

Guía del ciclista



AVISO DE NO DISCRIMINACIÓN DE LA UHA

Umpqua Health Alliance (UHA) y sus proveedores cumplen con las leyes de derechos civiles estatales y federales aplicables. Debemos cumplir con las leyes de derechos civiles estatales y federales. No podemos tratar a las personas de manera injusta en ningún programa o actividad debido a que una persona:

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

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

Todos (incluidos los miembros y los no miembros) tienen derecho a entrar, salir y utilizar los edificios y servicios. También tienen derecho a obtener información de una manera que entiendan. Realizaremos cambios razonables en las políticas, prácticas y procedimientos hablando con usted acerca de sus necesidades. Puede ponerse en contacto con cualquiera de los siguientes recursos:

Para denunciar sus inquietudes o si cree que la UHA no ha brindado estos servicios o que ha sido discriminada, excluida o tratada injustamente por alguno de los motivos anteriores. Puede comunicarse con el coordinador de apelaciones y quejas de la UHA o con el servicio de atención al cliente en:

- Sitio web: www.umpquahealth.ethicspoint.com
- Correo electrónico: compliance@umpquahealth.com
- Teléfono: 541-229-4842; Llamada gratuita: 866-672-1551; TTY: 541-440-6304 or 711
- Fax: 541-677-5881
- Por correo: Umpqua Health Alliance

3031 NE Stephens St.
Roseburg, OR 97470

Atención al cliente de la UHA: Llamada gratuita 866-672-1551 | TTY 711
www.umpquahealth.com

Atención al cliente de la BCB: Llamada gratuita 877-324-8109 | TTY 711
bca-ride.com



Para denunciar sus inquietudes u obtener más información, también puede ponerse en contacto con nuestro gerente ejecutivo de diversidad, inclusión y derechos civiles (coordinador de no discriminación):

- Sitio web: www.umpquahealth.ethicspoint.com
- Correo electrónico: compliance@umpquahealth.com
- Por correo: Umpqua Health Alliance
Attention: Chief Compliance Officer

3031 NE Stephens St.
Roseburg, OR 97470

Puede denunciar sus inquietudes a Oregon Health Derechos civiles de la Autoridad (OHA):

- Sitio web: <https://www.oregon.gov/OHA/OEI/Pages/index.aspx>
- Correo electrónico: <mailto:OHA.PublicCivilRights@state.or.us>
- Teléfono: 844-882-7889, 711 TTY
- Por correo: Office of Equity and Inclusion Division

421 SW Oak St., Suite 750
Portland, OR 97204

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

- Teléfono: 971-673-0764
- Correo electrónico: <mailto:crdemail@boli.state.or.us>
- Por correo: Bureau of Labor and Industries Civil
Rights Division

800 NE Oregon St, Suite 1045
Portland, OR 97232

También tiene derecho a presentar una queja de derechos civiles ante la Oficina de Derechos Civiles (OCR) del Departamento de Salud y Servicios Humanos de los Estados Unidos. Póngase en contacto con esa oficina de una de las siguientes maneras:

- Sitio web: <https://ocrportal.hhs.gov/ocr/smartscreen/main.jsf>
- Teléfono: 800-368-1019, 800-537-7697 (TDD)
- Correo electrónico: OCRComplaint@hhs.gov
- Por correo: Office for Civil Rights

200 Independence Ave. SW , Room 509F, HHH Bldg.,
Washington, DC 20201

Atención al cliente de la UHA: Llamada gratuita 866-672-1551 | TTY 711
www.umpquahealth.com

Atención al cliente de la BCB: Llamada gratuita 877-324-8109 | TTY 711
bca-ride.com



DECLARACIÓN DE ACCESO AL IDIOMA DE DOHA

If you need another language, large print, Braille, CD, tape or another format, call Customer Care at 541-229-4842, toll free 866-672-1551, or TTY 541-440-6304 / 711. Members may access free sign and oral interpreters, as well as translations and materials, such as Provider Directories, Member Handbooks, Appeals and Grievance Notices, Denials and Termination Notices, and any other items, in alternate formats free of charge. All written materials can be provided within 5 business days.

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

The free interpreters that are available also can be used by member representatives, family members and caregivers with hearing difficulties or limited understanding of English who need help to understand a member's medical needs and care.

Si necesita otro idioma, impresión grande, Braille, CD, cinta u otro formato, llame al servicio de atención al cliente al 541-229-4842, número gratuito 866-672-1551, o TTY 541-440-6304 / 711. Los miembros pueden acceder gratuitamente a intérpretes de letreros e intérpretes orales, así como a traducciones y materiales, como directorios de proveedores, manuales de miembros, avisos de apelaciones y reclamaciones, avisos de denegación y rescisión, y cualquier otro elemento, en formatos alternativos de forma gratuita. Todos los materiales escritos se pueden proporcionar en un plazo de 5 días hábiles.

Puede tener un intérprete de voz o lenguaje de signos en sus citas si lo desea. Cuando llame a una cita, dígame a la oficina de su proveedor que necesita un intérprete y en qué idioma. La información sobre los intérpretes de atención médica se encuentra en www.Oregon.gov/oha/oei.

ENGLISH

You can get this letter in other languages, large print, Braille or a format you prefer. You can also ask for an interpreter. This help is free. Call 541-229-4842 or TTY 711. We accept relay calls.

-

Atención al cliente de la UHA: Llamada gratuita 866-672-1551 | TTY 711

www.umpquahealth.com

Atención al cliente de la BCB: Llamada gratuita 877-324-8109 | TTY 711

bca-ride.com



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

SPANISH

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 711. Aceptamos todas las llamadas de retransmisión.

-

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

RUSSIAN

Вы можете получить это письмо на другом языке, напечатанное крупным шрифтом, шрифтом Брайля или в предпочитаемом вами формате. Вы также можете запросить услуги переводчика. Эта помощь предоставляется бесплатно. Звоните по тел. 541-229-4842 или TTY 711. Мы принимаем звонки по линии трансляционной связи.

-

Вы можете получить помощь от аккредитованного и квалифицированного медицинского переводчика.

VIETNAMESE

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) 711. 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.

ARABIC

يمكنكم الحصول على هذا الخطاب بلغات أخرى، أو مطبوعة بخط كبير، أو مطبوعة على طريقة برايل أو حسب الصيغة أو المبرقة 541-229-4842 المفضلة لديكم. كما يمكنكم طلب مترجم شفهي. إن هذه المساعدة مجانية. اتصلو على الكاتبة 711. نستقبل المكالمات المحولة.

-

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

SOMALI

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 711. Waa aqbalnaa wicitaanada gudbinta.

Atención al cliente de la UHA: Llamada gratuita 866-672-1551 | TTY 711

www.umpquahealth.com

Atención al cliente de la BCB: Llamada gratuita 877-324-8109 | TTY 711

bca-ride.com



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

SIMPLIFIED CHINESE

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 711。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。

TRADITIONAL CHINESE

您可獲得本信函的其他語言版本、大字版、盲文版或您偏好的格式。您也可申請口譯員。以上協助均為免費。請致電 541-229-4842 或聽障專線 711。我們接受所有傳譯電話。

- 您可透過經認證的合格醫療保健口譯員取得協助。

KOREAN

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

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

HMONG

Koj txais tau tsab ntawv no ua lwm yam lus, ua ntawv loj, ua lus Braille rau neeg dig muag los sis ua lwm yam uas koj nyiam. Koj kuj thov tau kom muaj ib tug neeg pab txhais lus. Txoj kev pab no yog ua pub dawb. Hu 541-229-4842 los sis TTY 711. Peb txais tej kev hu xov tooj rau neeg lag ntseg.

- Koj yuav tau kev pab los ntawm ib tug kws txawj txhais lus rau tib neeg mob.

MARSHALLESE

Kwomaroñ bōk leta in ilo kajin ko jet, kōn jeje ikkillep, ilo braille ak bar juon wāwein eo emman!ok ippam. Kwomaroñ kajjitōk bwe juon ri ukōt en jipañ eok. Eje!ok wōñāñ jipañ in. Kaaltok ak TTY 711. Kwomaroñ kaaltok in relay.

- Kwomaroñ bōk jipañ jān juon ri ukōt ekōmālim im keiie āinwōt ri ukōt in ājmour.

CHUUKESE

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 711. Kich mi etiwa ekkewe keken relay.

Atención al cliente de la UHA: Llamada gratuita 866-672-1551 | TTY 711

www.umpquahealth.com

Atención al cliente de la BCB: Llamada gratuita 877-324-8109 | TTY 711

bca-ride.com



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

TAGALOG

Makukuha mo ang liham na ito sa iba pang mga wika, malaking letra, Braille, o isang format na gusto mo. Maaari ka ring humingi ng tagapagsalin. Ang tulong na ito ay libre. Tawagan ang 541-229-4842 o TTY 711. Tumatanggap kami ng mga relay na tawag.

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

GERMAN

Sie können dieses Dokument in anderen Sprachen, in Großdruck, in Brailleschrift oder in einem von Ihnen bevorzugten Format erhalten. Sie können auch einen Dolmetscher anfordern. Diese Hilfe ist gratis. Wenden Sie sich an 541-229-4842 oder per Schreibtelefon an 711. Wir nehmen Relaisanrufe an.

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

PORTUGUESE

Esta carta está disponível em outros idiomas, letras grandes ou braile, se preferir. Também poderá solicitar serviços de interpretação. Essa ajuda é gratuita. Ligue para 541-229-4842 ou use o serviço TTY 711. Aceitamos encaminhamentos de chamadas.

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

JAPANESE

この書類は、他の言語に翻訳されたもの、拡大文字版、点字版、その他ご希望の様式で入手可能です。また、通訳を依頼することも可能です。本サービスは無料でご利用いただけます。541-229-4842 または TTY 711 までお電話ください。電話リレーサービスでも構いません。

-
認定または有資格の医療通訳者から支援を受けられます。

Atención al cliente de la UHA: Llamada gratuita 866-672-1551 | TTY 711

www.umpquahealth.com

Atención al cliente de la BCB: Llamada gratuita 877-324-8109 | TTY 711

bca-ride.com



UBICACIONES DE ATENCIÓN AL CLIENTE Y HORARIOS DE ATENCIÓN AL CLIENTE

La oficina de atención al cliente de Umpqua Health Alliance
se encuentra en:

Dirección: 3031 NE Stephens Street, Roseburg, OR 97470

Horas de operación

De lunes a viernes

De 8:00 a. m. a 5:00 p. m.

El servicio de atención al cliente de la UHA cierra los siguientes días: Año Nuevo, Día de los Caídos, Día de la Independencia, Día del Trabajo, Día de los Veteranos, Acción de Gracias, Día después del Día de Acción de Gracias, Navidad

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



Atención al cliente de la UHA: Llamada gratuita 866-672-1551 | TTY 711

www.umpquahealth.com

Atención al cliente de la BCB: Llamada gratuita 877-324-8109 | TTY 711

bca-ride.com



Table of Contents

AVISO DE NO DISCRIMINACIÓN DE LA UHA.....	1
UBICACIONES DE ATENCIÓN AL CLIENTE Y HORARIOS DE ATENCIÓN AL CLIENTE .	7
PALABRAS PARA SABER	10
¡Bienvenido!.....	13
¿Quién puede recibir estos viajes?	14
Horas de servicio	14
Tipos de atracciones	15
Transportes seguros.....	15
Modo de transporte y nivel de servicio	16
Programar un viaje	17
Estado del viaje.....	18
Qué esperar de su conductor.....	18
Plan de contingencia para transporte en horas punta y con mal tiempo.....	19
Cuándo estar preparado	20
Viajes urgentes	22
Denegaciones de viajes	22
Quejas, apelaciones y audiencias imparciales	22
Solicite una apelación	23
Quién puede solicitar una apelación	23
Presentación de una queja (queja)	23
Ejemplos de motivos por los que se puede presentar una queja	24
Resoluciones de quejas (quejas) y apelaciones	24
Recibir una respuesta.....	25
Si necesita una respuesta más rápida	25
¿Cuánto dura una apelación rápida?	26
Tomar una decision	26

Atención al cliente de la UHA: Llamada gratuita 866-672-1551 | TTY 711

www.umpquahealth.com

Atención al cliente de la BCB: Llamada gratuita 877-324-8109 | TTY 711

bca-ride.com



Solicitar una audiencia	26
Audiencias más rápidas para necesidades de atención médica urgentes	27
Quién puede solicitar una audiencia.....	27
Qué esperar en una audiencia	27
¿Puedo tener representación en mi audiencia?	27
Beneficios continuos durante la audición.....	27
Reembolsos de millas	28
Cómo funciona:.....	28
Reembolsos de comidas y alojamiento	29
Tasas de reembolso	29
Sobrepagos	30
Facturación para miembros	31
Cinturones de seguridad y asientos de automóvil.....	31
Asistentes	31
Niños.....	32
Silla de ruedas y otros dispositivos de movilidad	32
Animales de servicio y animales de compañía	33
Política de privacidad.....	33
Políticas de NEMT	34
Cómo se asegura la UHA de que usted esté seguro.....	35
Derechos y responsabilidades de los pasajeros.....	37
Preguntas frecuentes	42
Portal en línea	43
Uso del portal para miembros de BCB TripSpark	44
Acceso a la asistencia técnica.....	44

Atención al cliente de la UHA: Llamada gratuita 866-672-1551 | TTY 711

www.umpquahealth.com

Atención al cliente de la BCB: Llamada gratuita 877-324-8109 | TTY 711

bca-ride.com



PALABRAS PARA SABER

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

Asistente: Alguien cuyo trabajo es ayudar a los demás.

Mal clima: calor intenso o frío intenso. Advertencias de inundaciones o tornados. Carreteras con nieve intensa o hielo.

CCO: Organización de cuidados coordinados. Un grupo local de proveedores de atención médica. Son médicos, consejeros, enfermeros, dentistas y otros que trabajan juntos en su comunidad. Los CCO ayudan a garantizar que los miembros de OHP se mantengan sanos.

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

Queja: Una declaración de disgusto por un plan, un proveedor o una clínica. La ley dice que los CCO deben responder a cada queja.

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

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

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

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

FBDE: Doble derecho a prestaciones completas. Miembros que reúnen los requisitos para recibir Medicare y Medicaid.

Atención al cliente de la UHA: Llamada gratuita 866-672-1551 | TTY 711
www.umpquahealth.com

Atención al cliente de la BCB: Llamada gratuita 877-324-8109 | TTY 711
bca-ride.com



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

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

Necesarios desde el punto de vista médico: servicios y suministros que su médico dice que necesita. Los necesita para prevenir, diagnosticar o tratar una afección o sus síntomas. Puede referirse a los servicios que un proveedor acepta como tratamiento estándar.

Miembro: persona que reúne los requisitos para recibir los servicios de la UHA o NEMT.

BCB: Corretaje de Bay Cities. Proveedor de transporte no emergente (NEMT) contratado por la UHA.

NEMT: Transporte médico no emergente. Se ofrecen viajes para situaciones médicas que no son una emergencia.

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

Reglas de la Administración de Oregon (OAR): Reglas oficiales establecidas por las leyes del estado de Oregon.

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

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

Proveedores participantes: proveedores de transporte o conductores de transporte.

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

Política: plan de acción seguido por una empresa.

Aprobación previa (autorización previa, PA o autorización previa): permiso para un servicio. Por lo general, este es un documento que indica que su plan

pagará por un servicio. Algunos planes y servicios requieren esto antes de que usted reciba la atención.

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

Transporte seguro: servicios del NEMT para el transporte involuntario de miembros que corren el peligro de hacerse daño a sí mismos o a otras personas.

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

Viaje: Transporte desde el punto de recogida hasta el punto de entrega.

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

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

Atención al cliente de la UHA: Llamada gratuita 866-672-1551 | TTY 711

www.umpquahealth.com

Atención al cliente de la BCB: Llamada gratuita 877-324-8109 | TTY 711

bca-ride.com





¡Bienvenido!

Umpqua Health Alliance (UHA) trabaja con Bay Cities Brokerage (BCB) para ofrecer transporte a las citas médicas y a otros servicios médicos. Esta guía para pasajeros tiene como objetivo ayudarle a entender cómo funciona el transporte médico no emergente (NEMT). Esto es para que sepa cuándo y cómo utilizar este servicio. Puede obtenerlo en papel sin cargo en cualquier momento. Se lo enviaremos por correo en un plazo de 5 días hábiles. También puede encontrarlo en nuestro sitio web en www.umpquahealth.com. Pase el ratón sobre el menú desplegable OHP Members y seleccione «Guía de ciclistas». Podemos proporcionar una versión idéntica de la Guía para ciclistas de otras maneras. Algunas opciones son en otro idioma u otro formato, como audio, o se envían electrónicamente por correo electrónico. Para solicitar una guía para ciclistas en otro formato, póngase en contacto con el servicio de atención al cliente de la UHA al 541-229-4842 o envíe un correo electrónico a UHCustomerCare@umpquahealth.com.

Atención al cliente de la UHA: Llamada gratuita 866-672-1551 | TTY 711
www.umpquahealth.com

Atención al cliente de la BCB: Llamada gratuita 877-324-8109 | TTY 711
bca-ride.com



¿Quién puede recibir estos viajes?

Cualquier miembro de la UHA que esté activo actualmente puede recibir viajes para los servicios de OHP cubiertos. Independientemente del plan al que se haya inscrito cuando presentó la solicitud, la UHA es responsable de brindarle sus servicios de NEMT. Antes de tu viaje una vez programado, el BCB confirmará que está activo en la UHA y que se trata de un servicio cubierto o relacionado con la salud. Estos viajes están disponibles para los miembros que necesitan ayuda para ir y volver de un servicio cubierto. Esto es gratuito. Puede utilizar este servicio incluso para ir a la farmacia a recoger sus medicamentos.

Los miembros de Full Benefit Dual Eligible (FBDE) también pueden recibir viajes a través del BCB. Le confirmarán que puede solicitar un viaje y que el servicio está cubierto a través de su plan de Medicare o plan de Medicaid o directamente con su proveedor de Medicare. Los viajes para los miembros del FBDE deben realizarse dentro del área de servicio de la UHA o pueden realizarse fuera del área de servicio si el servicio cubierto o relacionado con la salud no está disponible en el área de servicio. Estos viajes son gratuitos para los miembros de la FBDE.

Horas de servicio

El centro de llamadas del BCB está abierto de lunes a viernes, de 8 a. m. a 5 p. m., para citas de rutina. Llámenos al número gratuito 877-324-8109 para programar los servicios de NEMT. Tienen personal multilingüe calificado disponible si necesita ayuda adicional. Hay servicios de interpretación oral disponibles por teléfono sin costo alguno para los miembros o sus representantes. Esto incluye ayuda para personas con problemas de audición y del habla. Para obtener esta ayuda, llame al centro de llamadas del BCB al 877-324-8109.

Un representante de los miembros también puede programar el NEMT. Estos pueden ser los miembros: el trabajador de salud comunitario, el padre adoptivo, el padre adoptivo u otro proveedor al que se haya otorgado esta autoridad.

Si llama fuera del horario de atención o para programar una cita urgente, hay una línea directa disponible las 24 horas. También puede programar las 24 horas del día, los 7 días de la semana utilizando el portal en línea. Consulte la

Atención al cliente de la UHA: Llamada gratuita 866-672-1551 | TTY 711

www.umpquahealth.com

Atención al cliente de la BCB: Llamada gratuita 877-324-8109 | TTY 711

bca-ride.com



página 43-44 para obtener más información. El centro de llamadas del BCB puede estar cerrado en ciertos días festivos, como, entre otros, el Día de Año Nuevo, el Día de los Caídos, el Día de la Independencia, el Día del Trabajo, el Día de Acción de Gracias y el Día de Navidad. Aún puede llamar al BCB para asuntos urgentes cuando estén cerrados. Los viajes para los servicios cubiertos de NEMT están cubiertos y se ofrecen las 24 horas del día, los 365 días del año. De acuerdo con la OAR 410-141-3920: Same day for NEMT Services,

- Hasta 90 días de antelación,
- Múltiples servicios de NEMT a la vez para múltiples citas con hasta 90 días de anticipación

Es posible que sea más difícil organizar actividades fuera del horario laboral, los fines de semana o los días feriados. Si tiene una cita durante ese tiempo, asegúrese de ponerse en contacto con el BCB con antelación. Tendrán que organizar un viaje para usted.

Tipos de atracciones

El BCB trabajará con usted para ofrecerle el mejor vehículo que se adapte a sus necesidades médicas. Las siguientes son las opciones de viaje disponibles:

- Autobús (billetes o pases) o transporte público
- Van para sillas de ruedas
- Sedán
- Transporte seguro
- Coche camilla
- Reembolso de millas

Programarán el viaje y lo asignarán al proveedor de NEMT correspondiente después de aprobarlo. Si recibe un reembolso de millas o utiliza el transporte público, BCB no es responsable de organizar ese viaje. BCB es un programa de viajes compartidos. Esto significa que otros pasajeros pueden ser recogidos o dejados en el camino. Cuando sea posible, también se le puede pedir que programe varias citas el mismo día para evitar viajes repetidos.

Transportes seguros

Se proporciona transporte seguro a los miembros que no puedan ser transportados por ningún otro medio debido a una crisis de salud mental. Esto puede ser para una persona que se encuentra en una crisis o que corre un riesgo inmediato de hacerse daño a sí misma o a otras personas debido a un

Atención al cliente de la UHA: Llamada gratuita 866-672-1551 | TTY 711

www.umpquahealth.com

Atención al cliente de la BCB: Llamada gratuita 877-324-8109 | TTY 711

bca-ride.com



problema mental o emocional o al abuso de sustancias. Este tipo de transporte significa que es posible que los miembros deban permanecer inmobilizados durante el transporte. Los transportes seguros son para el transporte a un centro de Medicaid reconocido por su capacidad para tratar la necesidad urgente de atención médica o de salud conductual del miembro en crisis. Un acompañante puede acompañar al miembro sin coste alguno cuando sea médicamente apropiado, por ejemplo, para administrar medicamentos durante el viaje o para cumplir con los requisitos legales, que incluyen, entre otros, el hecho de que se requiera la presencia de un padre o tutor legal o un acompañante durante el transporte.

Modo de transporte y nivel de servicio

La UHA hará modificaciones si tiene condiciones o necesidades especiales, como discapacidades físicas o de salud conductual. Una modificación del servicio establece condiciones especiales y restricciones razonables para viajes futuros. Si se le solicita una modificación del servicio, recibirá una carta explicativa. El BCB determinará el modo de viaje y el nivel de servicio adecuado. El modo de viaje es la forma en que te llevan de un lugar a otro. Algunos tipos de modos son una furgoneta o un sedán para sillas de ruedas. El BCB revisará lo siguiente sobre cada ciclista para determinar el modo de conducción:

- Capacidad para caminar y si necesitan un andador, un bastón o una silla de ruedas.
- Capacidad para moverse o ser movido. Capacidad para realizar actividades de la vida diaria.
- Necesitan asistencia y, si tienen un asistente, cumplen con los requisitos del asistente.
- Condiciones o necesidades especiales, incluidas afecciones de salud física o conductual. Esto incluye las necesidades de salud y seguridad.
- Nivel de servicio que se adapta a las necesidades (bordillo a bordillo, puerta a puerta, mano a mano, o ambos).

Atención al cliente de la UHA: Llamada gratuita 866-672-1551 | TTY 711

www.umpquahealth.com

Atención al cliente de la BCB: Llamada gratuita 877-324-8109 | TTY 711

bca-ride.com



Programar un viaje

Para pedir un viaje con BCB:

Llame al número gratuito:
877-324-8109

Hable directamente con
una persona del servicio
de atención al cliente de
BCB

Vaya a su portal en línea:

<https://portal.bca-ride.com/Registration>

Puede utilizar estas opciones para:

- Programar un viaje
- Realizar cambios en un viaje
- Revise un viaje
- Cancelar un viaje

El BCB prefiere que los servicios de NEMT se programen con al menos dos días hábiles de anticipación. Sin embargo, pueden programarse con hasta 90 días de anticipación. Al programar su viaje, el BCB no puede exigirle que llegue más de 1 hora antes de la cita programada. También programarán viajes de NEMT para el mismo día si es necesario. Puede programar más de un viaje a la vez para todas sus citas. Tu viaje se aprobará y programará, o se denegará, en un plazo de 24 horas a partir de la solicitud. El plazo se puede reducir según sea necesario para garantizar que llegues a la consulta con tiempo suficiente para registrarte y prepararte para ella. Los viajes afectados por eventos no planificados requieren que BCB reasigne el viaje a otro proveedor de NEMT cuando sea necesario. El BCB hará todo lo posible para que los miembros tengan acceso a los servicios del NEMT las 24 horas del día.

Puede ponerse en contacto con BCB las 24 horas del día, los 7 días de la semana, los 365 días del año. Para viajes a la sala de emergencias, llame al 911. Cuando llame al BCB, prepárese para responder las siguientes preguntas. Esto es para que puedan asegurarse de que su viaje se adapte a sus necesidades:

- Tu nombre
- Su número de identificación de la UHA
- Su dirección de recogida
- Tu número de teléfono
- Nombre y dirección del proveedor y del consultorio

Atención al cliente de la UHA: Llamada gratuita 866-672-1551 | TTY 711
www.umpquahealth.com

Atención al cliente de la BCB: Llamada gratuita 877-324-8109 | TTY 711
bca-ride.com



- Número de teléfono del proveedor y del consultorio
- Fecha y hora de su cita
- Fecha y hora de recogida de vuelta después de la cita
- Motivo de la cita
- Instrucciones para llegar a su casa o a su cita
- ¿Utiliza un bastón o un andador?
- ¿Utiliza algún dispositivo que ayude a la movilidad?
- ¿Tiene alguna necesidad especial de salud física o conductual?
- ¿Puede entrar y salir de un automóvil sin ayuda?
- ¿Utiliza silla de ruedas? ¿Necesitas usar una furgoneta para sillas de ruedas?

BCB se asegurará de que su conductor tenga toda su información antes de recogerlo. El BCB programará su recogida con tiempo suficiente para que pueda registrarse y prepararse para su cita. Se asegurará de que llegues al menos 15 minutos antes. Esto es para evitar una entrega tardía. Si programa para un menor, el BCB necesitará conocer la información personal del niño. También necesitarán la información del adulto que se unirá a ellos. Para obtener más información, consulte la sección de niños en la página 32.

Si tiene más de 18 años y tiene un representante de miembros, ellos pueden programar el viaje por usted. Esto puede incluir un trabajador de salud comunitario (CHW), un padre adoptivo, un padre, un cuidador o cualquier otro proveedor delegado. Si desea limitar quién puede programar viajes para usted, infórmelo a BCB. Pondrán en su perfil una contraseña especial establecida por usted.

Estado del viaje

Recibirás información del BCB sobre tu viaje en NEMT. Esto le proporcionará información que, como mínimo, debe incluir el nombre y el número de teléfono del conductor o del proveedor de NEMT y también confirmará:

- La fecha de recogida programada;
- Hora de recogida programada;
- La dirección de recogida; y
- La dirección del destino.

Recibirás esta información dos días antes de tu viaje programado.

Qué esperar de su conductor

Atención al cliente de la UHA: Llamada gratuita 866-672-1551 | TTY 711

www.umpquahealth.com

Atención al cliente de la BCB: Llamada gratuita 877-324-8109 | TTY 711

bca-ride.com



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

Los conductores de transporte de BCB están ahí para ayudarlo a llegar a sus citas, mano a mano, puerta a puerta y de acera a acera. Si es necesario, pueden ayudarlo a entrar o salir del vehículo. El conductor también puede ayudarlo a entrar en la entrada principal del consultorio del médico. Sin embargo, no pueden ayudarlo a entrar a las salas médicas ni a ninguna otra área del edificio. Si necesita más ayuda, puede pedir ayuda al personal de la oficina. Si tiene un asistente de cuidado personal, también puede ayudarlo. Para obtener más información sobre un asistente de cuidado personal, consulte las páginas 32 a 33 de esta guía.

Los conductores de transporte no pueden entrar en su habitación, excepto para el alta hospitalaria o el transporte en camilla.

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

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

Cuando haya un viaje programado y el conductor llegue, se lo comunicará al pasajero. El conductor debe esperar al menos 15 minutos después de la hora de recogida programada. Si el pasajero no está listo para ese momento, el conductor llamará al Servicio de Atención al Cliente de BCB y se lo comunicará antes de partir.

Plan de contingencia para transporte en horas punta y con mal tiempo

Si hay demoras que puedan hacer que llegues más de 15 minutos tarde a tu cita, tu conductor trabajará para planificar otra forma de llegar allí. El tráfico y el clima pueden afectar el tiempo que se tarda en llegar a la consulta en

Atención al cliente de la UHA: Llamada gratuita 866-672-1551 | TTY 711

www.umpquahealth.com

Atención al cliente de la BCB: Llamada gratuita 877-324-8109 | TTY 711

bca-ride.com



coche. El BCB tiene planes para asegurarse de que los conductores puedan llevarte. El mal tiempo puede hacer que los viajes se retrasen o limiten los tipos de viajes que se pueden programar. Este clima puede incluir calor intenso, frío intenso, inundaciones, advertencias de tornados, fuertes nevadas o carreteras heladas. Estas condiciones pueden hacer que no sea seguro llevarlo a la consulta.

Cuando llegue el mal tiempo, el BCB se mantendrá al día con las inclemencias del tiempo. Ellos comprobarán si es seguro continuar con su viaje. El BCB hará todo lo posible para asegurarse de que tengas el tipo de bicicleta adecuado para el clima. Trabajarán con usted y su proveedor para cambiar los planes de viaje si el clima no es seguro para viajar. Si los conductores no pueden llevarlo porque las carreteras no son seguras para viajar, el BCB se pondrá en contacto con usted para informarle. Cuando sea necesario, trabajarán con otro proveedor de NEMT para garantizar la reasignación oportuna del viaje afectado. Si necesita cuidados médicos críticos, aún puede recibir transporte. Esto incluye, pero no se limita a: diálisis renal, radiación y quimioterapia.

Cuándo estar preparado

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

Una vez que haya terminado su cita, deberá realizar un viaje de ida y vuelta sin demoras excesivas. Su conductor debe llegar al lugar de recogida programado 15 minutos antes o 15 minutos después de esa hora. Para los viajes de ida y vuelta que no estén programados con antelación, una vez que llames al BCB para informarles que estás listo para que te recojan, se reunirán contigo en el plazo de una (1) hora. Si no lo recogen dentro de ese plazo, llame al BCB de inmediato.

Si pierde su viaje programado, DEBE llamar al BCB. NO llame al conductor del transporte para cambiar la fecha. Si no estás preparado cuando llegue el

Atención al cliente de la UHA: Llamada gratuita 866-672-1551 | TTY 711

www.umpquahealth.com

Atención al cliente de la BCB: Llamada gratuita 877-324-8109 | TTY 711

bca-ride.com



conductor, esperará 15 minutos. Después de 15 minutos, el conductor puede ir a su próxima recogida programada y tendrás que cambiarla con BCB. Antes de que el conductor se vaya, llamará al despacho de BCB y le informará que se va de su ubicación. Si su conductor llega antes de la recogida programada, no tiene que salir temprano. No es necesario que ingrese al vehículo de transporte hasta la hora de recogida programada. Los 15 minutos comenzarán a la hora de recogida programada.

Los conductores de BCB no pueden dejarlo más de 15 minutos antes de la apertura o el cierre del negocio. Esto puede estar permitido si lo solicitan usted, su padre o tutor o su representante. Esto también se puede permitir si no se espera que su cita finalice dentro de los 15 minutos posteriores al cierre.

Cancelaciones, reprogramaciones o ausencias

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

Puedes cancelar o hacer cambios en tu viaje por teléfono o por Internet. Están disponibles las 24 horas del día.

Si tienes un viaje programado y no lo cancela ni reprograma, se marcará como si no te presentaras.

Si llamas al BCB para cancelar tu viaje y el conductor está de camino, también se considerará que no te has presentado.

Muchas ausencias pueden terminar en que el BCB se niegue a viajar. Es muy importante que hagas todo lo posible para cancelar tu viaje. Hágalo dentro de un tiempo razonable antes de la recogida programada. Si no lo hace, puede que no haya viajes disponibles para otros clientes.

Si sigues sin aparecer, pueden producirse los siguientes cambios en el servicio:

- Limitar la cantidad de viajes que puedes programar a la vez,
- Limitar la antelación con la que puede programar los viajes,
- Límitelo a un proveedor de NEMT específico,
- Solo le permiten utilizar el reembolso de millas.

Atención al cliente de la UHA: Llamada gratuita 866-672-1551 | TTY 711

www.umpquahealth.com

Atención al cliente de la BCB: Llamada gratuita 877-324-8109 | TTY 711

bca-ride.com



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

- Un miembro tiene un problema de salud que representa una amenaza directa para el conductor u otras personas que viajen en el vehículo,
- Un miembro amenaza con dañar al conductor o a otras personas que viajen en el vehículo,
- Un miembro se comporta o crea situaciones que ponen al conductor u otras personas en el vehículo en riesgo de sufrir daños,
- Un miembro adopta una conducta que, a juicio de la UHA, hace que los proveedores o centros médicos locales se nieguen a brindarle los servicios cubiertos.

Viajes urgentes

Si tiene una emergencia, llame al 911. El BCB y la UHA no pueden organizar viajes de emergencia en ambulancia. Si necesita ir al centro de atención de urgencias y que lo atiendan de inmediato, se pueden programar viajes urgentes si están disponibles. Si necesita un traslado urgente, póngase en contacto con BCB.

Denegaciones de viajes

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

También es posible que te denieguen el viaje si te han impuesto una política de viajes limitados debido a que demasiadas personas no se presentan. Consulte las páginas 21-22 para obtener más información sobre la política de no presentarse. BCB aprobará y programará tu viaje o denegará tu viaje en un plazo de 24 horas a partir de la recepción de la solicitud. Si se le niega el viaje, recibirá una carta con un aviso de denegación de beneficios (NOABD).

Antes de enviar su NOABD por correo, la UHA debe proporcionar una segunda opinión de otro empleado cuando el primer revisor niegue el viaje. La UHA enviará la NOABD dentro de las 72 horas posteriores a la denegación. Esta carta se enviará a usted y al proveedor u otro tercero con el que tenía previsto visitar.

Quejas, apelaciones y audiencias imparciales

Atención al cliente de la UHA: Llamada gratuita 866-672-1551 | TTY 711
www.umpquahealth.com

Atención al cliente de la BCB: Llamada gratuita 877-324-8109 | TTY 711
bca-ride.com



La UHA se asegura de que todos los miembros tengan acceso a un sistema de quejas (quejas, apelaciones y audiencias). Estos derechos se describen en las OAR 410-141-3835 a 410-141-3915 y se aplican a los servicios de NEMT. Intentamos facilitar a los miembros la presentación de una queja o apelación y obtener información sobre cómo presentar una audiencia ante la Autoridad de Salud de Oregón. Háganos saber si necesita ayuda con cualquier parte del proceso de queja, apelación o audiencia. También podemos proporcionarle más información sobre cómo gestionamos las quejas y las apelaciones. También hay copias de nuestra plantilla de notificación disponibles a pedido.

Solicite una apelación

Hay ocasiones en las que se rechazarán las solicitudes de NEMT. Los miembros tienen derecho a presentar una queja o apelación sobre cualquier cosa relacionada con sus servicios. Todos los miembros recibirán una carta si se deniega su viaje. Debe solicitar una apelación en un plazo de 60 días a partir de la fecha de la carta de denegación.

Si no está de acuerdo con el motivo por el que BCB le negó el viaje, llámenos para presentar una apelación. Su número aparece a continuación. También puede presentar una apelación ante la UHA llamando al Servicio de Atención al Cliente de la UHA al 1-866-672-1551 o utilizando el formulario de solicitud de revisión de una decisión de atención médica. El formulario se envió junto con la carta de denegación. También puede obtenerlo en <https://bit.ly/request2review>. También puede enviar el formulario por fax al 541-677-5881. Puede hacernos saber que no está satisfecho con la denegación de un servicio, total o parcialmente, mediante el proceso de apelación de la UHA.

Quién puede solicitar una apelación

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

Presentación de una queja (queja)

Si no está satisfecho con el BCB o la UHA, ya sea que esto incluya a su conductor, la seguridad del vehículo, la calidad de los servicios o la interacción con su proveedor de NEMT o su conductor de NEMT (por ejemplo, fueron groseros, no pudo acceder a los servicios o se infringieron sus derechos), le recomendamos que presente una queja o queja. Puede presentar una queja sobre cualquier asunto que no sea una notificación de denegación (NOABD) y

Atención al cliente de la UHA: Llamada gratuita 866-672-1551 | TTY 711

www.umpquahealth.com

Atención al cliente de la BCB: Llamada gratuita 877-324-8109 | TTY 711

bca-ride.com



en cualquier momento oralmente o por escrito. Intentaremos hacer lo correcto. Simplemente llame al Servicio de Atención al Cliente de la UHA al 1-866-672-1551 para que presentemos una queja en su nombre. Puede solicitar que le envíen un formulario de queja por correo. También puede enviarnos una carta informándonos de lo que ha sucedido.

Envíe estas cartas a:

Alianza de salud Umpqua

Atención: Resoluciones de quejas (quejas) y apelaciones

3031 NE Stephens Street

Roseburg, Oregón 97470

Ejemplos de motivos por los que se puede presentar una queja

Puede presentar una queja sobre cualquier asunto que no sea una notificación de denegación y en cualquier momento, oralmente o por escrito. Algunos ejemplos de motivos por los que puede presentar una queja son:

- Problemas para concertar citas o conseguir un transporte,
- No sentirse respetado o comprendido por los proveedores, el personal de los proveedores, los conductores o la UHA,
- Cuidado del que no estaba seguro, pero que recibió de todos modos,
- Facturas por servicios que no aceptó pagar,
- Disputas sobre las propuestas de extensión de la UHA para tomar decisiones de aprobación,
- Seguridad del conductor o del vehículo,
- Calidad del servicio que recibió.

Un representante o su proveedor pueden presentar (presentar) una queja en su nombre, con su permiso por escrito para hacerlo.

Resoluciones de quejas (quejas) y apelaciones

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

- Denegación total o parcial de los servicios del NEMT,
- Seguridad del conductor o del vehículo,
- Calidad de los servicios,
- Idoneidad de los servicios,
- Acceso a los servicios.

Atención al cliente de la UHA: Llamada gratuita 866-672-1551 | TTY 711

www.umpquahealth.com

Atención al cliente de la BCB: Llamada gratuita 877-324-8109 | TTY 711

bca-ride.com



Las apelaciones y quejas incluyen las recibidas de usted, su representante autorizado, los proveedores o centros médicos, con el consentimiento del miembro. Se puede presentar una queja en cualquier momento.

Si la UHA delega sus servicios de NEMT a otra empresa (como un servicio de taxi), ninguna de las dos le impedirá presentar una queja. También puede presentar o presentar la misma queja tanto al proveedor de NEMT como a la UHA. La UHA documentará, responderá, abordará y resolverá todas las quejas y apelaciones de los miembros presentadas por la UHA o el BCB. UHA, sus contratistas, subcontratistas y proveedores participantes no pueden:

- Impedir que un miembro utilice cualquier parte del proceso del sistema de quejas o tomar medidas punitivas contra un proveedor que solicite un resultado rápido o respalde la apelación de un miembro.
- Fomentar la retirada de una queja, apelación o audiencia ya presentada; o
- Utilice la presentación o el resultado de una queja, apelación o audiencia como motivo para reaccionar contra un miembro o solicitar la cancelación de la inscripción de un miembro.

Recibir una respuesta

Las quejas y apelaciones se registran en la UHA y el equipo de apelaciones y quejas las revisa. Las quejas se rastrean en función de su naturaleza. Esto incluye a cualquier proveedor conocido implicado. La UHA analizará su queja y le informará sobre lo que puede hacer en un plazo de 5 días hábiles. Si necesitamos más tiempo para atender su queja. Le enviaremos una carta en un plazo de 5 días hábiles para informarle. La UHA resuelve todas las quejas en un plazo de 30 días naturales. Después de que investiguemos, recibirá una carta en la que se le explicará cómo lo abordaremos.

Las apelaciones se revisan y responden en un plazo de 16 días. Si necesita más tiempo para hacer una buena revisión, recibirá una carta explicando por qué se necesitan hasta 14 días más. A continuación, recibirá una carta sobre el resultado. Una vez que lo reciba, puede apelar su denegación o puede llamar al Servicio de Atención al Cliente y solicitar que se presente una por teléfono. La apelación debe solicitarse en un plazo no superior a 60 días a partir de la fecha de la carta de denegación.

Si necesita una respuesta más rápida

Atención al cliente de la UHA: Llamada gratuita 866-672-1551 | TTY 711

www.umpquahealth.com

Atención al cliente de la BCB: Llamada gratuita 877-324-8109 | TTY 711

bca-ride.com



Puede solicitar una apelación rápida. Esto también se denomina apelación acelerada. Llámenos o envíenos por fax el formulario de solicitud. El formulario se envió junto con la carta de denegación. También puede obtenerlo en <https://bit.ly/request2review>. Solicite una apelación rápida si esperar a que se presente la apelación regular podría poner en peligro su vida, su salud o su capacidad para funcionar. Lo llamaremos y le enviaremos una carta en el plazo de un día hábil para informarle que hemos recibido su solicitud de apelación rápida.

¿Cuánto dura una apelación rápida?

Si recibe una apelación rápida, tomaremos nuestra decisión tan pronto como su estado de salud lo requiera, en un plazo no superior a 72 horas desde la recepción de la solicitud de apelación rápida. Haremos todo lo posible para comunicarnos con usted y su proveedor por teléfono para informarles nuestra decisión. También recibirá una carta.

Si lo solicita o si necesitamos más tiempo, podemos ampliar el plazo hasta 14 días. Si se rechaza una apelación rápida o se necesita más tiempo, lo llamaremos y recibirá una notificación por escrito en un plazo de dos días. Una solicitud de apelación rápida denegada pasará a ser una apelación estándar y deberá resolverse en 16 días o, posiblemente, prorrogarse 14 días más.

Tomar una decisión

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

Solicitar una audiencia

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

Atención al cliente de la UHA: Llamada gratuita 866-672-1551 | TTY 711

www.umpquahealth.com

Atención al cliente de la BCB: Llamada gratuita 877-324-8109 | TTY 711

bca-ride.com



Audiencias más rápidas para necesidades de atención médica urgentes

Usted, su representante autorizado o su proveedor pueden solicitar una audiencia rápida. Esto también se denomina audiencia acelerada. Para solicitar una audición normal o una audición más rápida, llame al estado al 800-273-0557 (TTY 711) o utilice el formulario de solicitud que se envió con la carta. Obtenga el formulario en <https://bit.ly/request2review>. Puede enviar el formulario a:

Audiencias médicas de la OHA
500 Summer St NE E49
Salem, Oregón 97301
Fax: 503-945-6035

El estado decidirá si puede tener una audiencia rápida 2 días hábiles después de recibir su solicitud.

Quién puede solicitar una audiencia

Usted o alguien con permiso para hablar en su nombre. Podría ser su médico o un representante autorizado. No necesitan permiso por escrito.

Qué esperar en una audiencia

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.

¿Puedo tener representación en mi audiencia?

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 a sí mismo si así lo desea. Si contrata a un abogado, debe pagar sus honorarios. Para obtener asesoramiento y una posible representación gratuita, llame a la línea directa de beneficios públicos al 1-800-520-5292; TTY 711. La línea directa es una asociación entre Legal Aid of Oregon y el Oregon Law Center. También puede encontrar información sobre ayuda legal gratuita en OregonLawHelp.com.

Beneficios continuos durante la audición

Atención al cliente de la UHA: Llamada gratuita 866-672-1551 | TTY 711
www.umpquahealth.com

Atención al cliente de la BCB: Llamada gratuita 877-324-8109 | TTY 711
bca-ride.com



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

Reembolsos de millas

El BCB le reembolsará las millas si puede ir a una cita por sí mismo. Esto incluye usar su propio automóvil o pedir que otra persona lo lleve. Puede programar un viaje por teléfono o en línea. El BCB tiene un formulario de verificación de reembolsos que debe completar para recibir el reembolso. Puede encontrar este formulario en su sitio web: <http://bca-ride.com>, o puede llamar al Servicio de atención al cliente de BCB y solicitar que se le envíe uno por correo.

Cómo funciona:

Puede llamar o programar su viaje en línea.

El día anterior o el día de su cita, debe llamar al servicio de atención al cliente de BCB.

Cualquier profesional de la salud del centro debe firmar el formulario de verificación de reembolsos. Esto incluye enfermeras, terapeutas, asistentes médicos o enfermeras practicantes. No tiene que ser el médico.

Cuando haya completado su formulario de verificación de reembolso, podrá enviarlo a BCB para su reembolso. Debe enviar su formulario dentro de los 45 días de la primera cita. La UHA puede rechazar su solicitud si la recibimos más de 45 días después del viaje. Puedes enviar tu formulario de verificación de reembolso:

- Por correo:
BCB
3505 Ocean Blvd SE
Coos Bay Oregón 97420
- Entrega en la oficina local:
1290 NE Cedar Street
Roseburg, Oregón 97470

Atención al cliente de la UHA: Llamada gratuita 866-672-1551 | TTY 711

www.umpquahealth.com

Atención al cliente de la BCB: Llamada gratuita 877-324-8109 | TTY 711

bca-ride.com



Tenga en cuenta que BCB no es responsable de organizar ningún viaje que pueda recibir reembolsos de millas.

Reembolsos de comidas y alojamiento

Si tiene una cita fuera del condado de Douglas, es posible que tenga derecho al reembolso de comidas y/o alojamiento. Es posible que necesite la aprobación previa o la confirmación de la visita del proveedor para solicitar el reembolso de comidas y alojamiento a los servicios de salud cubiertos a fin de poder optar al reembolso. Antes de recibir el reembolso, debe devolver todos los documentos requeridos a la UHA o al BCB. El BCB puede retener los reembolsos si el importe es inferior a 10\$ hasta que el reembolso de los miembros alcance los 10\$.

Se reembolsan las comidas si viajas fuera de tu área local (en áreas urbanas, 30 millas o 30 minutos; en áreas rurales, 60 millas o 60 minutos), durante un mínimo de cuatro (4) horas de ida y vuelta.

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

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

Se puede reembolsar a los asistentes adicionales por las comidas y el alojamiento en situaciones especiales si es necesario. Esto queda a discreción de la UHA.

Tasas de reembolso

Las tasas de reembolso se calculan de la siguiente manera:

- Reembolso de millas de automóviles privados:

Atención al cliente de la UHA: Llamada gratuita 866-672-1551 | TTY 711

www.umpquahealth.com

Atención al cliente de la BCB: Llamada gratuita 877-324-8109 | TTY 711

bca-ride.com



- 0,25\$ la milla
- Reembolso de comida para miembros: 12,00 USD por día
 - Desayuno: 3,00 USD: el viaje debe comenzar antes de las 6:00 a.m.
 - Almuerzo: 3,50 USD: el viaje debe abarcar todo el período, de 11:30 a 13:30 horas,
 - Cena: 5,50 USD; el viaje finaliza después de las 18:30,
 - Comidas para asistentes: 12,00 USD por día
 - Desayuno: 3,00\$
 - Almuerzo: 3,50\$
 - Cena: 5,50\$
 - NO necesita enviar recibos de sus comidas.
- Reembolso de alojamiento:
 - Importe de alojamiento: 40,00\$ por noche,
 - Alojamiento para asistentes: 40,00\$ por noche (si se hospeda en una habitación separada)
 - No se reembolsará el alojamiento si el viaje se puede realizar en un día. Además, para varias citas en días diferentes cuando se pueden programar el mismo día. Esto es a menos que su proveedor indique que es médicamente necesario pasar la noche o por otros motivos, según el criterio de la UHA.

Si alguien que no sea el miembro o un padre o tutor de un menor proporciona el viaje, BCB puede reembolsarle el dinero. Para obtener más información sobre la política de reembolsos y las tarifas de BCB, póngase en contacto con BCB.

El BCB ofrece reembolsos por los siguientes servicios:

- Reembolso de millas
- Comidas
- Alojamiento

Sobrepagos

Si BCB le paga de más, podemos solicitar la devolución de cualquier sobrepago. Los sobrepagos se producen cuando BCB u otros servicios de transporte pagaron por:

- Kilometraje, comidas y alojamiento, pero otro proveedor también pagó los servicios para:
 - El miembro
 - El proveedor que proporcionó el transporte, las comidas o el alojamiento.

Atención al cliente de la UHA: Llamada gratuita 866-672-1551 | TTY 711

www.umpquahealth.com

Atención al cliente de la BCB: Llamada gratuita 877-324-8109 | TTY 711

bca-ride.com



- Si el dinero del reembolso se proporcionó cuando no se utilizaron los servicios (por ejemplo, no fuiste a tu cita pero recibiste un reembolso de todos modos)
- Si se recibe una solicitud de reembolso por millas y el viaje se compartió con otro miembro que también recibió reembolsos por millas.
- Si se emitieron boletos o pases de transporte público (autobús) y los boletos se vendieron o se entregaron a otra persona.

Facturación para miembros

Los miembros de la UHA no tienen que pagar los servicios cubiertos, incluso si la UHA o su proveedor de transporte contratado deniegan el reembolso del servicio de transporte. Esto incluye pedir un viaje a través del BCB. Si BCB le envía una factura, póngase en contacto con el servicio de atención al cliente de la UHA y le ayudaremos a liquidarla. La UHA no comparte los costos de los servicios del NEMT.

Cinturones de seguridad y asientos de automóvil

Según la ley del estado de Oregón, se requiere que todas las personas usen un sistema de retención adecuado mientras viajan en un vehículo en movimiento. Si usted o alguien que viaje con usted necesita un extensor de cinturón de seguridad, debe notificárselo al BCB a la hora de programar el viaje.

Las sillas de coche y las sillas elevadoras son obligatorias por ley para todos los niños hasta que
siguientes:

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

Debe traer su propia silla de coche o silla elevadora e instalarla en la silla. El conductor no puede instalar el asiento por usted. No se pueden dejar en el vehículo del conductor. Esto se debe a que es posible que no tenga el mismo conductor que lo recoja en su cita.

Asistentes

Si necesita más ayuda de la que le puede brindar su conductor, debe acompañarlo un asistente (representante de los miembros). Usted, su tutor o su

Atención al cliente de la UHA: Llamada gratuita 866-672-1551 | TTY 711

www.umpquahealth.com

Atención al cliente de la BCB: Llamada gratuita 877-324-8109 | TTY 711

bca-ride.com



cuidador son responsables de proporcionar un asistente cuando sea necesario. El asistente debe cumplir con los requisitos de la OAR 410-141-3935. Pueden ser tu madre, tu padre, tu madrastra, tu padrastro, tu abuelo o tu tutor. Un asistente también puede ser cualquier adulto de 18 años o más autorizado por el padre o tutor del miembro.

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

Niños

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

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

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

La ley del estado de Oregon exige que los niños viajen en asientos de automóvil o asientos elevadores. Consulte la sección anterior para ver la política.

Silla de ruedas y otros dispositivos de movilidad

Atención al cliente de la UHA: Llamada gratuita 866-672-1551 | TTY 711

www.umpquahealth.com

Atención al cliente de la BCB: Llamada gratuita 877-324-8109 | TTY 711

bca-ride.com



Si usa una silla de ruedas, una silla de ruedas eléctrica, un patinete u otros dispositivos de movilidad, infórmelo a BCB cuando programe su viaje. Esto es para asegurarse de que el vehículo correcto esté programado para usted.

Si utiliza una silla de ruedas no estándar o de gran tamaño, debe informar a BCB cuando programe su viaje para que le envíen el vehículo adecuado. Una silla de ruedas sobredimensionada es la siguiente:

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

Los patinetes de tres ruedas son difíciles de asegurar una vez dentro del vehículo. Si usa un patinete, es probable que se le pida que se asegure en un asiento del vehículo por su seguridad. No está obligado a hacerlo.

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

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

Animales de servicio y animales de compañía

El BCB permite que todos los animales de servicio entrenados viajen en sus vehículos. Estos animales son para ayudar a las personas con discapacidades. Debe informar a BCB al programar su viaje si va a traer un animal de servicio. También debe informar al BCB si va a traer un animal de compañía.

Política de privacidad

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

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

Atención al cliente de la UHA: Llamada gratuita 866-672-1551 | TTY 711

www.umpquahealth.com

Atención al cliente de la BCB: Llamada gratuita 877-324-8109 | TTY 711

bca-ride.com



Existen leyes estatales y federales que protegen la privacidad de los miembros. La UHA ni nuestros proveedores no divulgarán información de atención médica sin su aprobación. Excepto en caso de emergencia o cuando lo exijan las regulaciones estatales y federales. Sin embargo, el gobierno estatal o federal puede revisar sus registros clínicos para ver si le brindamos la mejor atención posible.

Políticas de NEMT

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

- El nombre y el número de teléfono del conductor,
- La hora programada y la dirección de recogida,
- y el nombre y la dirección del proveedor con el que tiene cita.

El conductor es responsable de decidir si se ha realizado el viaje programado. Al programar un viaje, la UHA o el BCB deben informar a los miembros de cualquier acuerdo de viaje. Le preguntarán por la forma de contacto que prefiera (llamada, correo electrónico, fax) y a qué hora. La UHA o el BCB le informarán de los arreglos de viaje tan pronto como estén hechos. También le informarán antes de la fecha del viaje.

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

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

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

Atención al cliente de la UHA: Llamada gratuita 866-672-1551 | TTY 711

www.umpquahealth.com

Atención al cliente de la BCB: Llamada gratuita 877-324-8109 | TTY 711

bca-ride.com



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

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

Cómo se asegura la UHA de que usted esté seguro

La UHA realiza una revisión de la preparación de nuestros proveedores de NEMT antes de contratar con ellos. Esto significa que nos aseguramos de que todos los proveedores y conductores pasen por una verificación de antecedentes. Están sujetos a los requisitos de acreditación de los proveedores participantes establecidos en la Resolución Administrativa de Oregón (OAR) 410-141-3925. Esto se hace antes de dar viajes a nuestros miembros. Una vez que el conductor y el vehículo cumplan con los requisitos, podrán programar y ofrecer viajes a nuestros miembros. Todos los conductores deben tener una licencia de conducir válida con los endosos necesarios. También se les examina para determinar si no pueden participar en programas federales.

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

- Botiquín de primeros auxilios
- Extintor
- Linterna
- Dispositivos de tracción de neumáticos, cuando corresponda
- Guantes desechables; y
- Dispositivos reflectantes o de advertencia en carretera
- Todos los vehículos cumplen con las políticas de no fumar, aerosolizar o vaporizar inhalantes

Esto también significa que los servicios solo los brindan vehículos que cumplan con todos los requisitos establecidos en la OAR 410-141-3925. También que sean operados por conductores que cumplan con todos esos requisitos. Esto significa que se han sometido a una verificación de la licencia de conducir estatal con la aprobación requerida, a una verificación de su exclusión de los programas federales y a una verificación de antecedentes.

Atención al cliente de la UHA: Llamada gratuita 866-672-1551 | TTY 711

www.umpquahealth.com

Atención al cliente de la BCB: Llamada gratuita 877-324-8109 | TTY 711

bca-ride.com



La UHA registrará los horarios de recogida y entrega y los informará a la Autoridad de Salud de Oregón (OHA) cuando se lo solicite. Esto es para garantizar que los miembros no sean dejados antes de una hora antes de la cita programada.

La UHA recopila información de cada servicio prestado. Esto incluye:

- cada viaje
- ID de miembro
- destino
- motivo del viaje, y
- cualquier evento en el que el miembro o el conductor no se presenten

Si un conductor no lo recoge para su cita, el BCB se pondrá en contacto con usted. Ellos decidirán si sufrió algún daño como resultado de no haber realizado el viaje. El BCB comprobará si es necesario reprogramar su cita. Además, si se necesita algún otro recurso o plan de acción correctiva con el conductor.

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

A veces ofrecemos viajes para servicios que la UHA y la OHP no cubren. Estos son los servicios relacionados con la salud (anteriormente denominados servicios flexibles). La UHA puede pagar las veces en que los miembros necesiten que los lleven al supermercado o a grupos como Alcohólicos Anónimos.

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

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

La UHA cuenta con planes de contingencia y planes de respaldo para ciertos eventos que pueden afectar tu viaje. Esto puede deberse a picos de demanda de transporte que hacen que el conductor de transporte llegue más de 15 minutos tarde o no esté disponible.



Atención al cliente de la UHA: Llamada gratuita 866-672-1551 | TTY 711
www.umpquahealth.com

Atención al cliente de la BCB: Llamada gratuita 877-324-8109 | TTY 711
bca-ride.com



Derechos y responsabilidades de los pasajeros

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

Derechos

Acceder

- Recibir servicios de transporte seguros y confiables que se adapten a sus necesidades.
- Tener acceso a los servicios cubiertos. El mismo que está disponible para otros pacientes.
- Obtenga atención de emergencia y urgencia cuando la necesite sin autorización previa. A cualquier hora del día o de la noche, incluidos fines de semana y días festivos.
- Disponer de los servicios necesarios y razonables para diagnosticar el problema actual.
- Elegir un proveedor diverso, si está disponible dentro de la red, en cualquier entorno. Una que también sea de fácil acceso para las familias.
- Que los proveedores de la red los traten con la misma dignidad y respeto que otras personas que reciben atención que no reciben tratamiento con OHP.
- Obtenga información sobre todas sus opciones de atención cubiertas y no cubiertas. Esto le permitirá tomar buenas decisiones sobre su atención.
- Recibir atención comunitaria en un lugar lo más natural y sereno posible. Esto incluye la supervisión, la coordinación de la atención, la transición y la planificación del alta por parte de la UHA. Esto es con la esperanza de mantenerlo fuera del hospital.
- Obtenga ayuda con la adicción a los cigarrillos, la salud mental cubierta, el tratamiento del trastorno por consumo de sustancias, la planificación familiar o los servicios relacionados sin una remisión.
- Obtenga una remisión a un especialista para obtener los servicios cubiertos. Para obtener una referencia o una segunda opinión sin costo alguno para usted, siguiendo las políticas de la UHA.
- Recibir plazas de atención que ofrezcan igualdad de acceso a hombres y mujeres menores de 18 años. Esto incluye los servicios y la atención disponibles a través de los servicios humanos y el programa correccional

Atención al cliente de la UHA: Llamada gratuita 866-672-1551 | TTY 711
www.umpquahealth.com

Atención al cliente de la BCB: Llamada gratuita 877-324-8109 | TTY 711
bca-ride.com



para menores proporcionados o financiados por el estado de Oregón (ORS 417.207).

Cuidar

- Elegir un proveedor de atención primaria (PCP) y poder cambiarlo según lo permitan las políticas de la UHA.
- Recibir la notificación de las citas canceladas de manera oportuna.
- Ayudar a tomar decisiones sobre su atención médica. Esto incluye negarse a recibir atención, excepto cuando la corte lo ordene, y entender los resultados de esa negativa.
- Tener una fuente de atención y servicios centrados en la persona que le brinden opciones, independencia y dignidad y que cumplan con los estándares de atención médica y se ajusten a sus necesidades médicas.
- Tener contacto regular con un equipo de atención. Son responsables de administrar su atención.
- Para ayudar a obtener atención médica, servicios de apoyo local y social y servicios a nivel estatal. Su equipo de atención médica puede incluir: el uso de intérpretes de atención médica certificados o calificados y trabajadores de salud tradicionales certificados. Estos incluyen a los trabajadores de salud comunitarios, los especialistas en bienestar entre pares, los especialistas en apoyo entre pares, las doulas y los navegadores de salud personales. Esto es para brindar ayuda cultural y lingüística para tomar decisiones sobre su atención y sus servicios.
- Ayudar activamente a elaborar un plan de tratamiento. Para que tu familia participe. Hablar abiertamente con su proveedor sobre las opciones de tratamiento que son necesarias desde el punto de vista médico para sus afecciones, sin importar el costo o la cobertura de los beneficios.
- Tener un registro clínico en el que se anoten las afecciones, los servicios que recibió y las derivaciones realizadas.
- Ejecutar una declaración de deseos para el tratamiento. Esto incluye el derecho a aceptar o rechazar el tratamiento médico, quirúrgico o de salud conductual y el derecho a ejecutar las directivas y poderes notariales para la atención médica establecidos en virtud de la ORS 127.
- Ejecutar una declaración de tratamiento de salud mental de conformidad con la ORS 127.703 y presentar una queja si no se sigue una declaración de tratamiento de salud mental.
- Para obtener servicios preventivos cubiertos.

Atención al cliente de la UHA: Llamada gratuita 866-672-1551 | TTY 711

www.umpquahealth.com

Atención al cliente de la BCB: Llamada gratuita 877-324-8109 | TTY 711

bca-ride.com



Soporte

- Obtener servicios y apoyos que se ajusten a sus necesidades culturales y lingüísticas y que se proporcionen en su comunidad. Esto significa de una manera que respete su cultura. Incluido el uso de ayudas auxiliares. Esto es para ayudar a las personas con discapacidades a tener acceso a la información de salud según lo exige la ley (sección 1557 de la PPACA).
- Obtener materiales escritos que le informen sobre su:
 - Derechos y responsabilidades
 - Beneficios disponibles
 - Cómo acceder a los servicios
 - Qué hacer en caso de emergencia.
 - Haga que un amigo, un familiar, un representante de los miembros o un defensor acudan a sus citas y en otros momentos, según lo permitan las normas clínicas.
- Que se le expliquen los materiales escritos del NEMT de una manera que usted entienda. Esto incluye cómo funciona la atención coordinada y cómo obtener servicios en el sistema de atención médica coordinada.
- Solicitar un servicio gratuito de interpretación de atención médica certificado o calificado cuando hable con el Servicio de Atención al Cliente y que le proporcionen la información de la manera que mejor le convenga. Por ejemplo, puede obtener información en otros idiomas, en braille, en letra grande o en otros formatos, como electrónico, audio o vídeo.
- Tener la coordinación de la atención y la planificación de la transición de la UHA en un idioma que usted comprenda y de una manera que respete su cultura.
- Para obtener información de conformidad con la ley (42CFR438.10) dentro de los 30 días posteriores a su inscripción y dentro del plazo que Medicare exige a los miembros de la FBDE. Tiene derecho a recibir esta información al menos una vez al año.
- La UHA se asegurará de que el personal que tenga contacto con los posibles miembros esté completamente capacitado sobre las políticas del plan. La capacitación incluirá las políticas sobre inscripción, cancelación de la inscripción, fraude, despilfarro y abuso, quejas y apelaciones y directivas anticipadas. También se incluyen los servicios de intérpretes de atención médica certificados y calificados disponibles y los consultorios y centros médicos de la red que cuentan con proveedores o personal bilingüe.

Atención al cliente de la UHA: Llamada gratuita 866-672-1551 | TTY 711

www.umpquahealth.com

Atención al cliente de la BCB: Llamada gratuita 877-324-8109 | TTY 711

bca-ride.com



No discriminación

- Para presentar quejas sobre su experiencia en NEMT.
- Ser tratado con dignidad y respeto.
- Estar libre de cualquier forma de restricción o reclusión utilizada como medio de coerción, disciplina, conveniencia o represalia, según lo establecido en otras regulaciones federales.
- Para ejercer libremente sus derechos. El ejercicio de esos derechos no cambiará la forma en que lo tratan la UHA, los proveedores de nuestra red o la agencia estatal de Medicaid.
- Sepa cómo presentar quejas y apelaciones y obtener una respuesta sin que el plan o el proveedor reaccionen mal.
- Queja de trato diferente y discriminación.
- La posibilidad de hacer una denuncia si cree que se le están negando sus derechos, que su información de salud no está protegida, si considera que se le ha negado un servicio injustamente o si siente que ha sido discriminado. Puede realizar una o más de las siguientes acciones:
 - Presentar una queja ante la UHA
 - Presente una queja ante la Unidad de Servicios al Cliente del Plan de Salud de Oregon
 - Obtenga una notificación por escrito de la política y el proceso de no discriminación de la UHA
 - Solicite y obtenga información sobre la estructura y el funcionamiento de la UHA o de cualquier plan de incentivos para médicos
- Solicitar una audiencia impugnada.
- Obtener información y ayuda para apelar las denegaciones y solicitar una audiencia.
- Obtenga una carta de notificación de determinación adversa de beneficios (NOABD) por escrito si se le niega un servicio o un viaje.
- Recibir una carta cuando haya un cambio en el nivel de servicio, a menos que las regulaciones federales o estatales no exijan un aviso.
- Saber que su historia clínica es confidencial, con las excepciones que determine la ley. Recibir un aviso que le indique cómo se puede usar y compartir su información de salud. Con el derecho a decidir si desea dar permiso antes de que su información de salud pueda usarse o compartirse para ciertos fines.
- Transferir una copia de su historia clínica a otro proveedor.
- Tener acceso a su propia historia clínica, a menos que la ley lo restrinja. Para obtener una copia y hacer correcciones en sus registros médicos.

Atención al cliente de la UHA: Llamada gratuita 866-672-1551 | TTY 711

www.umpquahealth.com

Atención al cliente de la BCB: Llamada gratuita 877-324-8109 | TTY 711

bca-ride.com



- Ejercer todos los derechos, incluso si el miembro es un niño, según lo definen las OAR. Hay ocasiones en las que las personas menores de 18 años pueden querer o necesitar recibir servicios de atención médica por su cuenta. Para obtener más información sobre los derechos de un menor, vaya aquí:
<https://sharesystems.dhsoha.state.or.us/DHSForms/Served/le9541.pdf>.
- Pida ayuda al Defensor del Pueblo de la Autoridad de Salud de Oregon si una queja o queja no se resolvió a su favor.
 - Puede llamarlos al 877-642-0450, TTY 711. También puede enviarlos por fax al 503-934-5023 o enviarlos por correo electrónico a OHA.OmbudsOffice@dhsoha.state.or.us...

Responsabilidades de los miembros

Recibir atención

- Elija o busque un médico de atención primaria (PCP) u otro proveedor con el que pueda trabajar. Cuéntales todo sobre tu salud.
- Ayudar al proveedor o a la clínica a obtener registros clínicos de otros proveedores. Esto puede incluir la firma de una divulgación de información.
- Proporcione información precisa a su proveedor para su historial médico.
- Ayude a elaborar un plan de tratamiento con su proveedor y siga el plan acordado. Participe activamente en el cuidado de su salud.
- Utilice la información proporcionada por los proveedores o equipos de atención de la UHA para tomar decisiones informadas sobre la atención antes de que se brinde.
- Siga las instrucciones de sus proveedores y del farmacéutico. Haga preguntas sobre las afecciones, los tratamientos y otros temas relacionados con la atención que no comprenda.
- Llame a su proveedor al menos un día antes si no puede asistir a una cita.
- Trate a los conductores y a los demás pasajeros con respeto.
- Llame lo antes posible para programar, cambiar o cancelar sus viajes en NEMT.
- Solicite las paradas con antelación. Si necesita ir a una farmacia u otro lugar, el BCB debe aprobarlo. Los conductores solo pueden hacer paradas que hayan sido aprobadas previamente.
- Use cinturones de seguridad y otros equipos de seguridad según lo exija la ley de Oregon.

Cosas por las que puede tener que pagar

Atención al cliente de la UHA: Llamada gratuita 866-672-1551 | TTY 711

www.umpquahealth.com

Atención al cliente de la BCB: Llamada gratuita 877-324-8109 | TTY 711

bca-ride.com



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

Qué hacer a continuación

- Hágase chequeos anuales, visitas de bienestar y otros servicios para prevenir enfermedades y mantenerse sano.
- Llega a tiempo a las citas. Llama con anticipación para cancelar si no puedes asistir a la cita o si crees que llegarás tarde.
- Lleve sus tarjetas de identificación médica a las citas. Informe a la recepcionista o al proveedor que tiene UHA/OHP o cualquier otro seguro médico antes de recibir los servicios. Dígalos si se lesionó en un accidente.
- Trate a los proveedores, a su personal y a la UHA con el mismo respeto que usted desea.
- Obtenga una remisión a un especialista del PCP o de la clínica antes de buscar la atención de un especialista (a menos que se permita la autorderivación al especialista).
- Uso adecuado de los servicios de urgencia y emergencia. Además, notifique a su PCP o a la clínica dentro de las 72 horas de haber utilizado los servicios de emergencia.
- Use su PCP o clínica para toda su atención médica que no sea de emergencia. Utilice la sala de emergencias únicamente para emergencias.
- Llame al Servicio de Atención al Cliente de OHP al 800-699-9075 si está embarazada o ya no está embarazada. También infórmeles cuando nazca tu hijo.
- Llame al Servicio de Atención al Cliente de OHP al 800-699-9075 o informe a su empleado de Authority sobre un cambio de dirección o número de teléfono. También infórmeles si algún miembro de la familia entra o sale del hogar.
- Poner en conocimiento de la UHA problemas, quejas o quejas.
- Informe al empleado del Departamento o de la Autoridad si tiene alguna otra cobertura de seguro.

Preguntas frecuentes

¿Cómo programo un viaje?

Atención al cliente de la UHA: Llamada gratuita 866-672-1551 | TTY 711

www.umpquahealth.com

Atención al cliente de la BCB: Llamada gratuita 877-324-8109 | TTY 711

bca-ride.com



Llame al servicio de atención al cliente de BCB. Están disponibles las 24 horas del día, los 7 días de la semana. También puedes programar un viaje en su sitio web. Si desea obtener más información, consulte la página 44 para obtener más información.

¿Quién puede organizar un viaje para mí?

Usted, un familiar o tutor, un cuidador o alguien que trabaje en el lugar donde usted vive. Necesitarán conocer su información personal, como su nombre, fecha de nacimiento, número de teléfono o número de identificación de miembro. Deberán llamar al servicio de atención al cliente de BCB.

¿Qué pasa si necesito una ambulancia?

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

¿Cuánto cuesta conseguir un viaje?

Los viajes están cubiertos por la UHA de forma gratuita. Si recibe una factura del BCB, llame inmediatamente al Servicio de Atención al Cliente de la UHA

¿Qué pasa si me niegan el viaje?

Si se deniega una solicitud de viaje, tienes derecho a apelar la decisión. Consulte nuestra sección Apelaciones y denegaciones de viajes en esta guía para obtener más información. Si se deniega un viaje, es posible que cumplas los requisitos para recibir el reembolso de las millas.

¿Se proporcionará un asiento de coche o un asiento elevador para mi hijo?

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

Portal en línea

Descripción general de la plataforma

El sitio web TripSpark del BCB permite a los miembros gestionar sus viajes en transporte médico que no sean de emergencia (NEMT) sin llamar al BCB.

BCB TripSpark le permite:

Atención al cliente de la UHA: Llamada gratuita 866-672-1551 | TTY 711

www.umpquahealth.com

Atención al cliente de la BCB: Llamada gratuita 877-324-8109 | TTY 711

bca-ride.com



- Solicite los viajes cubiertos por su beneficio de NEMT
- Ver viajes programados
- Cancelar viajes
- Actualizar su información de contacto y preferencias
- Solicita un viaje de ida y vuelta con el botón «Estoy listo»

Acceder a BCB TripSpark:

- ¡Empezar con BCB TripSpark es sencillo!
- Vaya a <https://portal.bca-ride.com/Registration>
- Regístrese con su número de identificación médica y una dirección de correo electrónico
- ¡Inicia sesión y empieza!

Uso del portal para miembros de BCB TripSpark

Registrarse para obtener una cuenta

Solo pueden acceder los miembros que reúnan los requisitos para recibir los beneficios del NEMT del BCB.

el sitio web para miembros de BCB TripSpark. ¡Esto mantiene seguros los datos de los miembros!

Para configurar tu cuenta, rellena los campos de registro con la misma información que usa con su plan de salud. Necesitamos su nombre y apellidos, identificación médica número, número de teléfono y código postal. El BCB comprueba esta información con su plan de salud.

El portal de BCB TripSpark le permite a usted, a su representante, familiar o cuidador solicitar un traslado y ver y actualizar su horario. También puedes rastrear a tu conductor cuando se acerca en un mapa.

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

Acceso a la asistencia técnica

Si tiene preguntas sobre el portal TripSpark de BCB, necesita ayuda para reservar un viaje o prefiere reservar su viaje con un representante de servicio al

Atención al cliente de la UHA: Llamada gratuita 866-672-1551 | TTY 711
www.umpquahealth.com

Atención al cliente de la BCB: Llamada gratuita 877-324-8109 | TTY 711
bca-ride.com



cliente en vivo, ¡estamos aquí para ayudarlo! Comuníquese con BCB al 877-324-8109.

ESTA PÁGINA SE HA DEJADO EN BLANCO INTENCIONADAMENTE

Atención al cliente de la UHA: Llamada gratuita 866-672-1551 | TTY 711

www.umpquahealth.com

Atención al cliente de la BCB: Llamada gratuita 877-324-8109 | TTY 711

bca-ride.com



ESTA PÁGINA SE HA DEJADO EN BLANCO INTENCIONADAMENTE

Atención al cliente de la UHA: Llamada gratuita 866-672-1551 | TTY 711

www.umpquahealth.com

Atención al cliente de la BCB: Llamada gratuita 877-324-8109 | TTY 711

bca-ride.com



ESTA PÁGINA SE HA DEJADO EN BLANCO INTENCIONADAMENTE

Atención al cliente de la UHA: Llamada gratuita 866-672-1551 | TTY 711

www.umpquahealth.com

Atención al cliente de la BCB: Llamada gratuita 877-324-8109 | TTY 711

bca-ride.com



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

Atención al cliente de la UHA

3031 NE Stephens Street

Roseburg, OR 97470

541-2294UHA or 541-229-4842

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

www.umpquahealth.com

Atención al cliente de la UHA: Llamada gratuita 866-672-1551 | TTY 711
www.umpquahealth.com

Atención al cliente de la BCB: Llamada gratuita 877-324-8109 | TTY 711
bca-ride.com

