



# GUÍA DEL PASAJERO 2026

Transporte médico que no es de emergencia

Con tecnología de



# Aviso de no discriminación de UHA

## Sus derechos

Hay leyes estatales y federales que lo protegen a usted y a sus derechos civiles. UHA no puede tratarlo de manera diferente por motivos de:

- Edad
- Discapacidad
- País de origen
- Idioma que habla o su nivel de dominio del inglés
- Raza
- Religión
- Color
- Sexo, orientación sexual o identidad de género
- Embarazo o cualquier problema de salud que tenga debido al embarazo
- Su estado de salud o si necesita servicios de salud

## Ayuda de UHA

Si cree que UHA no lo trató de manera justa, queremos saberlo. El coordinador de la Sección 1557 y los equipos de Atención al Cliente de UHA están aquí para ayudarlo. Aquí le indicamos cómo puede comunicarse con nosotros para presentar una queja:

- Horario: Lunes a viernes, 8 a. m. - 5 p. m.
- Teléfono: 541-229-4842; Llamada sin costo: 866-672-1551; TTY: 541-440-6304 o 711
- Fax: 541-677-5881

- Correo postal: Umpqua Health Alliance 3031 NE Stephens St  
Roseburg, OR 97470
- Sitio web y formulario de quejas: [www.umpquahealth.com/appeals-and-grievances/](http://www.umpquahealth.com/appeals-and-grievances/)
- Correo electrónico: [UHAGrievance@umpquahealth.com](mailto:UHAGrievance@umpquahealth.com)

Si quiere más información sobre cómo funciona el proceso de quejas de UHA, puede llamarnos o visitar nuestro sitio web: [www.umpquahealth.com/appeals-and-grievances](http://www.umpquahealth.com/appeals-and-grievances). También puede encontrar este aviso publicado en nuestro sitio web: <https://www.umpquahealth.com/nondiscrimination-policy/>

Si tiene una discapacidad y necesita ayuda, avísenos. Use la información de contacto de arriba. La ayuda de UHA es gratuita. Algunas de las cosas en las que lo podemos ayudar incluyen:

- Darle copias en braille
- Darle copias en letra grande
- Darle copias en otro idioma
- Conseguirle ayuda de un intérprete de lenguaje de señas
- Conseguirle ayuda de un intérprete de idioma hablado

## Cómo presentar una queja

Usted 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: <https://www.oregon.gov/oha/ei/pages/public-civil-rights.aspx>
- Teléfono: 844-882-7889, 711 TTY
- Correo electrónico: [OHA.PublicCivilRights@odhsoha.oregon.gov](mailto:OHA.PublicCivilRights@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: <https://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: [OCRComplaint@hhs.gov](mailto:OCRComplaint@hhs.gov)

**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)



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, traducciones 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 <https://www.oregon.gov/oha/ei/pages/hci-program.aspx>.

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).

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).

## English

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.

## 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 541-440-6304. 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 документ 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 541-440-6304. 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) 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.

## Arabic

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 مجانية أو المبرقة الكاتبة. نستقبل 541-440-6304 TTY، اتصلو على 541-229-4842. 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 541-440-6304. Waa aqbalnaa wicitaanada gudbinta.

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 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。

### Traditional Chinese

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。

### Korean

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

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

### 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 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.

## Ukrainian

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

می‌توانید این نامه را به زبان‌های دیگر، درشت‌خط، بریل یا قالب ترجیحی دیگری دریافت کنید. 541-229-4842 می‌توانید مترجم شفاهی نیز درخواست کنید. این کمک رایگان است. با تماس بگیرید. تماس‌های رله را می‌پذیریم. 541-440-6304 یا 541-229-4842

می‌توانید از یک مترجم شفاهی دارای گواهی و باکفایت در زمینه بهداشت و

## 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 aliyehitimu.

## Burmese

ဤစာကို အချားဘာသာစကားမ်း၊ ပုံ့ဝိဟုလုံးဟုကီး၊ မ်ကျမဋ္ဌ်းအတြကု  
ဘေးလု သိုမဟုတု သဠိမိုးဝိထကည့ ပုံစံပုဖု့ ရယူနိုင်ပါသည်။ သဠည  
စကားပုပန္တစဦးလည့း ဝေတာုးဆိုနိုင်ပါသည်။ ဤအကူအညီသည်

အခမဲ့ ဖုန်းနံပါတ် 541-229-4842 သို့မဟုတ် 541-440-6304 ကို ဖုန်းဆက်ပါ။ ထပ်မံအကူအညီများကို ကြေးမုံပို့လက်ခံပါသည်။

သင့်သည် သင့်ဆုံးမလက်မှတ်ပေးရန် အရည်အသွေးရှိသည့် ကံနန်းမာရေး ဝေဖန်ပေးပို့ပေးရန် စကားပြောပုံစံလည်း အကူအညီရယူနိုင်ပါသည်။

**Amharic**

ይህንን ደብዳቤ በሌሎች ቋንቋዎች፣ በትልቅ ህትመት፣ በብሬይል ወይም እርስዎ በሚመዘኑት መልኩ ማግኘት ይችላሉ። በተጨማሪም አስተርጓሚ መጠየቅም ይችላሉ። ይህ ድጋፍ የሚሰጠው በነጻ ነው። ወደ 541-229-4842 ወይም TTY 541-440-6304 ይደውሉ። የሪሌይ ጥሪዎችን እንቀበላለን።

ፍቃድ ካለው እና ብቃት ካለው የጤና እንክብካቤ አስተርጓሚ ድጋፍ ማግኘት ይችላሉ።

**Romanian**

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

Aviso de no discriminación de UHA .....	2
Sus derechos .....	2
Ayuda de UHA .....	2
Cómo presentar una queja.....	3
Puede tener un intérprete .....	4
Bienvenido. ....	12
Información de contacto y horario del Servicio de Atención al Cliente de UHA .....	12
Información de contacto y horario del Servicio de Atención al Cliente de BCB .....	13
¿Cuánto cuestan los viajes? .....	13
¿Cómo se programa un viaje?.....	13
Información necesaria para programar un viaje.....	14
Representantes autorizados .....	14
¿Qué pasa después de hacer una solicitud? .....	15
Aprobación de viajes.....	15
Denegación de viajes.....	15
¿Cuándo está disponible el transporte? .....	16
¿Quién puede obtener transporte y por qué motivos? .....	16
Miembros con doble elegibilidad con beneficios completos (FBDE) .....	16
Veteranos y miembros del programa dental del pacto de libre asociación (COFA) .....	16
NEMT y servicios flexibles .....	17
Opciones de apoyo .....	18
¿Qué tipos de transporte hay disponibles? .....	18
Modificaciones del servicio .....	19
Transportes seguros .....	19
¿Qué pasa el día del viaje? .....	20
El viaje de ida.....	20
El viaje de regreso .....	20
Restricciones para los conductores .....	20
Cinturones de seguridad y sillas para el auto .....	21
Asistentes.....	21
Sillas de ruedas y otras ayudas de movilidad .....	22
Animales de servicio y animales de compañía .....	22
Accidentes e incidentes .....	22

¿Qué pasa si hay un problema? .....	23
¿Cómo cancelo o reprogramo? .....	23
¿Qué es una inasistencia?.....	23
Consecuencias de las inasistencias .....	23
¿Cómo funcionan los reembolsos?.....	24
Autorización previa.....	24
Reembolso de millaje.....	24
Reembolso por comida y alojamiento .....	24
Pasos para recibir un reembolso .....	25
Plazo para el reembolso .....	25
Tarifas de reembolso .....	26
Pagos en exceso.....	26
Preguntas sobre el reembolso .....	26
¿Qué pasa si no estoy de acuerdo con una decisión o tengo una queja?.....	27
Cómo presentar una queja, una apelación o pedir una audiencia justa .....	27
Cómo presentar una queja.....	27
Cómo maneja UHA las quejas .....	28
Cómo presentar una apelación .....	28
Obtenga más información sobre los pasos para pedir una apelación o audiencia:.....	29
Protecciones .....	31
Derechos y responsabilidades del miembro .....	32
Sus derechos como miembro de OHP.....	32
Sus responsabilidades como miembro de OHP .....	35
Sus derechos y responsabilidades como pasajero.....	36
Política de privacidad de UHA y BCB .....	36
Cómo UHA preserva su seguridad .....	37
Reglas para los conductores.....	37
Reglas para los vehículos .....	37
Seguimiento de viajes .....	38
Políticas de NEMT .....	38
Cómo usar el portal para miembros TripSpark de BCB .....	38
Información sobre el portal en línea.....	38
¿Quién puede obtener una cuenta? .....	39
Cómo obtener asistencia técnica .....	39

Preguntas frecuentes.....	39
Palabras que debe saber.....	40

## Bienvenido

Queremos asegurarnos de que pueda llegar a sus citas médicas. Por eso Umpqua Health Alliance (UHA) trabaja con Bay Cities Brokerage (BCB). Este programa se llama Transporte médico que no es de emergencia (Non-Emergent Medical Transportation, NEMT). Esta Guía del pasajero le explicará cómo funciona.

¿Necesita esta información en otro idioma? ¿Sería más fácil en otro formato? Solo avísenos. Llame al Servicio de Atención al Cliente (Customer Care) de UHA al 541-229-4842 (TTY 711) o TTY 541-440-6304. También puede enviarnos un correo electrónico a [UHCustomerCare@umpquahealth.com](mailto:UHCustomerCare@umpquahealth.com).

¿Necesita una copia impresa? Podemos enviársela por correo. La enviaremos rápido. En un plazo de 5 días laborables después de que la pida.

¿Necesita una versión en audio? Podemos enviársela por correo electrónico.

¿Necesita una versión digital? Podemos enviársela por correo electrónico. También está en nuestro sitio web, <https://www.umpquahealth.com/members/benefits-programs/get-a-ride>.

Todos los formatos tienen la misma información.

## Información de contacto y horario del Servicio 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

Umpqua Health Alliance  
3031 NE Stephens St  
Roseburg, OR 97470

### Información de contacto

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: [UHCustomerCare@umpquahealth.com](mailto:UHCustomerCare@umpquahealth.com)  
Sitio web: [www.umpquahealth.com](http://www.umpquahealth.com)

Los miembros pueden comunicarse con una persona las 24 horas del día, los 7 días de la semana. UHA cierra los siguientes feriados:

- Día de Año Nuevo (01/01/26)
- Día de la Conmemoración de los Caídos (05/25/26)

- Día de la Independencia (07/04/26)
- Día del Trabajo (09/07/26)
- Día de los Veteranos (11/11/26)
- Día de Acción de Gracias (11/26/26)
- Viernes después del Día de Acción de Gracias (11/27/26)
- Navidad (12/25/26)

## Información de contacto y horario del Servicio de Atención al Cliente de BCB

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

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 feriados:

- Día de Año Nuevo – jueves 1 de enero de 2026
- Día de la Conmemoración de los Caídos – lunes 25 de mayo de 2026
- Día de la Independencia – sábado 4 de julio de 2026
- Día del Trabajo – lunes 7 de septiembre de 2026
- Día de los Veteranos – miércoles 11 de noviembre de 2026
- Día de Acción de Gracias – jueves 26 de noviembre de 2026
- Navidad – viernes 25 de diciembre de 2026

## ¿Cuánto cuestan los viajes?

Los viajes de NEMT son gratuitos para los servicios cubiertos, incluso si UHA o BCB deniegan el pago. Si BCB le envía una factura, llame al Servicio de Atención al Cliente de UHA. Lo ayudaremos a solucionar el inconveniente de la factura.

## ¿Cómo se programa un viaje?

- Llame a la línea de llamada sin costo: 877-324-8109 para hablar con una persona del Servicio de Atención al Cliente (Customer Service) 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

Planifique con antelación. Puede pedirle a BCB un viaje hasta 90 días antes. Trate de pedirlo con al menos 2 días laborables de antelación. Puede programar viajes para el mismo día si es necesario. Puede programar más de un viaje a la vez.

## Fuera del horario del Servicio de Atención al Cliente de BCB

Hay una línea directa las 24 horas para viajes urgentes. Cuando llame, escuchará un mensaje en inglés y español. El mensaje le dirá que llame al 911 si tiene una emergencia. La línea directa no es para emergencias. BCB y UHA no pueden planificar viajes en ambulancia de emergencia. Si nadie contesta, deje un mensaje. Los mensajes se revisan durante la noche. Si deja su nombre y número de teléfono, BCB lo llamará. Lo llamarán el siguiente día laborable. Si usted no contesta, seguirán llamando hasta que responda.

¿Qué pasa si su necesidad no es urgente? Vuelva a llamarnos o use el portal en línea para miembros.

## Información necesaria para programar un viaje

Cuando llame a BCB, tenga lista esta información:

- Su nombre
- Su número de identificación de UHA
- La dirección para recogerlo
- Su número de teléfono
- Nombre y dirección de su proveedor y el consultorio
- Teléfono de su proveedor y la clínica
- Fecha y hora de su cita
- Fecha y hora para recogerlo después de la cita
- Motivo de la cita
- Instrucciones para llegar a su casa o a la 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?
- ¿Traerá un animal de servicio?

## Representantes autorizados

¿Tiene un representante? Puede ser:

- Trabajador médico de la comunidad (CHW)
- Padre/madre de crianza temporal
- Padre/madre
- Cuidador

**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)



- Proveedor autorizado

Esta persona puede programar el viaje por usted. Si quiere limitar quién puede programar viajes por usted, avise a BCB. Pondrán una contraseña en su perfil. Usted elige la contraseña.

## ¿Qué pasa después de hacer una solicitud?

Veremos lo que necesita. Decidiremos si el viaje se aprueba en un plazo de 24 horas después de su solicitud. Si se aprueba, programaremos el viaje. Decidiremos lo suficientemente rápido para que llegue a la cita a tiempo.

### Aprobación de viajes

Una vez que se apruebe su viaje, BCB lo informará de:

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

Usted elige cómo lo informará BCB. Puede recibir una llamada telefónica, un correo electrónico o un fax.

¿Pidió el viaje con 2 o más días laborables de antelación?

- Si es así, BCB le dará el nombre y número de teléfono del conductor o proveedor de NEMT.
- Si no lo hizo, BCB no tiene la obligación de dárselos. Harán todo lo posible por informárselo.

Los conductores no pueden cambiar la hora de recogida sin que BCB y usted lo aprueben con antelación.

### Denegación de viajes

Es posible que algunos viajes no se aprueben. Algunos motivos de denegación:

- El miembro quiere ir a un médico que no está en el condado de Douglas. El miembro no tiene una autorización previa.
- El miembro ha tenido muchas inasistencias. Esto limita los viajes que puede hacer. Consulte la sección “Consecuencias de las inasistencias” en la página 22.

Queremos asegurarnos de que haga los viajes que necesite. Si se deniega un viaje, un segundo empleado lo analiza. Si ese empleado considera que el viaje debe denegarse, UHA enviará una carta de denegación. Esta carta se enviará por correo en un plazo de 72 horas después de la decisión.

¿Su proveedor dentro de la red pidió el viaje? Le avisaremos que el viaje se denegó.

¿No está de acuerdo con la denegación? Consulte la sección “¿Qué pasa si no estoy de acuerdo con una decisión o tengo una queja?” en la página 27.

## ¿Cuándo está disponible el transporte?

Se hacen viajes para los servicios cubiertos las 24 horas del día, los 365 días del año.

Algunos viajes son más difíciles de programar. Pídale lo antes posible si el viaje es:

- Después del horario de atención
- Fines de semana
- Feriados

## ¿Quién puede obtener transporte y por qué motivos?

Según la norma OAR 410-141-3920:

- Los miembros de UHA pueden obtener transporte de ida y vuelta a servicios cubiertos de Oregon Health Plan (OHP). También puede obtener transporte hasta la farmacia para recoger sus medicamentos.
- Los miembros del programa dental del Pacto de libre asociación (COFA) y del programa dental para veteranos pueden obtener transporte de ida y vuelta para servicios dentales.

Antes de programar su viaje, BCB verifica que:

- usted esté activo en UHA;
- el viaje sea para un servicio cubierto o un servicio flexible;
- usted sea elegible para los servicios;
- el transporte sea para un servicio cubierto por NEMT;
- el transporte esté dentro del área de servicio de UHA o, si no lo está, que el servicio cubierto o flexible solo esté disponible fuera del área de servicio.

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

Los miembros de FBDE también pueden obtener transporte mediante BCB. BCB verificará si Medicare cubre el viaje. Si lo cubre, BCB coordinará con su proveedor de Medicare. Si Medicare no cubre el viaje, UHA lo cubrirá mediante Medicaid.

## Veteranos y miembros del programa dental del Pacto de libre asociación (COFA)

Si está inscrito en el programa dental para veteranos o en el programa dental del Pacto de libre asociación (COFA) (también llamado OHP Dental), solo puede obtener transporte para citas dentales.

Si no está seguro de qué beneficios tiene o quiere verificar si un viaje está cubierto, llame al Servicio de Atención al Cliente de UHA al 541-229-4842 (TTY 711) o TTY 541-440-6304.

## NEMT y servicios flexibles

Los servicios flexibles son servicios adicionales. Umpqua Health Alliance (UHA) paga servicios adicionales para ayudar a los miembros a mejorar o mantener su salud. OHP no exige que estos servicios estén cubiertos. UHA decidirá si usted puede recibir servicios flexibles. Depende de sus necesidades y recursos disponibles.

Es posible que UHA pague el transporte para ciertos servicios en la comunidad que promueven la salud y el bienestar. Es posible que estos viajes deban aprobarse con antelación. Consulte el cuadro abajo.

Servicio	Se necesita aprobación del plan	No se necesita aprobación del plan
Cuidado diurno para adultos	✓	
Reuniones de alcohólicos/narcóticos anónimos		✓ (Puede ser limitado. Es posible que se le proporcione un pase de autobús en su lugar si también tiene otras visitas habituales cubiertas).
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	✓	
Clases de Lamaze (o clases de parto similares)	Ya no está cubierto	
Programa de Nutrición para Mujeres, Bebés y Niños (Women, Infants and Children, WIC)		✓
Reuniones de grupos de autoayuda <i>Incluye Chadwick Club House</i>		✓ (Puede ser limitado o reemplazarse por un pase de autobús mensual)

**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)



Rehabilitación vocacional	✓
Programas de control de peso	Ya no está cubierto
Chadwick House	Ya no está cubierto

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

## Opciones de apoyo

Estas son algunas formas para facilitarle que reciba apoyo.

- **Pases de autobús mensuales** – Es posible que le demos un pase mensual de autobús. El pase se puede usar para ir a diferentes lugares. Puede ir por su cuenta al supermercado. Puede ir a reuniones de apoyo o a programas de la comunidad.
- **Paradas en el supermercado** – Queremos asegurarnos de que tenga la comida que necesita. Puede parar en un supermercado de camino a una cita o al regresar. Se podrá hacer si no agrega tiempo extra de viaje. Debe programarlo con antelación.
- **Programas en línea** – Hay opciones virtuales. Pueden ayudarlo a mantenerse sano. Hay clases en línea de control del peso y grupos de apoyo virtuales. Estos programas a menudo se pueden hacer desde casa. Son gratuitos.

## ¿Qué tipos de transporte hay disponibles?

Nos aseguraremos de que tenga el tipo de transporte adecuado. Estos son los tipos de transporte:

- Boleto o pases para el autobús u otros medios de transporte masivo
- Reembolso de millaje
- Van para silla de ruedas
- Sedán
- Transporte seguro
- Vehículo para camilla

Hay tres niveles de ayuda que un conductor puede dar:

- **Mano a mano:** El conductor ayuda desde dentro de la casa hasta el momento del registro para la cita. Esto es para miembros que necesitan apoyo completo.
- **Puerta a puerta:** El conductor ayuda desde la entrada de la casa hasta la entrada del centro. Para miembros que necesitan un poco de apoyo.
- **Acera a acera:** El conductor lo recoge y lo deja en la acera. Para miembros que son principalmente independientes.

BCB decidirá qué tipo de transporte y ayuda necesita usted, de acuerdo con la ley (OAR 410-141-3955). Su transporte se adaptará a sus necesidades. Al momento de decidir qué tipo de transporte es el adecuado para usted, BCB evalúa:

- su capacidad para caminar o si usa andador, bastón o silla de ruedas;
- su capacidad para moverse con seguridad y hacer las actividades diarias;
- si necesita ayuda de un asistente;
- si su asistente cumple los requisitos del programa;
- cualquier condición física que afecte su capacidad para viajar seguro;
- cualquier condición mental que afecte su capacidad para viajar seguro;
- el nivel de apoyo que usted necesite durante el viaje.

¿Va a usar el transporte público? ¿Va a solicitar el reembolso de millaje? Debe hacer sus propios planes. BCB no planificará el transporte.

## Modificaciones del servicio

El tipo de transporte que reciba puede cambiar si sus necesidades varían. Esto se llama una modificación del servicio. Si va a haber un cambio en su transporte, recibirá una carta que lo informará de qué se va a modificar y por qué.

Algunas razones por las que se podría modificar su transporte:

- Usted tiene un problema médico que podría ser peligroso para el conductor u otras personas.
- Usted actúa de una manera que pone en peligro al conductor o a los pasajeros.
- Usted hace algo que podría dañar al conductor, al vehículo o a otros pasajeros.
- Usted hace algo por lo cual los proveedores o las clínicas médicas locales se nieguen a atenderlo.
- Usted cancela con frecuencia el transporte en el mismo día o no se presenta.

## Transportes seguros

Es posible que algunos miembros necesiten transporte especial durante una crisis de salud mental o por consumo de sustancias. Esto es para situaciones en las que alguien podría dañarse a sí mismo o a otros. UHA sigue la norma OAR 410-141-3940 y solo proporciona este transporte cuando ningún otro es seguro. Nos aseguramos de que los miembros reciban este tipo de transporte solo cuando ningún otro tipo de transporte sea seguro. El transporte va a un centro aprobado por Medicaid que puede ayudar con las necesidades médicas urgentes del miembro.

Durante el viaje, se pueden usar sujeciones de seguridad para mantener a todos a salvo. Si es necesario, un asistente puede viajar con el miembro sin costo. Podría ser un profesional médico o alguien que la ley exija, como un padre/madre o tutor.

Si cree que un transporte seguro podría ser necesario, llame a UHA o a su proveedor de inmediato. Lo ayudarán a organizar el viaje más seguro posible.

## ¿Qué pasa el día del viaje?

### El viaje de ida

Esté listo a la hora de recogida. Si no está listo, el conductor esperará 15 minutos. Luego el conductor le dirá a BCB que usted no se presentó y se irá a recoger al siguiente pasajero. Usted debe llamar a BCB para programar otro viaje. NO llame al conductor.

**¿Qué pasa si el conductor llega temprano?** No tiene que salir antes de la hora de recogida programada. Puede esperar hasta su hora de recogida.

**¿Qué pasa si el conductor llega tarde?** El conductor puede llegar hasta 15 minutos después de su hora de recogida. Reserve tiempo adicional al elegir su hora de viaje. Si el conductor llega más de 15 minutos tarde, llame a BCB.

**¿Puede el conductor hacer cambios?** Los conductores no pueden cambiar la hora de recogida. Solo BCB o UHA pueden hacerlo.

BCB es un programa de viaje compartido. Esto significa que es posible que se recojan o dejen otros pasajeros durante el trayecto.

Los conductores no pueden dejarlo más de 15 minutos antes de que un negocio abra. Solo se permite si usted o su representante lo piden.

### El viaje de regreso

Si su viaje de regreso no se programó con antelación:

Llame a BCB cuando esté listo para que lo recojan. El conductor debe llegar en un plazo de 1 hora. Si el conductor no llega en ese tiempo, llame a BCB nuevamente.

Si su viaje de regreso se programó con antelación:

El conductor debe llegar a su lugar de recogida entre 15 minutos antes y 15 minutos después de la hora programada.

Reglas de recogida cerca de la hora de cierre:

Los conductores no pueden recogerlo más de 15 minutos después de que un negocio cierre. Solo se permite si usted o su representante lo piden. Es posible que también esté permitido si se espera que su cita termine en el plazo de los 15 minutos siguientes al cierre.

Si usted no está listo:

El conductor esperará 15 minutos. Después de eso, puede irse a recoger al siguiente pasajero. Antes de irse, el conductor llamará a BCB para informar que se va. Para reprogramar su viaje, usted DEBE llamar a BCB. NO llame al conductor.

### Restricciones para los conductores

- Los conductores no pueden entrar a su habitación, a menos que usted esté saliendo del hospital o lo transporten en camilla.

**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 entrar a las salas médicas ni otras áreas del edificio. Si necesita ayuda, pídale al personal del consultorio o a su asistente. Consulte la sección “Asistentes” en la página 20.
- Los conductores no pueden ayudarlo a pasar de una cama a una silla de ruedas ni de una silla de ruedas a un vehículo.
- Algunos conductores no pueden ayudarlo a subir o bajar escaleras si está en silla de ruedas.
- Los conductores no pueden pedir ni aceptar tarifas en efectivo o propinas.

## Cinturones de seguridad y sillas para el auto

La ley de Oregón exige que todos usen el cinturón de seguridad correcto mientras viajan en un vehículo.

Si usted o cualquier persona que viaje con usted necesita un extensor de cinturón de seguridad, informe a BCB cuando programe el viaje.

Se debe cumplir la ley (ORS 815.055 y ORS 811.210).

Se exigen sillas para el auto para:

- niños que pesen menos 40 libras o menos.
  - Los niños menores de 2 años deben sentarse en una silla para el auto orientada hacia atrás.

Se exigen booster seats (asientos elevados) para:

- niños de más de 40 libras que hayan alcanzado el límite de peso máximo de su silla para el auto orientada hacia adelante si miden menos de 4'9" o son menores de 8 años y el cinturón de adulto les queda bien.

El niño debe tener un asistente que lo acompañe. El asistente puede ser el padre/madre, un tutor u otro cuidador adulto.

El conductor no instalará la silla para el auto. El asistente debe traer la silla para el auto y ponerla en el vehículo.

No se pueden dejar las sillas para el auto en el vehículo del conductor. Esto se debe a que quizá otro conductor lo recoja después de la cita.

## Asistentes

Un asistente puede ayudar a un miembro durante un viaje si el conductor no puede cubrir todas sus necesidades (OAR 410-141-3995). El asistente ofrece apoyo físico, conductual o emocional durante el viaje.

Este asistente puede ser:

- El padre/madre, padrastro/madrastra, abuelo/abuela o tutor del miembro
- Un familiar adulto del miembro
- Un adulto que el padre/madre o tutor haya elegido por escrito
- Un voluntario o empleado del Departamento de Servicios Humanos (DHS)

## Reglas para los asistentes:

- Los niños menores de 12 años deben tener un asistente adulto.
- Los miembros con necesidades físicas o del desarrollo especiales deben tener un asistente adulto sin importar su edad.
- BCB no proporciona asistentes. Usted, su padre/madre, tutor o cuidador debe proporcionar uno. Los conductores no conducirán sin el asistente correspondiente.
- Los niños mayores de 12 años no necesitan un asistente adulto. Es posible que el proveedor necesite la firma de un adulto en la cita. Un adulto puede viajar con un niño sin costo.
- Solo un asistente viaja gratis. Es posible que las personas adicionales tengan que pagar. Si se necesita un transporte seguro, puede viajar un asistente adicional si es necesario por razones médicas.

BCB solo proporciona el transporte. No paga los salarios, las comidas ni otros costos del asistente.

## Sillas de ruedas y otras ayudas de movilidad

BCB se asegura de tener todo el equipo para transportarlo de manera segura. Sigue todas las leyes, incluida la American with Disabilities Act (Ley de americanos con discapacidades, ADA) de 1990, la Sección 504 de la Ley de rehabilitación de 1973 y el Estatuto Revisado de Oregón 659A.103.

**Scooters:** Los scooters de tres ruedas son difíciles de asegurar en el vehículo. Si usa un scooter, es posible que se le pida que use un asiento del vehículo por seguridad. No tiene que hacerlo.

**Andadores y bastones:** Deben guardarse de manera segura en el vehículo una vez que esté sentado. El conductor lo ayudará a asegurarlos si es necesario.

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

## Animales de servicio y animales de compañía

BCB permite animales de servicio entrenados y animales de compañía en sus vehículos. Estos animales ayudan a personas con discapacidades.

## Accidentes e incidentes

Si hay un accidente o incidente, el conductor enviará un correo electrónico a BCB en el plazo de 24 horas. Incluirá:

- Nombre del conductor
- Nombre del pasajero
- Lugar del incidente
- Fecha y hora del incidente
- Descripción de lo sucedido, incluyendo las lesiones
- Si alguien necesitó tratamiento y dónde lo recibió

Si es necesario, se presentará un reporte policial. El reporte completo se enviará a OHA. BCB y UHA cooperarán con todas las investigaciones.

## ¿Qué pasa si hay un problema?

A veces hay problemas en los viajes. Puede haber mal tiempo o problemas con el tráfico. BCB y UHA tienen planes para lidiar con estos problemas.

Si un retraso podría hacerlo llegar más de 15 minutos tarde, el conductor intentará encontrar otra forma de que llegue allí.

El mal tiempo puede causar retrasos o limitar los viajes. El mal tiempo incluye:

- Calor o frío extremo
- Inundaciones
- Advertencias de tornado
- Nevadas intensas
- Hielo en la carretera

El mal tiempo puede hacer que conducir sea peligroso. BCB analizará el tiempo y decidirá si es seguro continuar su viaje. Intentará proporcionarle el tipo de transporte correcto según el tiempo.

Si un conductor no puede llegar a usted de manera segura, BCB se lo informará. Puede enviar otro conductor o usar otra compañía de transporte.

Seguirá habiendo transporte disponible para atención médica crítica, incluyendo, entre otras cosas, diálisis renal, radiación y quimioterapia.

## ¿Cómo cancelo o reprogramo?

Si necesita cancelar o modificar su viaje, comuníquese con BCB lo antes posible. NO llame al conductor. BCB informará al conductor e intentará adaptarse a las modificaciones.

Puede comunicarse con BCB por teléfono o en línea, 24/7.

## ¿Qué es una inasistencia?

- Si tiene un viaje programado y no lo cancela ni lo modifica, es una inasistencia.
- Si llama para cancelar pero el conductor ya está en camino, también es una inasistencia.

## Consecuencias de las inasistencias

Es importante cancelar si no puede ir. Si tiene muchas inasistencias, es posible que BCB:

- Limite el número de viajes que puede programar al mismo tiempo
- Limite la antelación con la que puede programar los viajes
- Limite a un proveedor de NEMT específico
- Solo permita el reembolso de millaje

Las inasistencias también pueden afectar a otros miembros.

## ¿Cómo funcionan los reembolsos?

BCB puede reembolsarle algunos costos de viaje, entre ellos:

- Millaje
- Comidas
- Alojamiento

### Autorización previa

Algunos viajes se deben aprobar antes de que los haga. Esto se llama autorización previa (PA).

Necesita una PA si:

- Su cita es fuera del condado de Douglas o a más de 75 millas de su casa
- Necesita una estancia en hotel antes o después de la visita
- Quiere que paguemos las comidas durante el viaje
- Su proveedor dice que no puede viajar de ida y vuelta en un día de manera segura

Si no está seguro de si necesita una PA, llame a BCB al 877-324-8109 antes de su viaje. Le dirán si necesita una y lo ayudarán a solicitarla. Si no obtiene la PA cuando es necesario, es posible que no podamos hacerle un reembolso.

### Reembolso de millaje

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

### Reembolso por comida y alojamiento

**Comidas:** Puede recibir reembolso por comidas si su cita es fuera del condado de Douglas y el viaje demora al menos 4 horas de ida y vuelta.

**Alojamiento:** Puede recibir reembolso por un hotel si:

- El viaje a su cita comienza antes de las 5:00 a. m.
- El viaje desde la cita termina después de las 9:00 p. m.
- Su médico dice que es médicamente necesario.

A veces, BCB también puede pagar un hotel en situaciones especiales.

**Asistentes, padres o tutores:** Si es necesario, un asistente puede ir con usted y recibir un reembolso por comidas o alojamiento. Esto puede suceder si:

- Usted es menor de edad y no puede viajar solo.
- Su médico dice que un asistente debe viajar con usted.
- Usted no puede viajar solo por razones mentales o físicas.
- No puede regresar a casa sin ayuda.

---

**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 también puede permitir reembolsos por asistentes adicionales en casos especiales.

## Pasos para recibir un reembolso

1. Obtenga la autorización previa (PA). No todos los viajes necesitan PA. Consulte la sección “Autorización previa” en la página 22.
2. Complete el formulario. Complete el formulario de verificación de reembolso. Puede obtenerlo en <http://bca-ride.com> o llamar a Servicio de Atención al Cliente de BCB para que se lo envíen por correo.
3. Consiga una firma. Haga que un profesional de atención médica firme el formulario. Puede ser un enfermero, un terapeuta, un asistente médico, un médico o un enfermero de práctica avanzada.
4. Envíe el formulario. Envíe por correo postal el formulario completado a BCB en un plazo de 45 días después de su cita. Incluya todos los documentos requeridos.
  - Si solicita un reembolso por varias citas, envíe el formulario en un plazo de 45 días después de la primera cita.
  - Es posible que las solicitudes recibidas después de los 45 días no se aprueben.

### 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

## Plazo para el reembolso

En el plazo de los 14 días siguientes a que reciba su solicitud, BCB le enviará un cheque o una carta llamada Aviso de denegación de beneficio (NOABD). La carta se envía si:

- Su solicitud se denegó o
- Su solicitud estaba incompleta

Si su solicitud estaba incompleta, BCB le dará 14 días más para corregirla.

Reembolsos menores a \$10:

BCB no enviará un reembolso por menos de \$10. Una vez que su reembolso sume \$10.00 o más, BCB enviará el pago.

## Tarifas de reembolso

- Millaje de auto privado:
  - \$0.49 por milla
- Comidas 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 abarcar de 11:30 a. m. a 1:30 p. m.*
  - Cena: \$15.00 – *El viaje debe terminar antes de las 6:30 p. m.*
  - Comidas del asistente – \$34.00 diarios
    - Desayuno: \$9.00
    - Almuerzo: \$10.00
    - Cena: \$15.00
  - Los miembros NO necesitan enviar recibos de las comidas.
- 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 dice que es médicamente necesario.*
  - Alojamiento del asistente: \$110.00 por noche (si está en otra habitación)
  - El alojamiento no se reembolsa si el viaje se puede hacer en el día, a menos que su médico diga que es médicamente necesario.
  - El alojamiento no se reembolsa si las citas se programan en días diferentes cuando es posible programarlas el mismo día.

Si alguien que no sea el miembro o el padre/madre o tutor legal de un menor hace el viaje, BCB puede reembolsarlo.

## Pagos en exceso

A veces BCB puede pagar de más. Esto puede suceder si:

- BCB u otro proveedor pagó por millaje, comidas o alojamiento y alguien más también lo pagó.
- Usted recibió un reembolso pero en realidad no usó el servicio.
- Se pagó el millaje por un viaje compartido a más de un miembro.
- Usted vende o regala los boletos o pases de transporte público.

Si BCB le paga de más, es posible que le pidan que devuelva el exceso del pago.

## Preguntas sobre el reembolso

Para obtener más información sobre la política, las tarifas de reembolso de BCB o una autorización previa, comuníquese con Servicio de Atención al Cliente de BCB al 877-324-8109.

# ¿Qué pasa si no estoy de acuerdo con una decisión o tengo una queja?

## Cómo presentar una queja, una apelación o pedir una audiencia justa

Usted tiene derecho a presentar una queja (también llamada queja formal), una apelación o solicitar una audiencia justa. Queremos que le sea fácil hacerlo y podemos ayudarlo en cualquiera de los pasos.

También podemos mostrarle ejemplos de las cartas que enviamos cuando tomamos una decisión sobre su atención, incluyendo cartas de:

- aprobación
- denegación
- reducción o terminación de servicios

Puede pedir copias de estas cartas en cualquier momento.

Para presentar una queja, una apelación u obtener más información, comuníquese con UHA:

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>

Podemos ayudarlo a completar formularios y otros pasos para presentar una queja, una apelación o solicitar una audiencia. La ayuda puede incluir:

- un trabajador médico calificado de la comunidad, incluyendo un especialista en apoyo entre pares, asistente personal
- servicios de coordinación de la atención
- servicios de intérprete
- ayudas o servicios útiles
- cartas en otro idioma o formato
- una explicación del proceso de quejas, apelaciones o audiencias
- copias de políticas o documentos

## Cómo presentar una queja

Si no está conforme con BCB o UHA, puede presentar una queja. Trataremos de solucionar el problema. Puede presentar una queja sobre cualquier cosa, excepto una carta de NOABD. Para eso, debe presentar una apelación.

Podría presentar una queja si:

- Tiene problemas para programar citas o conseguir transporte.
- Los proveedores o los conductores de NEMT fueron groseros, denegaron los servicios o no respetaron sus derechos.
- No se sintió respetado ni comprendido por los proveedores, el personal, los conductores o UHA.
- Recibió atención sobre la cual no estaba seguro.
- Recibió facturas por servicios que no aceptó pagar.
- No está de acuerdo con las solicitudes de extensión de UHA para tomar decisiones.
- Hay preocupaciones sobre la seguridad del conductor o del vehículo.
- El servicio que recibió fue de baja calidad.

Puede presentar una queja:

1. Llamando al Servicio de Atención al Cliente de UHA y pidiéndonos que presentemos una queja por usted;
2. Llamando al Servicio de Atención al Cliente de UHA y pidiendo un formulario para enviar por correo;
3. enviando por correo al Servicio de Atención al Cliente de UHA una carta sobre lo sucedido.

Llame a nuestro equipo de Atención al Cliente de UHA	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 y apelaciones 3031 NE Stephens St. Roseburg, OR 97470 <a href="mailto:UHAGrievance@umpquahealth.com">UHAGrievance@umpquahealth.com</a>

Usted o alguien que usted autorice puede presentar una queja en cualquier momento. Su proveedor o centro médico también puede presentar una queja por usted, si está de acuerdo. Las quejas se pueden enviar a BCB, UHA o a los dos. UHA mantendrá un registro, responderá y trabajará para resolver todas las quejas de los miembros, sin importar quién las reciba.

## Cómo maneja UHA las quejas

Cuando UHA reciba su queja, la documentaremos. El equipo de Quejas y Apelaciones (Appeals and Grievances) la revisará y decidirá qué se puede hacer. Lo haremos tan rápido como lo requiera su salud.

- Normalmente, el proceso dura 5 días laborables o menos.
- Si se necesita más tiempo, enviaremos una carta en un plazo de 5 días laborables para explicar por qué. Solo pedimos más tiempo si es en su beneficio.
- Recibirá una carta en un plazo de 30 días que explicará cómo manejaremos su queja.
- La carta estará en el idioma que usted elija.

## Cómo presentar una apelación

Si se deniega un servicio, recibirá una carta llamada Aviso de determinación adversa de beneficios (NOABD). En la carta se explicará:

- por qué se denegó el servicio.

**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)



- su derecho a pedir que se modifique la decisión. Esto se denomina apelación.

**Importante:**

- Debe pedir una apelación en el plazo de los 60 días siguientes a la fecha de la carta.
- No puede apelar hasta que reciba la carta. Si no tiene la carta (se perdió en el correo o nunca la recibió), puede pedirle una a UHA.

**Sus derechos en una apelación:**

- Puede dar información y testimonio, en persona o por escrito.
- Puede dar razones legales y basadas en hechos, en persona o por escrito.
- Debe hacerlo dentro de los plazos de apelación.

UHA documentará, responderá y resolverá todas las quejas y apelaciones de los miembros presentadas ante UHA o BCB.

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

<p><b>Paso 1</b></p>	<p><b>Pida una apelación.</b></p> <p>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 <a href="http://bit.ly/request2review">bit.ly/request2review</a>.</p> <p>También puede enviar el formulario o la solicitud por escrito a UHA:</p> <p><b>Umpqua Health Alliance</b>          Attn: Quejas formales y apelaciones          3031 NE Stephens St          Roseburg, OR 97470</p> <p>También puede enviar por fax el formulario o la solicitud por escrito al 541-677-5881.</p> <p><b>¿Quién puede pedir una apelación?</b></p> <p>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>Paso 2</b></p>	<p><b>Espere una respuesta.</b></p> <p>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.</p> <p>Para apoyar su apelación, tiene derecho a:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Dar información y testimonio, en persona o por escrito.</li> <li>• Presentar argumentos legales y basados en los hechos, en persona o por escrito.</li> </ul>

	<p>Debe hacer estas cosas en los plazos de apelación que se mencionan abajo.</p> <p><b>¿Cuánto tiempo tienen para revisar mi apelación?</b> 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.</p> <p><b>¿Qué pasa si necesito una respuesta más rápida?</b> 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 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> 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 para una apelación rápida o se necesita más tiempo, lo llamaremos y recibirá un aviso por escrito en el plazo de dos (2) días. Las apelaciones rápidas denegadas se convierten automáticamente en apelaciones 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> 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> 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> 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>

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 [bit.ly/request2review](http://bit.ly/request2review). Puede enviar el formulario a:

OHA Medical Hearings  
500 Summer St NE E49  
Salem, OR 97301  
Fax: 503-945-6035

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

### ¿Quién puede pedir una audiencia?

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

### ¿Qué pasa 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 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 [oregonlawhelp.org/](http://oregonlawhelp.org/).

### Continuación de los beneficios durante una audiencia:

Si estaba recibiendo los servicios que le denegamos antes de la denegación, tiene derecho a seguir recibéndolos 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.

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

## Protecciones

Cuando presenta una queja, apelación o pide una audiencia, tiene protecciones. UHA, sus contratistas, subcontratistas y proveedores no pueden:

- impedirle usar el proceso de quejas o apelaciones;
- pedirle que retire una queja, apelación o pedido de audiencia que ya presentó;
- castigar a un proveedor que pide un resultado más rápido o apoya su apelación;

**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)



- usar su queja, apelación o audiencia como razón para castigarlo o intentar quitarlo del programa;
- impedirle presentar una queja ante UHA si ya presentó una ante BCB y no está conforme con su respuesta.

## Derechos y responsabilidades del miembro

### Sus derechos como miembro de OHP

#### Acceso a los servicios

- Puede recibir servicios durante el mismo horario de atención que todos los demás.
  - Las poblaciones prioritarias tienen derechos.
    - Las personas que usan drogas intravenosas o que tienen trastornos por consumo de opioides tienen derecho a:
      - Evaluación en un plazo de 72 horas
      - Ingreso 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 reciben:
      - Evaluación en un plazo de 72 horas
      - Ingreso a los servicios en un plazo de 72 horas
- Puede recibir atención de emergencia y urgente 24/7 sin aprobación previa.
- Puede obtener los servicios de salud conductual cuando los necesite.
- Tiene derecho a servicios necesarios y razonables para diagnosticar su problema médico actual.
- Puede elegir un proveedor heterogéneo, si está disponible dentro de la red, en cualquier lugar al que le resulte fácil llegar.
- Lo deben tratar con dignidad y respeto, al igual que cualquier persona que no esté en OHP.
- Tiene derecho a obtener información sobre su condición, tratamientos y opciones, incluso si son más costosas. Esto lo ayuda a tomar decisiones informadas.
- Puede recibir atención basada en la comunidad, incluyendo supervisión, coordinación de la atención, transición y planificación del alta por parte de UHA, adaptada a su cultura e idioma. Con el objetivo de evitar que tenga que ir a un hospital o centro.
- Puede 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.
- Puede recibir una remisión a un especialista para los servicios cubiertos.
- Puede recibir una remisión o una segunda opinión sin costo alguno, si se siguen las políticas de UHA.
- Puede recibir atención en lugares que ofrecen igualdad de acceso a hombres y mujeres menores de 18 años, incluyendo servicios mediante programas de servicios humanos y correccionales para menores proporcionados o financiados por el estado de Oregón (ORS 417.270).
- Puede consultar directamente con un especialista en salud de la mujer.
- Lo informarán de sus derechos según el Título VI de la Ley de derechos civiles (Civil Rights Act) y el capítulo 659A de ORS.

## Atención

- Puede elegir un proveedor de atención primaria (PCP) y cambiar de proveedor según las políticas de UHA.
- Tiene derecho a que le avisen de manera oportuna si su cita se cancela.
- Puede ayudar a tomar decisiones sobre su atención médica, incluyendo aceptar o rechazar la atención, a menos que una orden judicial diga lo contrario. Se lo informará de lo que sucede si usted rechaza la atención.
- Tiene derecho a una única fuente de atención personalizada que respete sus elecciones, independencia, dignidad y necesidades médicas, y que cumpla los estándares de atención médica.
- Debe tener comunicación frecuente con un equipo de atención que controle su atención.
- Puede obtener ayuda para acceder a la atención médica, apoyos locales y servicios en todo el estado, incluyendo apoyos culturales y lingüísticos. Entre ellos:
  - Intérpretes de atención médica certificados o calificados
  - Trabajadores médicos tradicionales certificados, como:
    - Trabajadores médicos de la comunidad
    - Especialistas en bienestar o apoyo entre personas en la misma situación
    - Comadronas
    - Asistentes de salud personales
- Puede participar activamente en su plan de tratamiento.
- Tiene derecho a sus expedientes clínicos, que incluyen sus condiciones, servicios y remisiones. Usted puede:
  - Consultar su expediente médico, a menos que esté restringido por la ley.
  - Pedir que hagan correcciones en su expediente médico.
  - Transferir, o que UHA transfiera, su expediente a otro proveedor.
  - Solicitar copias de expedientes a proveedores o UHA.
- Puede crear una directiva anticipada para aceptar o rechazar tratamiento médico, quirúrgico o conductual, y firmar poderes notariales para atención médica según ORS 127.
- Puede preparar una declaración de tratamiento de salud mental (ORS 127.703) y presentar una queja si no se sigue.
- Usted tiene derecho a servicios preventivos cubiertos.
- Tiene derecho a los servicios cubiertos necesarios, incluso de un proveedor fuera de la red si la red de UHA no puede proporcionarlos de manera oportuna.

## Apoyo

- Tiene derecho a recibir servicios y apoyos que se ajusten a sus necesidades culturales y lingüísticas y que estén cerca de donde vive.
  - Puede recibir servicios en entornos no tradicionales, como en línea.
  - Si elige los servicios de telesalud, puede recibirlos en el idioma que necesite.
  - También puede elegir visitas en persona, no solo telesalud.
- Tiene derecho a proveedores y centros que cubran sus necesidades físicas de acceso, proporcionen adaptaciones razonables y tengan equipos accesibles.
  - Para recibir estos servicios, dígame a su proveedor cuáles son sus necesidades.
- Tiene derecho a material escrito que explique claramente:
  - Sus derechos y responsabilidades
  - Sus beneficios

- Cómo acceder a los servicios
- Qué hacer en una emergencia
- Puede traer a un amigo, familiar, representante o defensor a sus citas y en otras ocasiones según lo permitan las normas clínicas.
- El material escrito debe estar explicado de una manera que usted entienda, incluyendo cómo funciona la atención coordinada y cómo obtener servicios en el sistema de atención médica coordinada.
- Tiene derecho a servicios gratuitos de un intérprete de atención médica certificado o calificado.
  - La información debe proporcionarse de una manera que le sirva, incluyendo:
    - Otros idiomas
    - Braille
    - Tamaño de letra grande
    - Formatos electrónicos, de audio o video
    - Uso de otras ayudas auxiliares.
  - Esto asegura que las personas con discapacidades puedan acceder a la información médica según exige la ley (sección 1557 de la PPACA).
- Tiene derecho a recibir información sobre su plan (42CFR438.10):
  - En un plazo de 30 días desde la inscripción.
  - En el plazo que Medicare exija si usted es miembro de FBDE.
  - Usted tiene derecho a obtener esta información al menos una vez al año.
- UHA se asegurará de que el personal que trate con posibles miembros esté completamente capacitado. La capacitación incluye:
  - Inscripción y cancelación de la inscripción.
  - Fraude, desperdicio y abuso.
  - Quejas y apelaciones.
  - Directivas anticipadas.
  - Cómo obtener servicios de intérpretes y proveedores o personal bilingües dentro de la red.

### **Derecho a la dignidad, el respeto y la privacidad**

- Usted tiene derecho a que lo traten con respeto y dignidad; y su privacidad debe protegerse.
- No pueden sujetarlo ni encerrarlo para castigarlo, obligarlo a hacer algo que no quiera o simplemente porque sea más fácil atenderlo.
- El uso de esos derechos no cambiará la forma en que UHA, nuestros proveedores dentro de la red o la agencia estatal de Medicaid lo traten.
- Puede reportar si no se respetan sus derechos, si su información médica no está protegida o si lo tratan injustamente. Usted puede:
  - presentar una queja ante UHA, la unidad de Servicio al Cliente del plan de atención médica de Oregón, la Oficina de Trabajo e Industrias (Bureau of Labor and Industries) o la Oficina de Derechos Civiles (Office of Civil Rights);
  - pedir una copia escrita de la política de UHA sobre no discriminar;
  - pedir información sobre cómo funcionan los programas de incentivos de UHA o de cualquier médico;
- consultar cómo presentar una queja o apelación y obtener una respuesta;
- pedir una audiencia si no está de acuerdo con una decisión;
- obtener ayuda para apelar si se le deniega o se modifica un servicio;

- recibir un aviso de determinación adversa de beneficios (NOABD) si se le deniega o se modifica un servicio.
- Su expediente médico es privado, excepto cuando la ley permite compartirlo.
- Tiene derecho a recibir un aviso que explique cómo se puede usar o compartir su información médica.
- Puede decidir si quiere autorizar antes de que se use o comparta cierta información médica.
- Los niños y adolescentes pueden ejercer todos sus derechos de atención médica. A veces, es posible que un menor de 18 años necesite o quiera recibir atención médica de manera independiente.
- Para obtener más información sobre los derechos de los menores, puede visitar: [sharedsystems.dhsoha.state.or.us/DHSForms/Served/le9541.pdf](https://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 colaborar y compartir toda su información médica.
- Vaya a los chequeos y reciba atención preventiva periódicamente de su PCP o clínica.
- Acuda a su PCP o clínica para hacerse pruebas y tratamientos, a menos que sea una emergencia.
- Obtenga una remisión de su PCP antes de ver a un especialista, a menos que la remisión por su cuenta esté permitida.
- Use servicios urgentes y de emergencia solo cuando sea necesario. Avise a su PCP en el plazo de 72 horas si fue a la sala de emergencias.
- Ayude a su proveedor a obtener expedientes de otros proveedores. Es posible que necesite firmar una autorización de revelación de información.
- Proporcione información correcta para su expediente médico.
- Ayude a preparar un plan de tratamiento y sígalo. Participe en su atención médica.
- Siga las instrucciones de su proveedor o pregunte sobre otras opciones.
- Lleve sus tarjetas de identificación médica a las citas. Informe a los proveedores sobre OHP o cualquier otro seguro. Dígalos si estuvo en un accidente.
- Haga preguntas si no entiende su condición o tratamiento.
- Llegue puntualmente a las citas. Llame con al menos un día de antelación si no puede asistir.
- Trate a UHA, a los proveedores y al personal con respeto.
- Informe a UHA de cualquier problema o queja.

### Cómo reportar cambios a OHP

- Nueva dirección o número de teléfono.
- Si queda embarazada y avisar cuando su hijo nazca.
- Si alguien se muda a su casa o se va.
- Si tiene algún otro seguro médico.

Puede reportar los cambios en una de estas maneras:

- Use su cuenta en línea ONE en [One.Oregon.gov](https://One.Oregon.gov) para avisar de los cambios en línea.

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

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

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

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



- Visite cualquier oficina del Departamento de Servicios Humanos (Department of Human Services) de Oregón. 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**

- Es probable que tenga que pagar los servicios que OHP no cubre. Hay normas (OAR 410-120-1200) que establecen estos servicios. Si acepta un servicio que no está cubierto, hay una norma que permite a los proveedores facturarle (OAR 410-120-1280).
- Quizá tenga que pagar si no va a una cita sin avisarle al proveedor.
- Quizá deba pagar su prima mensual de OHP a tiempo, si tiene una.
- Quizá deba pagarle a UHA si recibe dinero de otro seguro que también pagó sus facturas médicas por un accidente.

## **Sus derechos y responsabilidades como pasajero**

### **Sus derechos:**

- Obtener un transporte seguro y confiable que cubra sus necesidades.
- Que lo traten con respeto.
- Pedir ayuda mediante traducción o interpretación al hablar con el Servicio de Atención al Cliente.
- Recibir material en un idioma o formato que le resulte útil.
- Recibir un aviso por escrito si se deniega su viaje.
- Presentar una queja si su experiencia de viaje no fue buena.
- Solicitar una apelación.
- Pedir una audiencia.

### **Sus responsabilidades:**

- Tratar con respeto a los conductores y al resto de pasajeros.
- Llamar lo más pronto posible para programar, modificar o cancelar un viaje.
- Usar los cinturones de seguridad y equipo de seguridad que exija la ley.
- Pedir con antelación si necesita paradas adicionales, como ir a la farmacia. Los conductores solo pueden hacer paradas aprobadas por BCB.

## **Política de privacidad de UHA y BCB**

Las leyes estatales y federales protegen la privacidad de los miembros. UHA debe seguir una ley llamada Ley de Portabilidad y Responsabilidad del Seguro Médico (Health Insurance Probability and Accountability Act, HIPAA). Protegemos su expediente médico y lo mantenemos privado.

**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 empleados y conductores de UHA y BCB no pueden compartir su información del Oregon Health Plan (OHP), a menos que sea necesaria para su trabajo habitual.
- No revelaremos su información de atención médica sin su aprobación, excepto en una emergencia o si la ley lo exige.
- No hablaremos de sus citas donde otras personas puedan oír.
- A veces, el gobierno estatal o federal puede revisar su expediente médico para asegurarse de que usted recibió la mejor atención.

## Cómo UHA preserva su seguridad

UHA verifica a todos los proveedores de transporte médico que no es de emergencia (NEMT) antes de que transporten a los miembros. Esta verificación se llama revisión de preparación. Se asegura de que cada conductor y vehículo sea seguro y de que los conductores tengan la capacitación y los antecedentes adecuados.

### Reglas para los conductores

UHA sigue las normas de seguridad de OAR 410-141-3925. Los conductores deben pasar verificaciones de antecedentes y cumplir todos los requisitos antes de transportar pasajeros. Los conductores deben:

- Tener una licencia de conducir válida con las autorizaciones necesarias.
- Someterse a verificaciones para asegurar que pueden trabajar en programas federales.
- Aprobar todas las verificaciones de antecedentes.

### Reglas para los vehículos

Los vehículos deben seguir ciertas reglas para resguardar la seguridad y comodidad de los pasajeros. Las normas según OAR 410-141-3925 incluyen:

- El interior del vehículo debe estar limpio, sin basura.
- No fumar, vapear ni usar aerosoles en el vehículo.
- Los vehículos deben respetar todas las leyes locales, estatales y federales para la seguridad de los pasajeros.

Equipo de seguridad en cada vehículo:

- Cinturones de seguridad que funcionen para todos los pasajeros (si la ley lo exige)
- Kit de primeros auxilios
- Extintor
- Dispositivos reflectantes o de advertencia para seguridad en la carretera
- Linterna
- Herramientas de tracción para neumáticos, si es necesario
- Guantes desechables
- Equipo para asegurar sillas de ruedas o camillas

Los vehículos también deben estar en buenas condiciones de funcionamiento, incluyendo:

**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)



- Espejos laterales y retrovisores
- Una bocina que funcione
- Calefacción, aire acondicionado y ventilación
- Luces direccionales, faros, luces traseras y limpiaparabrisas que funcionen

## Seguimiento de viajes

UHA conserva información básica sobre cada viaje, como:

- La fecha y hora del viaje
- El número de identificación del miembro
- Dónde va el miembro
- Por qué el miembro necesita el viaje
- Si el miembro o el conductor no se presentaron

BCB y UHA usan esta información para asegurarse de que los miembros lleguen a sus citas.

Si un conductor no pasa a recoger al pasajero, BCB llamará al miembro. Verificará que el miembro esté a salvo. Luego BCB intentará enviar otro conductor si todavía hay tiempo. Si es demasiado tarde, BCB puede ayudar al miembro a reprogramar la cita. BCB tomará medidas con el conductor si es necesario.

El estado también verifica que los miembros estén recibiendo los servicios que necesitan. UHA proporciona información de viajes a la Autoridad de Salud de Oregón (Oregon Health Authority, OHA) cuando la solicitan.

## Políticas de NEMT

Si quiere ver las reglas de UHA para el transporte médico que no es de emergencia (NEMT), visite nuestro sitio web en [www.umpquahealth.com](http://www.umpquahealth.com) y busque en la sección para miembros de OHP.

## Cómo usar el portal para miembros TripSpark de BCB

### Información sobre el portal en línea

El sitio web BCB TripSpark le permite gestionar sus viajes sin llamar a BCB.

#### Con BCB TripSpark, puede:

- Pedir transporte.
- Ver los viajes programados.
- Cancelar un viaje.
- Actualizar su información de contacto.
- Solicitar un viaje a casa usando el botón “Estoy listo” (I am ready).

---

**Atención al Cliente de UHA:** Llamada sin costo 866-672-1551 | TTY 7

[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 acceder a BCB TripSpark:

Comenzar es muy fácil:

1. Diríjase a <https://portal.bca-ride.com/Registration>.
2. Regístrese con su número de identificación médica y una dirección de correo electrónico.
3. Inicie sesión y comience a usar el portal.

## ¿Quién puede obtener una cuenta?

Solo los miembros que califican para servicios NEMT pueden usar el sitio web BCB TripSpark. Esto ayuda a mantener su información segura.

Para configurar su cuenta, proporcione la misma información que usa con su plan médico. Necesitará su nombre y apellido, número de identificación médica, teléfono y código postal. BCB verificará esta información con su plan médico.

También necesitará una dirección de correo electrónico para registrarse. Después de que se registre, recibirá un correo electrónico con su ID de cliente. Este ID no es el mismo que su ID de UHA. Luego se le pedirá que cree una nueva contraseña. Asegúrese de revisar su carpeta de correo no deseado si no ve el correo electrónico.

Una vez que su cuenta esté configurada, puede usar el portal para programar viajes.

El portal permite que usted o quien lo ayude (como un familiar o cuidador) solicite un viaje, vea su horario y haga actualizaciones. También puede seguir a su conductor en un mapa mientras se acerca.

Puede recibir notificaciones sobre sus viajes y hacer cambios en tiempo real. Puede reservar o cancelar viajes las 24 horas del día, los 7 días de la semana.

## Cómo obtener asistencia técnica

El Servicio al Cliente de BCB está listo para ayudar. Puede responder preguntas sobre el portal TripSpark. Puede ayudarlo a reservar un viaje. 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).

## Preguntas frecuentes

### ¿Cómo programo un viaje?

Llame a Servicio al Cliente de BCB. Atienden las 24 horas del día, los 7 días de la semana. También puede programar un viaje en su sitio web. Para obtener más información, consulte la sección “¿Cómo se programa un viaje?” en la página 12.

### ¿Quién puede obtener viajes?

Para recibir transporte para las citas de atención médica, debe ser miembro de UHA. Este transporte es para personas que no tienen otra forma de llegar a su cita.

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

Puede programar su propio viaje. Un familiar, tutor, cuidador o alguien que trabaje donde usted vive también puede programar un viaje por usted. Necesitarán información básica sobre usted, como su

---

**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)



nombre, fecha de nacimiento, número de teléfono o número de identificación de miembro. Deben llamar al Servicio de Atención al Cliente de BCB.

### ¿Qué pasa si necesito una ambulancia?

Si tiene una emergencia, llame al 911.

BCB solo ofrece viajes que no sean de emergencia. Si necesita una ambulancia, pero no es una emergencia, llame a BCB. Cuénteles sus necesidades médicas para que puedan programar el tipo de transporte correcto.

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

A veces no es posible planificar con antelación. Si va a salir del hospital, a una sala de atención urgente o necesita transporte para quimioterapia o diálisis, puede obtener transporte de último momento. Solo llame a BCB.

### ¿Cuánto cuesta un viaje?

Los viajes son gratuitos para los miembros de UHA. Si recibe una factura de BCB, llame al Servicio de Atención al Cliente de UHA.

### ¿Qué pasa si se deniega mi solicitud de transporte?

Si le deniegan el transporte, tiene derecho de apelar esa decisión. Para obtener más información, consulte la sección “¿Qué pasa si no estoy de acuerdo con una decisión o tengo una queja?” en la página 27. Aún puede obtener un reembolso de millaje si se deniega un viaje.

### ¿BCB le dará a mi hijo una silla para el auto o un asiento elevado?

No, BCB no proporciona sillas para el auto ni asientos elevados. Por ley, los niños deben estar en una silla para el auto o asiento elevado aprobado si:

- Son menores de 8 años
- Miden menos de 4'9"
- Pesan menos de 40 libras

Tenga la silla correcta lista cuando llegue el conductor.

## Palabras que debe saber

**Apelación:** Cuando le pide a su plan que revise nuevamente una decisión que tomó sobre su atención. Puede hacerlo si no está de acuerdo con su decisión.

**Asistente:** Una persona que ayuda a alguien durante un viaje o cita.

**Mal tiempo:** Clima muy caluroso o muy frío, inundaciones, advertencias de tornado, nevadas intensas o hielo en la carretera.

**BCB (Bay Cities Brokerage):** La compañía que UHA usa para programar y proporcionar viajes con NEMT.

**CCO:** Organización de Atención Coordinada. Grupo de proveedores locales de atención médica (como médicos, enfermeros, dentistas y consejeros) que trabajan juntos para ayudar a los miembros de OHP a mantenerse sanos.

**CFR:** Código de Reglamentos Federales. Lista de reglas y leyes nacionales.

**Queja:** Cuando usted dice que no está contento con su plan, proveedor o clínica. El CCO debe responder.

**Plan de medida correctiva:** Un plan escrito que explica cómo se solucionará un problema.

**Denegación:** Cuando una solicitud de transporte o reembolso no se aprueba, se cancela o se reduce.

**Emergencia:** Enfermedad o lesión grave que necesita atención ahora mismo; por ejemplo, sangrado abundante, un hueso roto, sentirse fuera de control o querer lastimarse.

**Transporte médico de emergencia:** Transporte en ambulancia o vuelo de emergencia que recibe cuando llama al 911. Los técnicos en emergencias médicas (EMT) proporcionan atención durante el viaje.

**FBDE (doble elegibilidad con beneficios completos):** Miembros que tienen Medicare y también Medicaid.

**Queja formal:** Otra palabra que significa queja sobre su plan, proveedor o clínica.

**Proveedores dentro de la red:** Proveedores que han acordado proporcionar servicios a los miembros de UHA.

**Transporte colectivo:** Transporte público, como autobuses o trenes.

**Medicamento necesario:** Servicios o suministros que un médico dice que necesita para mantenerse sano, prevenir problemas o tratar una condición.

**Miembro:** Una persona que puede recibir servicios de UHA o NEMT.

**NEMT (transporte médico que no es de emergencia):** Transporte para la atención médica que no es una emergencia.

**Inasistencia:** No ir en un viaje programado o cancelarlo una vez que el conductor ya está en camino.

**Normas Administrativas de Oregón (OAR):** Reglas oficiales que establece el estado de Oregón.

**Autoridad de Salud de Oregón (OHA):** La agencia estatal que administra OHP y otros programas de salud.

**Plan de Salud de Oregón (OHP):** El programa de cobertura médica de Oregón para personas con bajos ingresos.

---

**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)



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

**Política:** Regla o plan que sigue una compañía.

**Preaprobación (preautorización, PA o autorización previa):** Permiso que debe obtener antes de recibir ciertos servicios para que el plan los pague.

**Reembolso:** Dinero que se le devuelve.

**Transporte seguro:** Un tipo especial de transporte para personas que pueden hacerse daño a sí mismas o a otros.

**Conductor de transporte:** Persona capacitada que lo lleva y trae de las citas.

**Viaje:** Transporte desde donde lo recogen hasta donde lo dejan.

**Umpqua Health Alliance:** El plan de salud para miembros de OHP en el condado de Douglas.

**Urgente:** Atención que se necesita el mismo día, por ejemplo, por un dolor fuerte o si la espera podría hacer que empeore mucho.



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)

---

