemoración de los Caídos (05/26/25), el Día de la Independencia (07/04/25), el Día del Trabajo (09/01/25), el Día de Acción de Gracias (11/27/25) y Navidad (12/25/25). Siempre puede llamar a BCB por temas urgentes cuando están cerrados.

Los servicios de NEMT cubiertos están cubiertos y se proporcionan 24 horas al día, los 365 días del año. Según OAR 410-141-3920, los miembros pueden programar:

- Servicio el mismo día
- Servicio único hasta con 90 días de antelación
- Varios servicios a la vez para varias citas hasta con 90 días de antelación.

Puede ser más difícil coordinar en el horario no hábil, los fines de semana o los días festivos. Si tiene una cita en ese horario, asegúrese de ponerse en contacto con BCB con antelación. Ellos tendrán que coordinar el transporte para usted. También puede programar 24/7 usando el portal en línea. Consulte la página 38 para obtener más información sobre el portal.

## Tipos de viajes

BCB lo ayudará a encontrar el mejor servicio de transporte para sus necesidades médicas. Están disponibles las siguientes opciones de transporte:

- Boletos o pases para el autobús u otros medios de transporte masivo

---

**Atención al Cliente de UHA:** Llamada sin costo 866-672-1551 | TTY 711

[www.umpquahealth.com](http://www.umpquahealth.com)

**Servicio al Cliente de BCB:** Llamada sin costo 877-324-8109 | TTY 711

[bca-ride.com](http://bca-ride.com)



- Van para silla de ruedas
- Sedán
- Transporte seguro
- Vehículo para camilla
- Reembolso de millaje

Programarán y asignarán el viaje a un proveedor de NEMT adecuado después de aprobar el transporte. Si recibe un reembolso por millaje o usa el transporte público, BCB no se hace responsable de organizar ese viaje. BCB es un programa de viaje compartido. Esto significa que es posible que se recojan o dejen otros pasajeros durante el trayecto. Siempre que sea posible, también se le puede pedir que programe varias citas para el mismo día para evitar viajes de más.

## NEMT y servicios flexibles

Los servicios flexibles, también conocidos como servicios relacionados con la salud (HRS), son servicios adicionales que ofrece UHA. Estos son servicios que OHP no cubre, pero que UHA los ofrece como algo adicional a los beneficios cubiertos. Los HRS ayudan a mejorar la salud y el bienestar general de los miembros y la comunidad. Son ayudas para artículos o servicios que ayudan a los miembros a estar o mantenerse sanos. UHA cubre viajes/transporte de ida y vuelta para beneficios y servicios de la comunidad que no están cubiertos por el plan Medicaid de Oregón, pero que mejorarán la salud de una persona. Algunos viajes que pueden estar cubiertos incluyen:

Servicio	Se necesita aprobación del plan	No se necesita aprobación del plan
Cuidado diurno para adultos	✓	
Reuniones de alcohólicos/narcóticos anónimos		✓
Reuniones del Consejo Consultivo de la Comunidad (CAC) para UHA		✓
Consulado	✓	
Comparecencias ante los tribunales <i>Cubierto para asistir a los procedimientos relacionados con el compromiso del miembro con su propia salud mental</i>		✓
Cita del DHS o ADP		✓
Centro de bienestar <i>Incluye el YMCA</i>		✓
Recurso de comida <i>Limitado a 2 viajes de ida y vuelta al mes. Incluye supermercados y mercados de agricultores.</i>		✓
Visita al hospital	✓	

Atención al Cliente de UHA: Llamada sin costo 866-672-1551 | TTY 711

[www.umpquahealth.com](http://www.umpquahealth.com)

Servicio al Cliente de BCB: Llamada sin costo 877-324-8109 | TTY 711

[bca-ride.com](http://bca-ride.com)



Clases de Lamaze (o clases de parto similares)		✓
Programa de Nutrición para Mujeres, Bebés y Niños (Women, Infants and Children, WIC)		✓
Reuniones de grupos de autoayuda <i>Incluye Chadwick Club House</i>		✓
Rehabilitación vocacional	✓	
Programas de control de peso	✓	

**El cuadro de arriba no es una lista completa de los servicios flexibles.** Si tiene preguntas, llame a Atención al Cliente de UHA al 541-229-4842 (TTY 711) o TTY 541-440-6304 o a Servicio al Cliente de BCB al 877-324-8109.

## Transportes seguros

Según OAR 410-141-3940, se proporciona transporte seguro a los miembros que no se les puede trasladar por ningún otro medio debido a una crisis de salud mental. Esto puede aplicarse a una persona que está en crisis o en riesgo inmediato de hacerse daño a sí misma o a otras personas debido a un problema mental, emocional o por abuso de sustancias. Este tipo de transporte significa que podría ser necesario inmovilizar al miembro durante el traslado. Los transportes seguros son para llevarlo a un centro de Medicaid reconocido por poder atender la necesidad médica urgente o la necesidad de atención de salud conductual del miembro en crisis. Un asistente puede viajar con el miembro, sin costo, cuando sea médicaamente apropiado, por ejemplo, para administrar medicamentos durante el camino o para cumplir requisitos legales que incluyen, entre otros, cuando un parent/madre, tutor legal o escolta debe viajar con el miembro.

## Modo de transporte y nivel de servicio

UHA hará modificaciones al servicio si usted tiene condiciones o necesidades especiales, incluyendo condiciones de salud conductual o discapacidades físicas. Una modificación del servicio establece condiciones especiales y restricciones razonables para futuros traslados. Si se le pone bajo una modificación del servicio, recibirá una carta de explicación. BCB hará todas las determinaciones sobre el modo de transporte y el nivel adecuado de servicio según OAR 141-410-3955. El modo de transporte es la forma en que usted será trasladado de un lugar a otro. Algunos modos posibles son una van para silla de ruedas o un sedán. BCB revisará lo siguiente sobre cada miembro para determinar el modo y seleccionar al proveedor NEMT adecuado:

- Su capacidad para caminar y si necesita andador, bastón o silla de ruedas.
- Su capacidad para moverse por sí solo o que lo muevan. Su capacidad para hacer actividades de la vida diaria.
- Su necesidad de asistencia y, si tiene un asistente, si cumple los requisitos de asistente.
- Condiciones o necesidades especiales, incluyendo condiciones físicas o de salud conductual. Esto incluye necesidades médicas y de seguridad.
- El nivel de servicio que se ajusta a sus necesidades (de acera a acera, de puerta a puerta o de mano a mano, o ambos).

**Atención al Cliente de UHA:** Llamada sin costo 866-672-1551 | TTY 711

[www.umpquahealth.com](http://www.umpquahealth.com)

**Servicio al Cliente de BCB:** Llamada sin costo 877-324-8109 | TTY 711

[bca-ride.com](http://bca-ride.com)



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

- El miembro tiene una condición médica que representa una amenaza directa para el conductor o para otros en el vehículo.
- El miembro amenaza con causar daño al conductor o a otros en el vehículo.
- El miembro muestra conductas o crea situaciones que ponen en riesgo al conductor o a otros en el vehículo.
- El miembro muestra conductas que, a criterio de UHA, hacen que los proveedores o los centros médicos locales se nieguen a prestarle servicios cubiertos.
- El miembro cancela frecuentemente o no se presenta a los servicios programados el día que están programados.

## Cómo programar un viaje

Para programar un viaje con BCB:

- Llame a la línea de llamada sin costo: 877-324-8109 para hablar directamente con una persona en Servicio al Cliente de BCB
- Visite el portal en línea: [portal.bca-ride.com](http://portal.bca-ride.com)

Puede usar estas opciones de contacto para:

- Programar un viaje
- Hacer cambios a un viaje
- Consultar el estado de un viaje
- Cancelar un viaje

BCB prefiere que los servicios de NEMT se programen al menos con 2 días hábiles de antelación. Sin embargo, se pueden programar hasta con 90 días de antelación. También se programarán viajes NEMT el mismo día si es necesario. Usted puede programar más de un viaje a la vez para todas sus citas.

Su viaje será aprobado y programado, o denegado, en el plazo de 24 horas después de la solicitud. Este plazo se puede reducir para garantizar que llegue a su cita con tiempo suficiente para registrarse y prepararse para ella. Si un evento inesperado afecta su viaje, BCB reasignará el viaje a otro proveedor de NEMT si es necesario. BCB hará todo lo posible para que los miembros tengan acceso a los servicios de NEMT las 24 horas del día. BCB no es responsable de programar viajes cuando usted usa transporte público o cuando usted u otra persona reciben reembolso por millaje.

Puede comunicarse con BCB las 24 horas del día, los 7 días de la semana, los 365 días del año. Si necesita un viaje a la sala de emergencias, llame al 911. Cuando llame a BCB, esté preparado para responder las siguientes preguntas. Esto es para que puedan asegurarse de que el viaje cubra sus necesidades:

- Su nombre:
- Su número de identificación de UHA:
- La dirección para recogerlo:
- Su teléfono:
- Nombre y dirección de su proveedor y clínica:
- Teléfono de su proveedor y clínica:
- Fecha y hora de la cita:

**Atención al Cliente de UHA:** Llamada sin costo 866-672-1551 | TTY 711

[www.umpquahealth.com](http://www.umpquahealth.com)

**Servicio al Cliente de BCB:** Llamada sin costo 877-324-8109 | TTY 711

[bca-ride.com](http://bca-ride.com)



- Fecha y hora para recogerlo después de la cita:
- Motivo de la cita:
- Instrucciones para llegar a su casa o cita:
- ¿Usa bastón o andador?
- ¿Usa algún aparato que lo ayude con la movilidad?
- ¿Tiene necesidades físicas o de salud conductual especiales?
- ¿Puede subirse y bajarse de un auto sin ayuda?
- ¿Usa silla de ruedas? ¿Necesita una van para silla de ruedas?

Si es mayor de 18 años y tiene un representante del miembro, esa persona puede programar viajes para usted. Puede ser un trabajador médico de la comunidad (CHW), parente de crianza temporal, parente/madre, cuidador o cualquier otro proveedor delegado. Si quiere limitar quién puede programar viajes en su nombre, avise a BCB. Ellos agregarán a su perfil una contraseña especial que usted les diga.

UHA a veces cubre viajes para servicios que no están cubiertos por UHA ni por OHP. Estos se llaman servicios relacionados con la salud (antes se les llamaba servicios flexibles). UHA puede pagar viajes para ir al supermercado o a grupos como Alcohólicos Anónimos.

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

## Estado del viaje

Recibirá información de BCB sobre su viaje de NEMT. Esta información incluirá, como mínimo, el nombre y teléfono del conductor o del proveedor de NEMT. También confirma:

- La fecha para recogerlo programada.
- La hora para recogerlo programada.
- La dirección para recogerlo.
- La dirección de destino.

Si BCB no puede proporcionar esta información cuando usted llama, la recibirá 2 días antes del viaje por el medio que elija (llamada, correo electrónico o fax). Si solicita un viaje con menos de 2 días hábiles de antelación, BCB puede, pero no está obligada a, darle el nombre y el teléfono del conductor o el proveedor de NEMT.

## Cuándo debe estar listo

Es muy importante que se asegure de estar listo para su cita. Cuando programe el viaje, el representante le dirá la hora a la que llegará el conductor. Este puede llegar 15 minutos antes o hasta 15 minutos después de la hora programada. Asegúrese de reservar tiempo suficiente cuando programe la cita para tener en cuenta este tiempo adicional.

Si el conductor llega antes de la hora programada, usted no tiene que salir temprano. No tiene obligación de entrar al vehículo antes de la hora programada. Si usted no está listo cuando llegue el conductor, este esperará 15 minutos después de la hora programada. Después de eso, el conductor puede llamar a BCB para avisarles que se va a retirar del lugar para dirigirse a la siguiente parada programada. Usted tendrá que llamar a BCB para reprogramar. NO llame al conductor para reprogramar.

**Atención al Cliente de UHA:** Llamada sin costo 866-672-1551 | TTY 711

[www.umpquahealth.com](http://www.umpquahealth.com)

**Servicio al Cliente de BCB:** Llamada sin costo 877-324-8109 | TTY 711

[bca-ride.com](http://bca-ride.com)



Cuando programe el viaje, BCB no puede pedirle que llegue más de 1 hora antes de la cita programada. Si su conductor no llega dentro del plazo esperado, llame a BCB de inmediato. BCB no permite que los conductores cambien la hora de recogida programada. Para cualquier cambio se necesita una autorización documentada de BCB o UHA.

Cuando su cita haya terminado, debe recibir un viaje de regreso sin demoras excesivas. El conductor debe llegar al lugar de recogida programado 15 minutos antes o 15 minutos después de esa hora. Para los viajes de regreso que no están programados, una vez que llame a BCB para avisar que está listo, el conductor llegará en el plazo de 1 hora. Si no llega en ese plazo, llame a BCB de inmediato. Los conductores de

BCB no pueden dejarlo más de 15 minutos antes o después de la hora de apertura o cierre del lugar. Sin embargo, esto estaría permitido si usted, o su parente/madre o tutor legal, o su representante lo solicitan. Esto también se permitirá si no se espera que su cita termine en los 15 minutos siguientes al cierre.

Si pierde su viaje programado, DEBE llamar a BCB. NO llame al conductor para reprogramar. Si usted no está listo cuando llegue el conductor, este esperará 15 minutos. Después de 15 minutos, el conductor podrá ir a la siguiente parada programada y usted deberá volver a programar la recogida con BCB. Antes de que el conductor se vaya, llamará a BCB para avisarles que se irá del lugar.

## Qué esperar de su conductor

Cuando el conductor llegue, puede acercarse a la puerta de su casa o a la entrada principal de la clínica para avisarle que ya está ahí.

Los conductores de BCB están ahí para ayudarlo a llegar a sus citas, mano a mano, de puerta a puerta o de acera a acera. Si lo necesita, también pueden ayudarlo a entrar o salir del vehículo. El conductor también puede llevarlo hasta la entrada principal del consultorio.

**Mano a mano:** el conductor lo ayuda desde el interior de la casa hasta el registro de la cita. Ideal para miembros que necesitan apoyo total.

**Puerta a puerta:** el conductor ayuda desde la entrada de la casa hasta la entrada del centro. Para miembros que necesitan ayuda moderada.

**Acera a acera:** el conductor lo recoge y regresa en la acera. Para miembros más independientes.

Sin embargo, no pueden llevarlo hasta las salas médicas ni a otras áreas del edificio. Si necesita más asistencia, pida ayuda al personal de la clínica. Si tiene un asistente personal, este también puede ayudarlo. Para obtener más información sobre un asistente personal, consulte la página 28 de esta guía.

Los conductores no pueden entrar a su habitación, excepto en el alta del hospital o traslados en camilla.

No lo ayudan a pasar de la cama a la silla de ruedas, ni de la silla de ruedas al vehículo. Algunos conductores no pueden ayudarlo a subir o bajar escaleras si usted está en silla de ruedas. Si usa silla de ruedas, avise a BCB cuando programe el viaje si tiene algún requisito especial. Esto es para asegurarse de que llegue un conductor apropiado para usted.

**Atención al Cliente de UHA:** Llamada sin costo 866-672-1551 | TTY 711

[www.umpquahealth.com](http://www.umpquahealth.com)

**Servicio al Cliente de BCB:** Llamada sin costo 877-324-8109 | TTY 711

[bca-ride.com](http://bca-ride.com)



Los conductores no pueden aceptar pagos en efectivo ni propinas.

## Cancelaciones, reprogramaciones o inasistencias

Si necesita cancelar o reprogramar, comuníquese con BCB lo antes posible. Eso es para que le avisen al conductor. NO llame usted directamente al conductor. BCB hará todo lo posible por adaptarse a cualquier cambio repentino en el horario.

Puede cancelar o cambiar su viaje por teléfono o en línea. Este servicio está disponible 24/7.

Si tiene un viaje programado y no lo cancela o reprograma, quedará marcado como inasistencia.

Si llama a BCB para cancelar cuando su transporte y el conductor ya van en camino, también se marcará como inasistencia.

Si tiene varias inasistencias, BCB podría terminar rechazando sus solicitudes. Es muy importante que haga todo lo posible por cancelar el viaje. Le pedimos que lo haga dentro de un período de tiempo razonable antes de la hora de recogida. Si no cancela, podría afectar la disponibilidad de transporte para otros clientes.

Los siguientes son resultados de múltiples inasistencias:

- Límite para el número de viajes que puede programar al mismo tiempo
- Límite para programar con antelación
- Límite a un proveedor de NEMT específico
- Permitirle solo usar el reembolso de millaje

## Viajes urgentes

Si tiene una emergencia, llame al 911. BCB y UHA no pueden coordinar viajes de emergencia en ambulancia. Si necesita recibir atención de urgencia y que lo vean de inmediato, se pueden programar viajes urgentes si hay disponibilidad. Si necesita un viaje urgente, comuníquese con BCB.

## Plan de contingencia para horas pico o mal tiempo

Si hubiera algún retraso que pudiera hacer que usted llegara más de 15 minutos tarde a su cita, su conductor se encargará de organizar otra forma de que llegue. El tráfico y el tiempo pueden afectar cuánto le toma llegar a su cita. BCB tiene planes para asegurarse de que los conductores puedan llevarlo. El mal tiempo puede provocar retrasos en los viajes o limitar el tipo de viajes que se pueden programar. Este clima podría ser:

- Calor extremo
- Frío extremo
- Inundaciones
- Advertencias de tornado
- Nevadas intensas
- Hielo en la carretera.

---

Atención al Cliente de UHA: Llamada sin costo 866-672-1551 | TTY 711

[www.umpquahealth.com](http://www.umpquahealth.com)

Servicio al Cliente de BCB: Llamada sin costo 877-324-8109 | TTY 711

[bca-ride.com](http://bca-ride.com)



Estas condiciones pueden hacer que no sea seguro llevarlo a su cita.

BCB monitoreará el tiempo. Verán si es seguro continuar con su viaje. BCB hará todo lo posible para asegurarse de que usted tenga el tipo de vehículo adecuado para las condiciones climáticas. Trabajarán con usted y su proveedor para cambiar los planes de transporte si las condiciones no son seguras para viajar.

Si los conductores no pueden llevarlo porque las carreteras no son seguras, BCB se pondrá en contacto con usted para avisarle. Cuando sea necesario, trabajarán con otro proveedor de NEMT para garantizar la reasignación oportuna del viaje afectado. Si necesita atención médica urgente, podrá seguir recibiendo el servicio de transporte. Esto incluye, entre otras cosas, diálisis renal, radiación y quimioterapia.

## Denegación de viajes

Es posible que algunos viajes no estén cubiertos porque UHA no los ha aprobado. Por ejemplo: Usted quiere ir a un médico que no está en el condado de Douglas. UHA necesita una autorización previa (PA) aprobada antes de que pueda aprobar un viaje. Para saber si tiene una PA aprobada, llame a su médico o a Atención al Cliente de UHA.

También pueden denegarle un viaje si le pusieron un límite de viajes por tener demasiadas inasistencias. Vea las páginas 18-19 para obtener información sobre la política de inasistencia. BCB aprobará y programará o denegará su viaje en el plazo de 24 horas después de recibir la solicitud. Si le deniegan el viaje, recibirá una carta de Aviso de denegación de beneficio (NOABD).

Antes de enviarle la NOABD, UHA debe proporcionar una segunda revisión de otro empleado cuando el primer revisor deniega el viaje. UHA enviará la NOABD en el plazo de 72 horas después de la denegación. Esta carta la recibirán usted y el proveedor u otro tercero con el que tenía programada una cita.

## Quejas, apelaciones y audiencias imparciales

UHA se asegura de que todos los miembros tengan acceso a un sistema de quejas formales (quejas, apelaciones y audiencias). Intentamos que para los miembros sea fácil presentar una queja o una apelación y obtener información sobre cómo presentar una audiencia ante la Autoridad de Salud de Oregón. Es su derecho presentar quejas formales, apelaciones y audiencias.

Avísenos si necesita ayuda con cualquier parte del proceso de queja, apelación o audiencia. También podemos darle más información sobre cómo manejamos las quejas y las apelaciones. Tenemos disponibles copias de nuestras plantillas de aviso si las pide. Para presentar una queja formal o una apelación, o para obtener más información de la que hay en esta guía, comuníquese con UHA a:

Llame a nuestro equipo de Atención al Cliente	Escriba o envíe un correo electrónico
Lunes – viernes, 8:00 a. m. – 5:00 p. m. Teléfono: 541-229-4842 Llamada sin costo: 866-672-1551 TTY: 541-440-6304 o TTY 711 Sitio web: <a href="http://www.umpquahealth.com/appeals-and-grievances/">www.umpquahealth.com/appeals-and-grievances/</a>	Umpqua Health Alliance Attn: Quejas formales y apelaciones 3031 NE Stephens St Roseburg, OR 97470 <a href="mailto:UHAGrievance@umpquahealth.com">UHAGrievance@umpquahealth.com</a>

**Atención al Cliente de UHA:** Llamada sin costo 866-672-1551 | TTY 711

[www.umpquahealth.com](http://www.umpquahealth.com)

**Servicio al Cliente de BCB:** Llamada sin costo 877-324-8109 | TTY 711

[bca-ride.com](http://bca-ride.com)



Le proporcionaremos ayuda para completar formularios y otros pasos necesarios para presentar una queja formal (queja), apelación o audiencia. Esto podría ser:

- Ayuda de un trabajador médico de la comunidad calificado (por ejemplo, especialista entre colegas o asistente personal) o servicios de coordinación de la atención.
- Servicios de intérprete o ayudas y servicios auxiliares (ayuda o apoyo adicional).
- Una carta en un idioma o formato diferente.
- Explicación del proceso de quejas formales (quejas), apelaciones y audiencias o proporcionando las políticas o los documentos.

UHA recomienda a sus miembros (y pasajeros) que sigan el sistema de quejas formales y apelaciones para los servicios de NEMT, que pueden incluir:

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

Las apelaciones y quejas incluyen aquellas recibidas de usted, su representante autorizado, proveedores médicos o centros, con el consentimiento del miembro. Se puede presentar una queja en cualquier momento. Las quejas y apelaciones se registran en UHA y las revisa el equipo de Apelaciones y Quejas.

Si UHA delega sus servicios de NEMT a otra compañía, como un servicio de taxi, siempre puede presentar una queja con cualquiera de las compañías, o ambas. La UHA documentará, responderá y resolverá todas las quejas y apelaciones de los miembros presentadas ante UHA o BCB.

## ¿Cómo presentar una queja (queja formal)?

Si no está satisfecho con BCB o UHA, ya sea que eso incluya a su conductor, la seguridad del vehículo, la calidad de los servicios o la interacción con su proveedor de NEMT o el conductor de NEMT (por ejemplo, si fue pesado, usted no pudo acceder a los servicios o le negaron sus derechos) se le anima a presentar una queja o una queja formal. Puede presentar una queja sobre cualquier asunto que no sea un aviso de denegación (NOABD) en cualquier momento, de forma oral o por escrito. Intentaremos resolverlo. Solo llame a Atención al Cliente de UHA al 1-866-672-1551 para que presentemos una queja en su nombre. Puede pedir que le envíen un formulario de quejas por correo postal. También puede enviarnos una carta para decirnos lo que pasó.

Envíe estas cartas a:

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

## Ejemplos de motivos para presentar una queja

Puede presentar una queja sobre cualquier asunto que no sea un aviso de denegación en cualquier momento, de forma oral o por escrito. Ejemplos de motivos por los que puede presentar una queja:

- Problemas para programar citas o conseguir transporte.

---

**Atención al Cliente de UHA:** Llamada sin costo 866-672-1551 | TTY 711

[www.umpquahealth.com](http://www.umpquahealth.com)

**Servicio al Cliente de BCB:** Llamada sin costo 877-324-8109 | TTY 711

[bca-ride.com](http://bca-ride.com)



- Los proveedores o los conductores de NEMT fueron groseros, le negaron el acceso a los servicios o no respetaron sus derechos.
- No sentirse respetado o entendido por los proveedores, el personal del proveedor, los conductores o UHA.
- Atención de la que no estaba seguro, pero que recibió de todos modos.
- Facturas por servicios que no aceptó pagar.
- Disputas sobre las propuestas de extensión de UHA para tomar decisiones de aprobación.
- Seguridad del conductor o del auto.
- Calidad del servicio que recibió.

Un representante o su proveedor pueden hacer (presentar) una queja por usted, con su autorización por escrito para hacerlo. Si está molesto por un servicio denegado, puede presentar una apelación por medio de UHA.

Se da seguimiento a las quejas según su naturaleza. Esto incluye a cualquier proveedor conocido implicado. UHA revisará su queja y le informará de lo que se puede hacer tan pronto como lo requiera su salud. Esto se hará en el plazo de 5 días hábiles a partir del día en que recibamos su queja.

Si necesitamos más tiempo, le avisaremos en el plazo de 5 días hábiles y le diremos por qué. Solo pediremos más tiempo si es para su beneficio. Todas las cartas estarán en el idioma que prefiera y le enviaremos una actualización en un plazo de 30 días explicándole cómo resolveremos su queja.

### **UHA, sus contratistas, subcontratistas y proveedores participantes no pueden:**

- Impedir que un miembro use cualquier parte del proceso del sistema de quejas y apelaciones o animarlo a que retire una queja, apelación o audiencia ya presentada.
- Aplicar sanciones a un proveedor que pida un resultado urgente o apoye la apelación de un miembro.
- Usar la presentación o el resultado de una queja, apelación o audiencia como motivo para reaccionar contra un miembro o para solicitar que se cancele su inscripción.
- Impedir que los miembros presenten una queja formal con UHA si dicha queja formal ya se presentó a BCB y el miembro no está satisfecho con la respuesta de BCB

### **Puede pedir que cambiemos una decisión que tomamos. Esto se llama una apelación.**

Hay ocasiones en las que se denegarán las solicitudes de NEMT. Los miembros tienen derecho a presentar una queja formal, apelación o audiencia impugnada sobre cualquier asunto relacionado con sus servicios. Todos los miembros recibirán una carta si se les deniega el transporte. Debe pedir una apelación en el plazo de 60 días a partir de la fecha de la carta de denegación. Puede decírnos que no está contento con la denegación de un servicio, total o parcial, usando el proceso de apelación de UHA.

Tiene que recibir una carta de denegación antes de que pueda pedir una apelación. Si no recibió una carta, o si su proveedor dice que no puede recibir un servicio o que tendrá que pagar por él, puede pedirnos a UHA una carta de denegación (NOABD). Una vez que tenga la carta de denegación, puede pedir una apelación.

Para apoyar su apelación, tiene derecho a:

**Atención al Cliente de UHA:** Llamada sin costo 866-672-1551 | TTY 711

[www.umpquahealth.com](http://www.umpquahealth.com)

**Servicio al Cliente de BCB:** Llamada sin costo 877-324-8109 | TTY 711

[bca-ride.com](http://bca-ride.com)



- Dar información y testimonio, en persona o por escrito.
- Presentar argumentos legales y basados en los hechos, en persona o por escrito.

Debe hacer estas cosas en los plazos de apelación.

## Obtenga más información sobre los pasos necesarios para pedir una apelación o una audiencia

### Paso 1

#### Pida una apelación.

Debe pedirla en un plazo de 60 días a partir de la fecha de la carta de denegación (NOABD).

Llame a Servicio al Cliente de BCB al 877-324-8109 o TTY 711 o use el formulario de solicitud para revisar una decisión de atención médica. El formulario se enviará con la carta de denegación. También puede obtenerlo en [bit.ly/request2review](http://bit.ly/request2review).

También puede enviar el formulario o la solicitud por escrito a UHA:

#### **Umpqua Health Alliance**

Attn: Quejas formales y apelaciones  
3031 NE Stephens St  
Roseburg, OR 97470

También puede enviar por fax el formulario o la solicitud por escrito al 541-677-5881.

#### **¿Quién puede pedir una apelación?**

Usted o alguien con autorización por escrito para hablar en su nombre. Esa persona puede ser su médico o un representante autorizado.

### Paso 2

#### Espere una respuesta.

Una vez que recibamos su solicitud, revisaremos la decisión original. Un nuevo revisor verá su solicitud de transporte para determinar si seguimos las reglas correctamente. Puede darnos más información que considere útil para que revisemos la decisión.

Para apoyar su apelación, tiene derecho a:

- Dar información y testimonio, en persona o por escrito.
- Presentar argumentos legales y basados en los hechos, en persona o por escrito.

Debe hacer estas cosas en los plazos de apelación que se mencionan abajo.

#### **¿Cuánto tiempo tienen para revisar mi apelación?**

Revisaremos su solicitud y responderemos en un plazo de 16 días. Si se necesita más tiempo, recibirá una carta y el plazo podrá ampliarse hasta 14 días. Recibirá una carta con el resultado final.

#### **¿Qué pasa si necesito una respuesta más rápida?**

Puede solicitar una apelación rápida. También se llama apelación expedita. Llámenos o envíe por fax el formulario de solicitud. El formulario se enviará con la

**Atención al Cliente de UHA:** Llamada sin costo 866-672-1551 | TTY 711

[www.umpquahealth.com](http://www.umpquahealth.com)

**Servicio al Cliente de BCB:** Llamada sin costo 877-324-8109 | TTY 711

[bca-ride.com](http://bca-ride.com)



	<p>carta de denegación. También puede obtenerlo en <a href="http://bit.ly/request2review">bit.ly/request2review</a>. Solicite una apelación rápida si esperar por una apelación normal podría poner en peligro su vida, su salud o su capacidad para funcionar. Lo llamaremos y le enviaremos una carta en un plazo de 1 día hábil para avisarle que recibimos su solicitud de apelación rápida.</p> <p><b>¿Cuánto tarda una apelación rápida?</b></p> <p>Si obtiene una apelación rápida, tomaremos nuestra decisión tan rápido como se necesite por su salud, como máximo 72 horas a partir de la recepción de la solicitud de apelación rápida. Haremos todo lo posible por comunicarnos con usted y su proveedor por teléfono para informarlos de nuestra decisión. También recibirá una carta.</p> <p>Si se deniega su solicitud de una apelación rápida o se necesita más tiempo, lo llamaremos y recibirá un aviso por escrito en un plazo de 2 días. Una apelación rápida denegada automáticamente se vuelve una apelación estándar. Resolveremos la apelación en el plazo de 16 días, a menos que necesitemos más tiempo. La extensión no será de más de 14 días.</p> <p>Si no está de acuerdo con la decisión de extender el plazo de apelación o si se deniega una apelación rápida, tiene derecho a presentar una queja.</p>
<b>Paso 3</b>	<p><b>Reciba la decisión.</b></p> <p>Le enviaremos una carta con nuestra decisión de la apelación. Esta carta de decisión de la apelación también se llama Aviso de resolución de apelación (NOAR). Si está de acuerdo con la decisión, no tiene que hacer nada.</p>
<b>Paso 4</b>	<p><b>Pida una audiencia.</b></p> <p>Después de la apelación, si todavía no está de acuerdo con el resultado o si UHA se pasó del plazo permitido para la apelación, usted tiene el derecho de pedirle al estado que revise la decisión de apelación. A esto se le llama pedir una audiencia. Debe pedir una audiencia en un plazo de 120 días a partir de la fecha de la carta de decisión de la apelación (NOAR).</p> <p><b>¿Qué pasa si necesito una audiencia más rápidamente?</b></p> <p>Puede solicitar una audiencia rápida. A esto también se le llama audiencia urgente. Use el formulario de audiencia en línea en <a href="http://bit.ly/ohp-hearing-form">bit.ly/ohp-hearing-form</a> para solicitar una audiencia normal o una audiencia más rápida.</p> <p>También puede llamar al estado al 800-273-0557 (TTY 711) o usar el formulario de solicitud que se enviará con la carta. Obtenga el formulario en <a href="http://bit.ly/request2review">bit.ly/request2review</a>. Puede enviar el formulario a:</p> <p>OHA Medical Hearings 500 Summer St NE E49 Salem, OR 97301 Fax: 503-945-6035</p>

	<p>El estado decidirá si puede tener una audiencia rápida 2 días hábiles después de recibir su solicitud.</p> <p><b>¿Quién puede pedir una audiencia?</b> Usted o alguien con autorización por escrito para hablar en su nombre. Esa persona puede ser su médico o un representante autorizado.</p> <p><b>¿Qué pasa en una audiencia?</b> En la audiencia, puede decirle al juez de Derecho Administrativo de Oregón por qué no está de acuerdo con nuestra decisión sobre su apelación. El juez tomará la decisión final.</p> <p><b>¿Puedo tener representación en mi audiencia?</b> Tiene derecho a que otra persona de su elección lo represente en la audiencia. Puede ser cualquier persona, como un amigo, un familiar, un abogado o su proveedor. También tiene derecho a representarse usted mismo si lo prefiere. Si contrata a un abogado, deberá pagar sus honorarios. Para recibir asesoría y una posible representación sin costo, llame a la Línea directa de beneficios públicos al 1-800-520-5292; TTY 711. La línea directa es una colaboración entre Legal Aid of Oregon y Oregon Law Center. También puede encontrar información sobre ayuda legal gratis en <a href="http://oregonlawhelp.org/">oregonlawhelp.org/</a>.</p> <p><b>Continuación de los beneficios durante una audiencia:</b> Si estaba recibiendo los servicios que le denegamos antes de la denegación, tiene derecho a seguir recibiéndolos durante el proceso de audiencia. Debe pedir que los beneficios continúen en el plazo de 10 días desde la fecha de la carta de denegación (NOABD) o antes de la fecha en que esta decisión entre en vigor, lo que ocurra más tarde.</p> <p>Es posible que tenga que pagar por los servicios recibidos durante la apelación o la audiencia si la decisión no es a su favor.</p>
--	--

## Reembolso de millaje, comida y hospedaje

BCB proporciona reembolsos por los siguientes servicios:

- Reembolso de millaje
- Comidas
- Alojamiento

**El reembolso de millaje** está disponible si usted puede ir a una cita por su cuenta. Esto incluye usar su propio auto o alguien más lo lleva.

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

**Los reembolsos de comida** están disponibles si su viaje de ida y vuelta es por un mínimo de cuatro (4) horas.

**Atención al Cliente de UHA:** Llamada sin costo 866-672-1551 | TTY 711

[www.umpquahealth.com](http://www.umpquahealth.com)

**Servicio al Cliente de BCB:** Llamada sin costo 877-324-8109 | TTY 711

[bca-ride.com](http://bca-ride.com)



**Los reembolsos de alojamiento** están disponibles si la hora de viaje comienza antes de las 5:00 a. m. para llegar a su cita, si el viaje de regreso de su cita terminaría después de las 9:00 p. m. o si su médico documenta que es médicaamente necesario. BCB puede hacer reembolsos de alojamiento en situaciones especiales. Usted y su asistente, parent/madre o tutor pueden acompañarlo si es médicaamente necesario y recibir un reembolso por las comidas y el alojamiento. Esto está permitido si se aplica uno de los siguientes:

- El miembro es menor de edad y no puede viajar solo.
- El médico le da una declaración firmada donde dice que debe viajar acompañado.
- Usted no tiene capacidad mental o física para ir a la cita sin ayuda.
- No podría regresar a su casa sin ayuda.

En situaciones especiales, los asistentes adicionales recibirán un reembolso de comidas y alojamiento, si es necesario. Esto queda a discreción de UHA.

### Cómo funciona.

BCB tiene un formulario de Verificación de reembolso que debe completar para recibir el reembolso. Puede encontrarlo en el sitio web: <http://bca-ride.com>, o puede llamar a Servicio al Cliente de BCB y pedir que se lo envíen por correo.

El día antes, o el día de la cita, debe llamar a Servicio al Cliente de BCB. Puede llamar o ingresar al sitio en línea para programar su viaje. Tenga en cuenta que BCB no es responsable de coordinar ningún viaje que sea elegible para recibir reembolsos de millaje.

Cualquier profesional de atención médica en el centro debe firmar el formulario de Verificación de reembolso. Esto incluye enfermeros, terapeutas, asistentes médicos o enfermeros de práctica avanzada. No tiene que ser el médico.

Para los reembolsos de millaje, comidas y alojamiento, es posible que necesite autorización previa o constancia de su visita de servicios médicos cubiertos. Una vez complete su formulario de Verificación de reembolso, envíelo a BCB en el plazo de 45 días a partir de su primera cita. Es posible que UHA no apruebe su solicitud si lo recibe después de 45 días:

#### Por correo postal:

Bay Cities Brokerage  
3505 Ocean Blvd SE  
Coos Bay OR 97420

#### En la oficina local:

1290 NE Cedar St  
Roseburg, OR 97470

Antes de recibir el reembolso, debe entregar todos los documentos necesarios a UHA o BCB. BCB puede retener los reembolsos si la cantidad es menor que \$10.00, hasta que el reembolso del miembro llegue a \$10.00.

Recibirá el reembolso en el plazo de 14 días después de que BCB reciba su solicitud de reembolso. Recibirá una carta de Aviso de denegación de beneficio (NOABD) en el plazo de 14 días si:

- Su solicitud de reembolso es denegada.
- Su solicitud de reembolso está incompleta.
  - BCB tardará 14 días más para ayudarlo a completar la solicitud de reembolso.

**Atención al Cliente de UHA:** Llamada sin costo 866-672-1551 | TTY 711

[www.umpquahealth.com](http://www.umpquahealth.com)

**Servicio al Cliente de BCB:** Llamada sin costo 877-324-8109 | TTY 711

[bca-ride.com](http://bca-ride.com)



## Tarifas de reembolso

Las tarifas de reembolso se calculan como sigue:

- Reembolso de millaje de auto privado:
  - \$0.46 por milla
- Reembolso de comida del miembro: \$34.00 diarios
  - Desayuno: \$9.00 – *El viaje debe comenzar antes de las 6:00 a. m.*
  - Almuerzo: \$10.00 – *El viaje debe cubrir todo el período de 11:30 a. m. a 1:30 p. m.*
  - Cena: \$15.00 – *El viaje termina después de las 6:30 p. m.*
  - Comidas del asistente: \$34.00 diarios
    - Desayuno: \$9.00
    - Almuerzo: \$10.00
    - Cena: \$15.00
  - NO es necesario que presente recibos de las comidas.
- Reembolso de alojamiento:
  - Cantidad para el alojamiento: \$110.00 por noche – *El viaje comienza antes de las 5:00 a. m. o termina después de las 9:00 p. m. o su proveedor de atención médica documenta una necesidad médica.*
  - Alojamiento del asistente: \$110.00 por noche (si duerme en otra habitación)
  - No se hará un reembolso de alojamiento si el viaje se puede completar en un día. Tampoco se hará reembolso para varias citas en días distintos que podrían haberse programado para el mismo día. Esto se aplica a menos que su proveedor diga que es médicaamente necesario pasar la noche o por otros motivos a discreción de UHA.

Si alguien que no sea el miembro o el padre/madre o tutor legal de un menor hace el viaje, BCB puede reembolsarlo. Para obtener más información sobre la política y las tarifas de reembolso de BCB, y para solicitar una autorización previa, comuníquese con Servicio al Cliente de BCB al 877-324-8109.

## Pagos en exceso

Si BCB le paga de más, puede ser que le pidamos que devuelva el pago en exceso. Los pagos en exceso ocurren cuando BCB u otros servicios de transporte pagaron:

- Millaje, comidas y alojamiento, pero otro proveedor también pagó por estos servicios a:
  - El miembro
  - El proveedor que proporcionó el viaje, las comidas o el alojamiento
- Dinero de reembolso que se proporcionó cuando no se usaron los servicios (como si no fue a su cita, pero de todos modos recibió el reembolso).
- Una solicitud de reembolso de millaje cuando el viaje fue compartido con otro miembro que también recibió un reembolso de millaje.
- Boletos o pases de transporte público (autobús) que se expedieron y se vendieron o dieron a otra persona.

## Facturación al miembro

Los miembros de UHA no tienen que pagar los servicios cubiertos aunque UHA o su proveedor de transporte contratado haya denegado el reembolso del servicio de transporte. Esto incluye obtener un viaje por medio de BCB. Si BCB le envía una factura, comuníquese con Atención al Cliente de UHA y lo ayudaremos a resolverlo. UHA no tiene ningún costo compartido para los servicios de NEMT.

**Atención al Cliente de UHA:** Llamada sin costo 866-672-1551 | TTY 711

[www.umpquahealth.com](http://www.umpquahealth.com)

**Servicio al Cliente de BCB:** Llamada sin costo 877-324-8109 | TTY 711

[bca-ride.com](http://bca-ride.com)



## Cinturones de seguridad y sillas para el auto

Según la ley del estado de Oregón, es obligatorio que todas las personas usen algún tipo de sujeción adecuada cuando van en un vehículo en movimiento. Si usted o una persona que va con usted necesita un extensor del cinturón de seguridad, debe avisar a BCB cuando programe el viaje.

Como parent/madre, tutor legal o cuidador adulto de un miembro, proporcionaremos e instalaremos sillas para el auto para una persona que:

- Es menor de 2 años. Debe ir sentada en una silla para el auto viendo hacia atrás.
- Pesa menos de 40 libras y mide 4 pies, 9 pulgadas o menos.
- Pesa más de 40 libras y mide 4 pies, 9 pulgadas.
  - A menos que el niño esté debidamente asegurado con un sistema de seguridad infantil que cumpla las normas y especificaciones mínimas establecidas por el departamento según ORS 815.055 (Normas que establecen los estándares para cinturones de seguridad, arneses y sistemas de seguridad infantil) para sistemas de seguridad infantil diseñados para niños que pesen más de 40 libras.
- Un conductor puede llevar a un niño solamente si va en la silla para el auto adecuada y con un asistente.

El parent/madre, tutor legal o cuidador adulto del miembro debe traer su propia silla para el auto o asiento elevado e instalarlo en el asiento. El conductor no puede instalar la silla por usted. Las sillas no pueden quedarse en el vehículo del conductor. Esto es porque es posible que no los recoja el mismo conductor al finalizar la cita. Un conductor de NEMT no puede transportar a un miembro si él parent/madre o tutor legal no proporciona un asiento de seguridad que cumpla la ley estatal.

## Asistentes

Si necesita más ayuda de la que el conductor le puede dar, debe llevar un asistente (representante del miembro). Usted, su tutor legal o su cuidador son responsables de conseguir un asistente cuando sea necesario. El asistente debe cumplir los requisitos según OAR 410-141-3935. Puede ser su mamá, papá, madrastra, padrastro, abuelos o tutor legal. Un asistente también puede ser cualquier adulto mayor de 18 años autorizado por el parent/madre o tutor legal del miembro.

Puede llevar un asistente sin costo. Es posible que los pasajeros adicionales tengan que pagar una tarifa o un costo de viaje compartido. Si es necesario, un asistente adicional puede acompañarlo en un transporte seguro. BCB solo proporciona el viaje. No es responsable del costo de llevar a un asistente. Esto incluye su salario, comidas y otros costos que pueda cobrar.

## Niños

Los menores (niños menores de 12 años) y los miembros con necesidades especiales físicas o del desarrollo, sin importar la edad, deben estar siempre con un adulto que los acompañe. BCB decidirá si el miembro necesita ayuda y si el asistente cumple los requisitos para serlo. El asistente debe ser uno de los siguientes:

- La mamá, papá, madrastra, padrastro, abuelos o tutor legal del miembro.
- Un familiar adulto.
- Un adulto mayor de 18 años expresamente identificado por escrito por el parent/madre o tutor legal como asistente.
- Un voluntario o empleado del Departamento de Servicios Humanos (DHS).

**Atención al Cliente de UHA:** Llamada sin costo 866-672-1551 | TTY 711

[www.umpquahealth.com](http://www.umpquahealth.com)

**Servicio al Cliente de BCB:** Llamada sin costo 877-324-8109 | TTY 711

[bca-ride.com](http://bca-ride.com)



Un adulto asistente puede acompañar al niño sin costo. Si su hijo es mayor de 12 años, no es necesario que lleve un asistente adulto. Sin embargo, un adulto puede acompañar a un menor de edad hasta de 18 años sin costo. Muchos proveedores piden la firma de un adulto para la mayoría de los procedimientos de cualquier menor de 18 años.

Según la ley del estado de Oregón, los niños deben ir en sillas para el auto o asientos elevado. Vea la sección de arriba para conocer la política.

## Sillas de ruedas y otras ayudas de movilidad

Si usa una silla de ruedas, una silla de ruedas eléctrica, un scooter u otros dispositivos de movilidad, dígalo a BCB cuando programe su viaje. Esto es para estar seguros de programar el vehículo adecuado para usted.

Si usa una silla de ruedas no estándar o de gran tamaño, debe avisar a BCB cuando reserve su viaje para que puedan mandarle un vehículo adecuado. Una silla de ruedas de gran tamaño tiene las siguientes características:

- Mide más de 30 pulgadas de ancho
- Mide 48 pulgadas de largo
- Pesa más de 600 libras cuando hay alguien sentado en ella

Los scooters de tres ruedas son difíciles de sujetar una vez dentro del vehículo. Si utiliza un scooter, es probable que se le pida que se abroche el cinturón de seguridad en el asiento del vehículo por su propia seguridad. No es obligatorio que lo haga.

Si usa un andador o un bastón, tendrá que quedar bien guardado en el vehículo una vez esté sentado. El conductor lo ayudará a asegurar su equipo si es necesario.

Los tanques de oxígeno deben ir bien asegurados en un soporte que sirva para transportarlos.

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

## Animales de servicio y animales de compañía

BCB permite que todos los animales de servicio entrenados suban a sus vehículos. Estos animales están para ayudar a personas con discapacidades. Debe informar a BCB cuando programe su viaje si va a llevar un animal de servicio. También debe informar a BCB si va a llevar un animal de compañía.

## Política de privacidad

Los empleados y conductores de UHA y BCB no están autorizados a hablar sobre, o compartir información del Plan de Salud de Oregón (OHP), excepto por motivos normales del negocio.

La ley llamada Ley de Portabilidad y Responsabilidad del Seguro Médico (HIPAA) protege su expediente médico y lo mantiene privado. No hablaremos del motivo de su cita donde otros puedan oír.

---

**Atención al Cliente de UHA:** Llamada sin costo 866-672-1551 | TTY 711

[www.umpquahealth.com](http://www.umpquahealth.com)

**Servicio al Cliente de BCB:** Llamada sin costo 877-324-8109 | TTY 711

[bca-ride.com](http://bca-ride.com)



Las leyes estatales y federales protegen la privacidad de los miembros, y UHA y nuestros proveedores no revelarán su información de atención médica sin su aprobación, excepto en una emergencia o cuando lo exija la reglamentación estatal y federal. Sin embargo, el gobierno estatal o federal puede revisar su expediente para verificar si le prestamos la mejor atención posible.

## Políticas de NEMT

UHA exige que los conductores no cambien la hora de recogida asignada sin consentimiento previo y documentado de BCB y de usted. BCB le proporcionará información sobre su viaje programado a más tardar 2 días antes de la hora programada de recogida. Esta información incluye:

- El nombre y el teléfono del conductor
- La hora programada y la dirección para recogerlo
- El nombre y la dirección del proveedor con quien tiene cita programada

El conductor es responsable de confirmar si se hizo el viaje programado. Al programar un viaje, UHA o BCB deben dar a los miembros la información del viaje. Le preguntarán cómo quiere que se comuniquen con usted (por llamada, correo electrónico o fax) y qué hora es mejor para comunicarse. UHA o BCB compartirán la información del viaje tan pronto como la tengan y le avisarán antes de la fecha del viaje. BCB se asegurará de proporcionar información actualizada a los conductores. Monitorearán la ubicación del conductor y corregirán cualquier recogida o dejada. Los conductores no tienen permitido dejarlo para una cita más de 15 minutos antes de que abra la clínica, o 15 minutos después de que cierre por el día. Esto puede permitirse si no se espera que su cita termine en los 15 minutos después del cierre. Esto también puede permitirse si usted, su parente/madre o tutor legal, o su representante lo solicitan.

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

- Nombre del conductor
- Nombre del pasajero
- Lugar del incidente
- Fecha y hora del incidente
- Descripción del incidente incluyendo cualquier lesión causada por el incidente
- Dónde necesitó tratamiento el conductor o el pasajero si fue en un hospital

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

Si quiere ver las políticas de NEMT de UHA, visite nuestro sitio web en [www.umpquahealth.com](http://www.umpquahealth.com) y vaya a la sección de Miembros de OHP.

## Cómo UHA garantiza su seguridad

UHA hace una Revisión de Preparación de nuestros proveedores de NEMT antes de contratarlos. Esto significa que nos aseguramos de hacer verificaciones de antecedentes a todos los proveedores y conductores. Están sujetos a los Requisitos de Acreditación de Proveedores Participantes establecidos en la Norma Administrativa de Oregón (OAR) 410-141-3925. Esto significa que pasaron por la verificación de la licencia de conducir del estado con cualquier certificación necesaria, fueron

**Atención al Cliente de UHA:** Llamada sin costo 866-672-1551 | TTY 711

[www.umpquahealth.com](http://www.umpquahealth.com)

**Servicio al Cliente de BCB:** Llamada sin costo 877-324-8109 | TTY 711

[bca-ride.com](http://bca-ride.com)



evaluados para exclusión de participación en programas federales, y pasaron por las verificaciones de antecedentes requerida. Esto se hace antes de transportar a nuestros miembros. Una vez que el conductor y el vehículo cumplan los requisitos, podrán programar y transportar a nuestros miembros. Los requisitos del vehículo establecidos en OAR 410-141-3925 incluyen:

- El interior del vehículo estará limpio y no habrá basura que le impida viajar cómodamente.
- Todos los vehículos cumplen las políticas de no fumar, no atomizar o no vaporizar inhalantes.
- Cumplimiento de todas las leyes de transporte locales, estatales y federales pertinentes con respecto a los estándares de seguridad y comodidad del vehículo y los pasajeros.

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

- Cinturones de seguridad para todos los pasajeros si el vehículo está legalmente obligado a proporcionar cinturones de seguridad.
- Kit de primeros auxilios
- Extintor
- Dispositivos reflectivos o de advertencia para la carretera
- Linterna
- Dispositivos de tracción para llantas, cuando corresponda
- Guantes desechables
- Todo el equipo necesario para transportar de manera segura a miembros que usan silla de ruedas o camilla. Para obtener más información sobre estos viajes, vea las páginas 28-29.

Todos los vehículos deben estar en buenas condiciones de funcionamiento y deberán incluir, entre otras cosas, el siguiente equipo:

- Espejos laterales y retrovisores
- Bocina
- Sistema de calefacción, aire acondicionado y ventilación
- Luces direccionales, faros, luces traseras y limpiaparabrisas que funcionen

UHA rastreará las horas de recogida y dejada y lo reportará a la Autoridad de Salud de Oregón (OHA) cuando se solicite. Esto es para asegurar que a los miembros no se les deje antes de una hora previo a su cita programada.

UHA recopila información de cada servicio prestado. Esto incluye:

- Cada viaje
- ID del miembro
- Destino
- Motivo del viaje
- Cualquier evento de inasistencia del miembro o conductor

Si un conductor no lo recoge para su cita, BCB hará un seguimiento con usted. BCB determinará si sufrió algún daño debido a la falta de transporte. BCB verificará si es necesario reprogramar su cita. También, si es necesario cualquier otro recurso o plan de medida correctiva con el conductor.

UHA requiere que BCB tenga planes de respaldo para la demanda alta repentina en el transporte.

---

**Atención al Cliente de UHA:** Llamada sin costo 866-672-1551 | TTY 711

[www.umpquahealth.com](http://www.umpquahealth.com)

**Servicio al Cliente de BCB:** Llamada sin costo 877-324-8109 | TTY 711

[bca-ride.com](http://bca-ride.com)



Esto incluye casos donde un vehículo llega muy tarde o no puede prestar el viaje programado.

Estos planes incluyen reglas, capacitación del personal, métodos de aviso y educación del miembro.

UHA también tiene planes de contingencia para eventos que podrían afectar su viaje, como demanda máxima que haga que su conductor llegue más de 15 minutos tarde o no esté disponible.

## Derechos y responsabilidades del miembro

### Sus derechos como miembro de OHP.

#### Acceso

- Acceder a los servicios cubiertos en el mismo horario de atención que el de los demás.
  - Los miembros de la población prioritaria tienen derecho a ser evaluadas y atendidas de inmediato.
  - Las personas que consumen drogas intravenosas, incluyendo la heroína, y los miembros con trastorno por consumo de opioides tienen el derecho a acceder a:
    - Evaluaciones inmediatas en un plazo de 72 horas
    - Ingreso inmediato a los servicios en un plazo de 72 horas
    - Tratamiento residencial en el plazo de 14 días posteriores a la remisión
  - Los miembros que están en tratamiento con ayuda de medicamentos deben recibir los servicios lo antes posible:
    - Evaluaciones en un plazo de 72 horas
    - Ingreso a los servicios en un plazo de 72 horas
- Recibir atención de urgencia y emergencia las 24 horas del día, 7 días a la semana, sin una autorización previa.
- Acceder a los servicios de salud conductual cuando los necesite.
- Tener los servicios necesarios y adecuados para diagnosticar el problema actual.
- Elegir un proveedor diverso, si está disponible dentro de la red, en cualquier tipo de servicio. Que los familiares también puedan acceder fácilmente.
- Recibir atención de proveedores dentro de la red con la misma dignidad y respeto que las demás personas que reciben atención, aunque no tengan OHP.
- Obtener información sobre su condición, los tratamientos y las alternativas, qué está cubierto y qué no está cubierto. Sin importar el costo ni la cobertura de los beneficios. Esto es para que pueda tomar decisiones informadas sobre su atención.
- Recibir atención en la comunidad que incluya supervisión, coordinación de la atención, transición y planificación del alta por UHA, adaptada a su cultura e idioma. Con el objetivo de evitar que tenga que ir a un hospital o centro.
- Recibir ayuda con la adicción a los cigarrillos, salud conductual cubierta, tratamiento para el trastorno por consumo de sustancias, planificación familiar o servicios relacionados sin necesidad de remisión.
- Recibir una remisión a un especialista en servicios cubiertos según lo explicado en las políticas de UHA.
- Recibir una remisión o una segunda opinión sin costo alguno, siguiendo las políticas de UHA.
- Recibir atención en lugares que den el mismo acceso a hombres y mujeres menores de 18 años. Esto incluye los servicios y la atención disponibles por medio de servicios humanos y el programa de correcciones juveniles, proporcionados o financiados por el estado de Oregón (ORS 417.270).
- Acceder directamente a un especialista en salud de la mujer, para mujeres.

---

**Atención al Cliente de UHA:** Llamada sin costo 866-672-1551 | TTY 711

[www.umpquahealth.com](http://www.umpquahealth.com)

**Servicio al Cliente de BCB:** Llamada sin costo 877-324-8109 | TTY 711

[bca-ride.com](http://bca-ride.com)



- Tener conocimiento de sus derechos según el Título VI de la Ley de Derechos Civiles (Title VI of the Civil Rights Act) y el Capítulo 659A de ORS (ORS Chapter 659A).

## Atención

- Elegir un proveedor de atención primaria (PCP) y poder cambiar su proveedor según lo permitido por las políticas de UHA.
- Recibir aviso de citas canceladas de manera oportuna.
- Recibir ayuda para tomar decisiones sobre su atención médica. Esto incluye aceptar o rechazar la atención, excepto cuando lo ordene un tribunal. Recibir información sobre las consecuencias de negarse a recibir atención.
- Acceder a una única fuente de atención y servicios individualizados que le dé opciones, independencia y dignidad, que cumpla los estándares médicos y se adapte a sus necesidades de atención médica.
- Tener contacto constante con un equipo de atención. El equipo es responsable de manejar su atención.
- Recibir ayuda para acceder a atención médica, servicios de apoyo locales y sociales, y servicios en todo el estado. Recibir apoyo para tomar decisiones sobre su atención y servicios, considerando su cultura y en su idioma. Esto podría ser de:
  - Intérpretes de atención médica certificados o calificados
  - Trabajadores de la salud tradicionales certificados. Estas incluyen:
    - Trabajadores médicos de la comunidad
    - Especialistas en bienestar entre colegas
    - Especialistas en apoyo entre colegas
    - Comadronas
    - Asistentes de salud personales.
- Ayudar activamente a hacer un plan para su tratamiento.
- Tener un expediente clínico en donde se lleve registro de sus condiciones, los servicios que recibió y las remisiones hechas. Usted puede:
  - Acceder a su expediente médico, a menos que esté restringido por la ley.
  - Hacer correcciones en su expediente médico.
  - Transferir, o que UHA transfiera, una copia de su expediente a otro proveedor.
  - Recibir una copia de su expediente incluyendo, entre otros:
    - Expediente médico de su proveedor
    - Expediente dental de su proveedor de atención dental
    - Expediente de UHA
- Redactar una declaración legal sobre el tratamiento que quiere recibir, como una directiva anticipada. Esto incluye el derecho a aceptar o rechazar tratamiento médico, quirúrgico o de salud conductual, y el derecho a redactar directivas y poderes legales sobre su atención médica establecidos según la ORS 127.
- Redactar una Declaración de tratamiento de salud mental de acuerdo con la ORS 127.703 y presentar una queja si la misma no se cumple.
- Recibir servicios preventivos cubiertos.
- Recibir los servicios cubiertos que necesite.
  - Si la red de proveedores de UHA no puede proporcionar estos servicios, UHA cubrirá, de manera oportuna, los servicios con un proveedor fuera de la red hasta que nuestra red pueda proporcionarlos.

**Atención al Cliente de UHA:** Llamada sin costo 866-672-1551 | TTY 711

[www.umpquahealth.com](http://www.umpquahealth.com)

**Servicio al Cliente de BCB:** Llamada sin costo 877-324-8109 | TTY 711

[bca-ride.com](http://bca-ride.com)



## Apoyo

- Recibir servicios y apoyos que se ajusten a sus necesidades culturales y lingüísticas y que estén cerca de donde vive. Si están disponibles, puede recibir servicios en entornos no tradicionales como en línea.
  - Si elige los servicios de telesalud, puede recibirlos en el idioma que necesite.
  - Puede acceder a consultas en persona, no solo a visitas por telesalud.
- Tener proveedores que se aseguren de que tendrá acceso físico, adaptaciones razonables y equipo accesible.
  - Para recibir estos servicios, informe a su proveedor cuáles son sus necesidades.
- Recibir material por escrito que le informe sobre:
  - Sus derechos y responsabilidades
  - Beneficios disponibles
  - Cómo acceder a los servicios
  - Qué hacer en una emergencia.
- Permitir que un amigo, familiar, representante o defensor lo陪伴e a sus citas y en otras ocasiones según lo permitan las normas clínicas.
- Recibir la explicación por escrito del material de manera que lo entienda. Esto incluye cómo funciona la atención coordinada y cómo recibir servicios en el sistema de atención médica coordinada.
- Recibir servicios gratuitos de un intérprete certificado o calificado para la atención médica, y que la información se le proporcione de una manera que usted pueda entender. Esto incluye el uso de ayudas auxiliares. Por ejemplo, puede obtener información en otros idiomas, en Braille, en letra de molde grande, o en otros formatos como electrónico, audio o video. Esto es para ayudar a las personas con discapacidades a acceder a la información médica según lo exige la ley (Sección 1557 de la ley PPACA).
- Recibir información por la ley (42CFR438.10) en el plazo de 30 días posteriores a su inscripción y en el plazo que Medicare exige para los miembros de FBDE. Usted tiene derecho a obtener esta información al menos una vez al año.
- UHA se asegurará de capacitar al personal que atienda a posibles miembros para que conozca completamente las políticas del plan. La capacitación incluirá las políticas sobre inscripción, cancelación de inscripción, fraude, despilfarro y abuso, quejas formales y apelaciones, y directivas anticipadas. También incluirá los servicios disponibles de intérpretes certificados y calificados para la atención médica, y los consultorios y centros médicos dentro de la red que tienen proveedores o personal bilingüe.

## No discriminación

- Recibir atención con dignidad, respeto y consideración por su privacidad.
- No estar sujeto a ningún tipo de sujeción o aislamiento solo porque sea más fácil:
  - Cuidarlo
  - Castigarlo u
  - Obligarlo a hacer algo que no quiere
- Ejercer libremente sus derechos. El ejercicio de esos derechos no cambiará la forma en que UHA, nuestros proveedores dentro de la red o la agencia estatal de Medicaid lo traten.
- Poder denunciar, si cree que se están negando sus derechos, no se está protegiendo su información médica o siente que lo discriminaron. Puede tomar una o más de las siguientes acciones:

- Presentar una queja ante UHA, la Unidad de Servicio al Cliente del Plan de Salud de Oregón, la Oficina de Trabajo e Industrias o la Oficina de Derechos Civiles. Vea las páginas 2-3 para obtener más información sobre cómo presentar una denuncia.
- Obtener un aviso por escrito de la política y el proceso de no discriminación de UHA.
- Pedir y obtener información de la estructura y el funcionamiento de UHA o de cualquier plan de incentivos para médicos.
- Conocer cómo presentar una queja o apelación ante UHA y recibir una respuesta.
- Solicitar una audiencia.
- Obtener información y ayuda para apelar denegaciones y pedir una audiencia.
- Recibir un Aviso de determinación adversa de beneficios (NOABD) si se le deniega un servicio o si hay un cambio en el nivel de servicio.
- Saber que su expediente 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 a decidir si quiere dar su permiso antes de que su información médica se pueda usar o compartir para propósitos específicos.
- Ejercer todos los derechos, incluso si el miembro es un menor, según lo definen las OAR. Hay ocasiones en que los menores de 18 años (menores de edad) quieren o necesitan recibir servicios de atención médica por su cuenta. Para obtener más información sobre los derechos de un menor, visite: [sharedsystems.dhsoha.state.or.us/DHSForms/Served/le9541.pdf](http://sharedsystems.dhsoha.state.or.us/DHSForms/Served/le9541.pdf).

## Sus responsabilidades como miembro de OHP

### Cómo recibir atención médica

- Busque un médico u otro proveedor con el que pueda trabajar. Cuéntele todo sobre su salud.
- Acuda a chequeos y reciba atención preventiva con regularidad en su PCP o clínica.
- Use su PCP o clínica para pruebas y otros tratamientos, excepto en emergencias.
- Antes de ir con un especialista obtenga una remisión de su PCP o clínica, a menos que pueda ir directamente al especialista sin una remisión.
- Use los servicios de urgencias y emergencias de manera adecuada y avise a su PCP o clínica si lo atendieron en la sala de emergencias en un plazo de 72 horas.
- Ayude al proveedor o clínica a obtener registros clínicos de otros proveedores. Esto puede incluir la firma de una Revelación de información.
- Proporcione información precisa a su proveedor para su expediente médico.
- Ayude a su proveedor a hacer un plan para su tratamiento y siga el plan acordado. Participe activamente en su atención médica.
- Siga las instrucciones de sus proveedores o pida otra opción.
- Lleve sus tarjetas de identificación médica a las citas. Informe a los proveedores que está cubierto por OHP y cualquier otro seguro médico antes de su cita. Avíseles si se lesionó en un accidente.
- Haga preguntas sobre condiciones, tratamientos y otros aspectos relacionados con su atención, que no comprenda.
- Llegue puntualmente a las citas. Llame a su proveedor al menos un día antes si no puede ir a una cita.
- Trate a los miembros de UHA, a los proveedores y al personal de la clínica con respeto.
- Informe a UHA sobre cualquier problema, queja o queja formal.

### Reporte esta información a OHP

- Cambio de dirección o teléfono.
- Si queda embarazada y avisar cuando su hijo nazca.

**Atención al Cliente de UHA:** Llamada sin costo 866-672-1551 | TTY 711

[www.umpquahealth.com](http://www.umpquahealth.com)

**Servicio al Cliente de BCB:** Llamada sin costo 877-324-8109 | TTY 711

[bca-ride.com](http://bca-ride.com)



- Si algún familiar se muda dentro o fuera del grupo familiar.
- Si tiene algún otro seguro.

Puede reportar los cambios en una de estas maneras:

- Use su cuenta en línea ONE en [One.Oregon.gov](http://One.Oregon.gov) para avisar de los cambios en línea.
- Visite cualquier oficina del Departamento de Servicios Humanos (Department of Human Services) de Oregon. Puede encontrar una lista de las oficinas en: [www.oregon.gov/odhs/Pages/office-finder.aspx](http://www.oregon.gov/odhs/Pages/office-finder.aspx)
- Comuníquese con un colaborador local de la comunidad autorizado por OHP. Puede encontrar un colaborador de la comunidad en: <https://healthcare.oregon.gov/Pages/find-help.aspx>
- Llame a Servicio al Cliente de OHP de lunes a viernes al 800-699-9075.
- Por fax 503-378-5628
- Por correo a ONE Customer Service Center, PO Box 14015, Salem, OR 97309

### **Gastos que posiblemente tenga que pagar**

- Pagar los servicios que OHP no cubre, según lo descrito en OAR 410-120-1200 (Servicios excluidos y limitaciones) y 410-120-1280 (Facturación).
- Pagar su prima mensual de OHP a tiempo, si tiene una.
- Ayudar a UHA a identificar cualquier cobertura de terceros que tenga. Reembolsar a UHA los beneficios que pagamos por una lesión o cualquier indemnización que haya recibido debido a esa lesión.

## **Sus derechos y responsabilidades como pasajero de NEMT:**

### **Usted tiene derecho a:**

- Tener un transporte seguro y confiable que cubra sus necesidades.
- Que lo traten con respeto.
- Pedir servicios de interpretación cuando hable con Servicio al Cliente.
- Recibir material en un idioma o formato que cubra sus necesidades.
- Recibir un aviso por escrito cuando se le deniegue el transporte.
- Presentar una queja sobre su experiencia con el transporte.
- Pedir apelaciones y audiencias si le han denegado viajes injustamente

### **Sus responsabilidades son:**

- Tratar con respeto a los conductores y al resto de pasajeros.
- Llamarnos lo más pronto posible para programar, cambiar o cancelar un viaje.
- Usar los cinturones de seguridad y otros equipos de seguridad que exija la ley.
- Pedir con antelación si puede haber alguna parada adicional, como pasar a la farmacia. Los conductores solo pueden hacer las paradas aprobadas por BCB.

## **Preguntas frecuentes**

### **¿Cómo programo un viaje?**

Llame a Servicio al Cliente de BCB. Ellos están disponibles las 24 horas del día, los 7 días de la semana. También puede programar un viaje en el sitio web. Para obtener más información, vea las páginas 16-17 y la página 38.

---

**Atención al Cliente de UHA:** Llamada sin costo 866-672-1551 | TTY 711

[www.umpquahealth.com](http://www.umpquahealth.com)

**Servicio al Cliente de BCB:** Llamada sin costo 877-324-8109 | TTY 711

[bca-ride.com](http://bca-ride.com)



### ¿Quién puede obtener viajes?

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

### ¿Quién puede programar un viaje para mí?

Usted, un familiar o tutor legal, cuidador, o alguien que trabaja donde usted vive. Necesitará saber su información personal como su nombre, fecha de nacimiento, teléfono o número de identificación de miembro. Tendrá que llamar a Servicio al Cliente de BCB.

### ¿Qué pasa si necesito una ambulancia?

Si tiene una emergencia, debe llamar al 911. BCB solo hace viajes que no son de emergencia. Si necesita una ambulancia para un viaje de este tipo, llame a BCB y dígales sus necesidades médicas. Ellos programarán un vehículo de transporte apropiado.

### ¿Qué pasa si no puedo llamar 2 días hábiles antes de mi cita?

Si va a salir del hospital, ir a una sala de atención de urgencia o necesita ir o venir de una cita de quimioterapia o diálisis, llame a BCB y ellos organizarán un viaje para usted.

### ¿Cuánto cuesta un viaje?

Los viajes están cubiertos por UHA sin costo alguno. Si recibe una factura de BCB, llame a Atención al Cliente de UHA de inmediato.

### ¿Qué pasa si me niegan un viaje?

Si le niegan su solicitud de viaje, tiene derecho de apelar. Para obtener más información, consulte la sección “Apelaciones y denegaciones de viajes” en la página 21 de esta guía. Una denegación puede significar que es elegible para reembolso de millaje en lugar de un viaje.

### ¿Me proporcionarán una silla para el auto/asiento elevado para mi hijo?

No, Bay Cities Brokerage (BCB) no proporciona sillas para el auto ni asientos elevados. Por ley, los niños menores de 8 años, de menos de 4'9" de altura, o que pesen menos de 40 libras deben viajar en una silla para el auto o asiento elevado aprobado. Tenga el asiento apropiado listo para instalarlo cuando llegue su conductor.

### Resumen de la plataforma del portal en línea

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

#### TripSpark de BCB le permite:

- Solicitar viajes cubiertos por su beneficio de NEMT.
- Ver los viajes programados.
- Cancelar un viaje.
- Actualizar su información de contacto y preferencias.
- Solicitar un viaje de regreso con un botón “I am ready” (Estoy listo).



#### Acceso a TripSpark de BCB:

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

**Atención al Cliente de UHA:** Llamada sin costo 866-672-1551 | TTY 711

[www.umpquahealth.com](http://www.umpquahealth.com)

**Servicio al Cliente de BCB:** Llamada sin costo 877-324-8109 | TTY 711

[bca-ride.com](http://bca-ride.com)



# Cómo usar el portal para miembros TripSpark de BCB

## Cómo registrarse para una cuenta

Solo los miembros que son elegibles para recibir beneficios de NEMT de BCB pueden acceder al sitio web de miembros TripSpark de BCB. Esto mantiene la seguridad de los datos de los miembros.

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

También se necesita su dirección de correo electrónico para registrarse en el Portal de Pasajeros. Cuando se registre, recibirá un correo electrónico con su “ID de cliente”. Este es diferente a su ID de miembro con UHA. Después de recibir este correo electrónico, se le pedirá que actualice su contraseña. Es posible que deba revisar su carpeta de correo no deseado en busca de este mensaje. Después de registrarse, tendrá acceso completo al portal TripSpark para programar sus viajes.

El portal TripSpark de BCB le permite a usted, su representante, familiar o cuidador solicitar un viaje y ver y actualizar su calendario. También puede seguir a su conductor en un mapa mientras se acerca.

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

## Acceso a soporte técnico

Si tiene preguntas sobre el portal TripSpark o necesita ayuda para reservar un viaje, nuestros representantes de Servicio al Cliente están disponibles para ayudar. Puede comunicarse con Bay Cities Brokerage (BCB) al 877-324-8109. También puede enviarles un correo electrónico a [support@bca-ride.com](mailto:support@bca-ride.com) para obtener más soporte.

## Palabras que debe saber

**Apelación:** cuando usted le pide a su plan que revise una decisión que el plan tomó sobre cubrir un servicio de atención médica. Si no está de acuerdo con una decisión que tomó el plan, puede apelarla y pedir una revisión.

**Asistente:** alguien cuyo trabajo es ayudar a otros.

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

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

**CCO:** Organización de Atención Coordinada. Grupo local de proveedores de atención médica. Son médicos, consejeros, enfermeros, dentistas y otros que trabajan juntos en su comunidad. Las CCO ayudan a asegurar que los miembros de OHP se mantengan sanos.

---

**Atención al Cliente de UHA:** Llamada sin costo 866-672-1551 | TTY 711

[www.umpquahealth.com](http://www.umpquahealth.com)

**Servicio al Cliente de BCB:** Llamada sin costo 877-324-8109 | TTY 711

[bca-ride.com](http://bca-ride.com)



**CFR:** Código de Reglamentos Federales. Lista publicada de las reglas y leyes generales.

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

**Denegación:** solicitud de PA que es denegada, detenida o reducida.

**Emergencia:** enfermedad o lesión que necesita atención inmediata. Un ejemplo de salud física es sangrado que no se detiene o un hueso roto. Un ejemplo de salud mental es sentirse fuera de control o sentir deseos de lastimarse.

**FBDE:** doble elegibilidad con beneficios completos. Miembros que son elegibles para Medicare y Medicaid.

**Inasistencia:** cuando usted no se presenta, o no cancela, un viaje programado.

**Mal tiempo:** calor intenso o frío intenso. Advertencias de tornado o inundaciones. Nieve intensa o caminos con hielo.

**Médicamente necesario:** servicios y suministros que su médico dice que usted necesita. Los necesita para prevenir, diagnosticar o tratar una condición o sus síntomas. También puede referirse a servicios que un proveedor acepta como tratamiento estándar.

**Miembro:** alguien elegible para recibir servicios de UHA o NEMT.

**NEMT:** transporte médico que no es de emergencia. Viajes proporcionados para situaciones médicas que no son una emergencia.

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

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

**Plan de medida correctiva:** documento que dice cómo se cambiará una situación específica. Esto es para cumplir mejor los objetivos de una compañía.

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

**Política:** plan de acción que sigue una empresa.

**Preprobación (preautorización, PA o autorización previa):** permiso para un servicio. Este es usualmente un documento que dice que su plan pagará por un servicio. Algunos planes y servicios la piden antes de darle la atención.

**Proveedores participantes:** proveedores de transporte, o conductores de transporte.

**Queja formal:** queja sobre un plan, proveedor o clínica. las CCO deben responder a todas las quejas.

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

---

**Atención al Cliente de UHA:** Llamada sin costo 866-672-1551 | TTY 711

[www.umpquahealth.com](http://www.umpquahealth.com)

**Servicio al Cliente de BCB:** Llamada sin costo 877-324-8109 | TTY 711

[bca-ride.com](http://bca-ride.com)



**Reembolso:** el acto de devolver dinero. El dinero que es devuelto.

**Transporte colectivo:** transporte público. Como autobuses y trenes subterráneos.

**Transporte médico de emergencia:** usar una ambulancia para buscar atención médica. Los técnicos de emergencias médicas (EMT) ofrecen atención durante el viaje o vuelo. Esto es lo que pasa cuando llama al 911.

**Transporte seguro:** servicios de NEMT para el viaje involuntario de miembros que están en peligro de lastimarse a sí mismos o a otros.

**Umpqua Health Alliance:** plan de atención administrada para el Plan de Salud de Oregón que atiende al condado de Douglas.

**Urgente:** atención que usted necesita el mismo día. Podría ser por dolor intenso, para evitar que se sienta mucho peor, o para evitar perder la función en una parte de su cuerpo.

**Viaje:** transporte desde el punto de recogida hasta el punto de dejada.

---

**Atención al Cliente de UHA:** Llamada sin costo 866-672-1551 | TTY 711

[www.umpquahealth.com](http://www.umpquahealth.com)

**Servicio al Cliente de BCB:** Llamada sin costo 877-324-8109 | TTY 711

[bca-ride.com](http://bca-ride.com)



ESTA PÁGINA SE DEJÓ INTENCIONALMENTE EN BLANCO.

---

**Atención al Cliente de UHA:** Llamada sin costo 866-672-1551 | TTY 711

[www.umpquahealth.com](http://www.umpquahealth.com)

**Servicio al Cliente de BCB:** Llamada sin costo 877-324-8109 | TTY 711

[bca-ride.com](http://bca-ride.com)



ESTA PÁGINA SE DEJÓ INTENCIONALMENTE EN BLANCO.

---

**Atención al Cliente de UHA:** Llamada sin costo 866-672-1551 | TTY 711

[www.umpquahealth.com](http://www.umpquahealth.com)

**Servicio al Cliente de BCB:** Llamada sin costo 877-324-8109 | TTY 711

[bca-ride.com](http://bca-ride.com)



ESTA PÁGINA SE DEJÓ INTENCIONALMENTE EN BLANCO.

---

**Atención al Cliente de UHA:** Llamada sin costo 866-672-1551 | TTY 711

[www.umpquahealth.com](http://www.umpquahealth.com)

**Servicio al Cliente de BCB:** Llamada sin costo 877-324-8109 | TTY 711

[bca-ride.com](http://bca-ride.com)



ESTA PÁGINA SE DEJÓ INTENCIONALMENTE EN BLANCO.

---

**Atención al Cliente de UHA:** Llamada sin costo 866-672-1551 | TTY 711

[www.umpquahealth.com](http://www.umpquahealth.com)

**Servicio al Cliente de BCB:** Llamada sin costo 877-324-8109 | TTY 711

[bca-ride.com](http://bca-ride.com)



ESTA PÁGINA SE DEJÓ INTENCIONALMENTE EN BLANCO.

---

**Atención al Cliente de UHA:** Llamada sin costo 866-672-1551 | TTY 711

[www.umpquahealth.com](http://www.umpquahealth.com)

**Servicio al Cliente de BCB:** Llamada sin costo 877-324-8109 | TTY 711

[bca-ride.com](http://bca-ride.com)



ESTA PÁGINA SE DEJÓ INTENCIONALMENTE EN BLANCO.

---

**Atención al Cliente de UHA:** Llamada sin costo 866-672-1551 | TTY 711

[www.umpquahealth.com](http://www.umpquahealth.com)

**Servicio al Cliente de BCB:** Llamada sin costo 877-324-8109 | TTY 711

[bca-ride.com](http://bca-ride.com)



ESTA PÁGINA SE DEJÓ INTENCIONALMENTE EN BLANCO.

---

**Atención al Cliente de UHA:** Llamada sin costo 866-672-1551 | TTY 711

[www.umpquahealth.com](http://www.umpquahealth.com)

**Servicio al Cliente de BCB:** Llamada sin costo 877-324-8109 | TTY 711

[bca-ride.com](http://bca-ride.com)





UHA Customer Care  
3031 NE Stephens Street  
Roseburg, OR 97470  
541-229-4UHA o 541-229-4842 (TTY 711) o TTY 541-440-6304  
Llamada sin costo 866-672-1551 | TTY 541-440-6304 o 711

[UHCUSTOMERCARE@UMPQUAHEALTH.COM](mailto:UHCUSTOMERCARE@UMPQUAHEALTH.COM)  
[www.umpquahealth.com](http://www.umpquahealth.com)

