



Guía del Programa de Servicios de Transporte para Consultas Médicas

Greater Oregon Behavioral Health, Inc. (GOBHI)

Esta guía cubre lo siguiente: Elegibilidad | Tipos de Servicios de Transporte | Horario de Servicio | Cómo Solicitar el Servicio de Transporte | Ayuda con el Costo del Millaje | Ayuda con Alimentos y Hospedaje | Cuándo Debe Usted Estar Listo | Lo Que Usted Puede Esperar del Conductor | Y más

OHP-PS-18-110
OHP-GOBHI-18-028

MCD28_0219_SP

Guía para Usuarios del Servicio de Transporte

Greater Oregon Behavioral Health, Inc. (GOBHI)

Usted puede recibir este documento en otro idioma, impreso en letra más grande o de cualquier otra manera que sea mejor para usted. Llame al número gratuito (800) 431-4135. Los usuarios del servicio TTY pueden llamar al (800) 735-2900.



Contenido

Introducción	1
Elegibilidad	1
Tipos de Servicios de Transporte	1
Horario de Servicio	1
Cómo Solicitar el Servicio de Transporte	2
Cuándo Debe Usted Estar Listo	3
Servicio de Transporte Urgente	3
Cómo Cancelar un Servicio de Transporte	3
Inasistencia del Pasajero	3
Negación del Servicio	3
Ayuda con el Costo del Millaje	4
Ayuda con Alimentos y Hospedaje	4
Lo Que Usted Puede Esperar del Conductor	5
Cinturones de Seguridad	5
Asistentes	6
Niños	6
Sillas de Ruedas/Dispositivos de Movilidad	6
Animales de Servicio	6
Su Privacidad	7
Retroalimentación	7

Introducción

Greater Oregon Behavioral Health, Inc. (GOBHI) ayuda a los miembros de PacificSource del Plan de Salud de Oregon (OHP) (Medicaid) a transportarse a sus consultas del cuidado de la salud. A este programa se le conoce como Servicio de Transporte Médico para Casos de No Emergencia (NEMT). Esta guía puede ayudarle a saber cómo y cuándo puede usted utilizar el servicio de transporte.

Elegibilidad

Usted puede solicitar servicios de transporte sin costo de GOBHI si cumple con todos los siguientes requisitos:

- Usted está cubierto por un seguro de PacificSource a través del Plan de Salud de Oregon (Medicaid) en las áreas de Mid-Columbia Gorge o Central Oregon.
- Usted necesita acudir a una consulta con su médico o para recibir otros servicios de salud cubiertos por el plan.
- Usted necesita ayuda para transportarse a su consulta.

Tipos de Servicios de Transporte

GOBHI le ofrece los servicios de transporte que mejor se ajusten a sus necesidades. Estos servicios pueden incluir:

- Ayuda para pagar el costo del transporte cuando usted utilice su propio vehículo (o el de otra persona) para acudir a su consulta
- Camioneta para silla de ruedas
- Camioneta para camilla
- Otros tipos de vehículos, según sea necesario

Algunos viajes son compartidos. Es posible que los conductores dejen o recojan a otros pasajeros a lo largo del recorrido.

Horario de Servicio

GOBHI puede programar servicios de transporte para acudir a sus consultas médicas en cualquier momento del día, los 365 días del año. Sin embargo, es posible que sea más difícil programar un servicio de transporte para las noches, los fines de semana o los días festivos. En estos casos, por favor llame para solicitar el servicio de transporte con la mayor anticipación posible (hasta 30 días antes de su consulta).

Las oficinas de GOBHI están abiertas de lunes a viernes de 7:00 a.m. a 5:00 p.m.

Las oficinas de GOBHI no abren los sábados, los domingos y los siguientes días festivos:

- Día de Año Nuevo
- Día Conmemorativo
- Día de la Independencia
- Día del Trabajo
- Día de Acción de Gracias
- Día de Navidad

Cómo Solicitar el Servicio de Transporte

Para solicitar el servicio de transporte, llame a GOBHI:

Número de teléfono sin costo:

1 (877) 875-4657

Usuarios de TTY: 711 ó 1 (800) 735-2900

Si es posible, por favor llame por lo menos dos días hábiles antes del día de su cita. Usted puede solicitar el servicio de transporte con una anticipación de hasta 30 días antes de su consulta.

GOBHI le pedirá la siguiente información. Por favor tenga esta información a la mano cuando usted llame:

- Su nombre
- Su dirección
- Su número de teléfono
- Nombre del médico
- Dirección del médico
- Número de teléfono del médico
- Doctor que refiere, en caso de que la consulta sea fuera de su área local
- Fecha de la consulta
- Horario de la consulta
- Horario de recolección después de la consulta
- Motivo de la consulta
- Si un asistente lo acompañará o no
- Cualquier necesidad de movilidad que usted tenga (tal como silla de ruedas o animal de servicio)
- Su altura y peso para los servicios de transporte con sillas de ruedas o camillas

- Instrucciones claras para llegar a su casa o al centro de salud
- Cualquier información especial que nos ayude a cumplir con sus necesidades de transporte

Nota: Su información personal será privada y confidencial. El conductor solamente recibirá la información necesaria para proporcionarle el servicio de transporte.

Para solicitar un servicio de transporte para un niño menor de 12 años de edad, será necesario proporcionar la información del cuidador adulto que acompañará al niño. (Consulte la sección de Niños en la página 8).

Viajes de regreso: Asegúrese de programar también su viaje de regreso. Una vez que haya programado su viaje de regreso, comuníquese con GOBHI para solicitar que pasen a recogerlo y lo lleven de regreso.



Cuándo Debe Usted Estar Listo

Servicios de transporte para acudir a sus citas del cuidado de la salud:

- Asegúrese de estar preparado antes del horario asignado para su recolección. Por ejemplo, si el conductor pasará a recogerlo entre las 9:00 y las 9:30, asegúrese de estar listo y pendiente del conductor desde las 9:00.
- El conductor llegará dentro del horario de recolección programado. El conductor tiene instrucciones de esperar solamente 10 minutos, por lo que es importante estar listo cuando él/ella llegue.
- Si el conductor no ha llegado y ya transcurrieron 10 minutos después del horario de recolección programado, comuníquese a GOBHI. El personal de GOBHI se asegurará de que el conductor llegue.

Servicio de Transporte Urgente

Si usted tiene una emergencia, llame al 911. GOBHI no puede programar servicios de transporte en ambulancia para casos de emergencia.

Solamente es posible programar los servicios de transporte urgentes si hay un conductor disponible. Si usted necesita un servicio de transporte urgente y las oficinas de GOBHI están abiertas, comuníquese al centro de atención de servicios de transporte.

Cómo Cancelar un Servicio de Transporte

Si usted ya no necesitará el servicio de transporte, por favor llame a GOBHI lo antes posible. Usted puede llamar para cancelar el servicio de transporte de lunes a viernes de 7:00 a.m. a 5:00 p.m.

Número de teléfono sin costo:

1 (877) 875-4657

Usuarios de TTY: 711 ó 1 (800) 735-2900

Usted también puede llamar al número local en cualquier momento y dejar un mensaje. Incluya lo siguiente:

- Su nombre (asegúrese de deletrearlo lentamente)
- Fecha del servicio de transporte
- Horario del servicio de transporte
- Su número de teléfono

Inasistencia del Pasajero

Asegúrese de cancelar con anticipación los servicios de transporte que ya no requiera. Si el conductor llega a recogerlo durante el horario de recolección programado y usted no está listo o si usted no cancela el servicio de transporte antes de que el conductor salga para recogerlo, esto se considerará como una inasistencia o "no-show".

Las inasistencias de los pasajeros pueden hacer que sea más difícil para GOBHI programar los servicios de transporte. Si usted tiene varias inasistencias, es posible que GOBHI imponga algunas restricciones en los servicios de transporte que usted solicite a futuro.

Negación del Servicio

Si a usted se le niega un servicio en base a las reglas del programa, recibirá una negación verbal. También recibirá una carta explicando las reglas y los motivos de la negación del servicio.

Si usted considera que la negación del servicio de transporte fue injusta, tiene el derecho de solicitar una audiencia imparcial. La carta de negación le explicará cómo realizar este proceso.

Ayuda con el Costo del Millaje

Si usted tiene acceso a un vehículo, puede recibir ayuda para pagar el costo del transporte. Los fondos para cubrir el costo del viaje pueden ser pagados a usted, a un cuidador, a un miembro de su familia o a un amigo.

El pago del millaje se realiza a razón de 25 centavos por cada milla recorrida en la ruta más directa hacia el centro de salud.

Ayuda con Alimentos y Hospedaje

Si usted debe viajar fuera del área para recibir servicios de salud, es posible que pueda recibir ayuda para pagar el costo de los alimentos y el hospedaje.

También puede solicitar fondos de viaje para una persona que viaje con usted en caso de que usted requiera de su ayuda.

La ayuda con los alimentos funciona de la siguiente manera:

- **Desayuno:** \$3.00
El viaje debe comenzar antes de las 6:00 a.m. para que usted pueda recibir estos fondos.
- **Almuerzo:** \$3.50
El viaje debe abarcar todo el periodo del almuerzo, de 11:30 a.m. a 1:30 p.m.
- **Comida:** \$5.50
El viaje debe terminar después de las 6:30 p.m.

La ayuda con los alimentos **no** está disponible si usted es un paciente interno (internado en un hospital o una institución de salud) o cuando usted pueda recibir los alimentos sin costo alguno.

La ayuda con el hospedaje funciona de la siguiente manera:

- Usted puede recibir hasta \$40.00 por noche si su viaje comienza antes de las 5:00 a.m. y el recorrido del centro de salud a su casa termina después de las 9:00 p.m. Los fondos de la ayuda con el hospedaje deben ser aprobados por anticipado.
- Usted debe proporcionar una copia del **recibo original** que muestre los costos realmente pagados.

Siga estos pasos para solicitar la ayuda con los alimentos o el hospedaje:

1. **Llame a GOBHI antes** de su consulta para solicitar ayuda con el pago del hospedaje o los alimentos.
2. Llene la sección del formulario de Verificación de Visitas para el Cuidado de la Salud **y llévelo con usted cuando acuda a su consulta.**
3. **Durante la consulta**, pida al proveedor de servicios de salud que llene la otra sección del formulario.
4. **Devuelva el formulario lleno a GOBHI dentro de un plazo de 45 días después** de su consulta de salud. Si usted solicitará ayuda para el pago del **hospedaje**, también deberá incluir una copia del **recibo original** que muestre los costos realmente pagados.

GOBHI procesará su formulario y le enviará un cheque dentro de un plazo de 30 días a partir de que reciba el formulario lleno. En caso de que el formulario esté incompleto y no pueda ser procesado, GOBHI se comunicará con usted.

Consultas urgentes: Si usted tiene una consulta urgente e imprevista, llame dentro de un plazo de dos días de su cita para solicitar la ayuda con el hospedaje y los alimentos.

Lo Que Usted Puede Esperar del Conductor

Los conductores deben avisarle cuando lleguen, ya sea llamando por teléfono, tocando la puerta o entrando al vestíbulo de las instalaciones.

Si usted necesita ayuda, por favor informe a GOBHI cuando llame para solicitar el servicio de transporte. Si usted necesitará ayuda en el centro de salud (por ejemplo, ayuda para comer o para ir al baño, etc.), será necesario que se haga acompañar de un asistente. (Consulte la sección de Asistentes en la siguiente página).

Si usted así lo solicita, los conductores pueden:

- Ayudarle a subir o bajar uno o dos escalones
- Ayudarle a ir desde la puerta hacia el vehículo o al revés
- Ayudarle a entrar al vestíbulo del centro de salud.

Los conductores no pueden ayudarle más allá de ese punto. Si usted necesita otro tipo de ayuda, deberá llevar a su propio asistente.

Los conductores no pueden:

- Entrar a su casa o habitación (excepto en el caso de un alta del hospital o de un servicio de transporte en camilla).
- Ayudarle a prepararse para el transporte (vestirlo, etc.).
- Transferirlo de la cama a la silla de ruedas o de la silla de ruedas a la camioneta.
- Ayudarle con cualquier necesidad personal durante el recorrido en el vehículo.
- Pedir o aceptar dinero o propinas.



Cinturones de Seguridad

Todos los ocupantes del vehículo deben cumplir con las leyes que requieren el uso de los cinturones de seguridad. Esto significa que todos los pasajeros deben utilizar el cinturón de seguridad en todo momento. Los pasajeros que vayan en sillas de ruedas deben utilizar el cinturón de seguridad en el regazo y el hombro. Si usted no acepta utilizar el cinturón de seguridad, es posible que el conductor se niegue a proporcionarle el servicio de transporte.

Si usted necesita una extensión para el cinturón de seguridad, por favor avise a GOBHI cuando solicite el servicio de transporte.

Los pasajeros que tengan una tarjeta de exención del cinturón de seguridad deberán llevarla consigo y mostrarla al conductor antes de cada viaje.

Asistentes

Si usted necesita más ayuda de la que pueda proporcionarle el conductor, es necesario que lo acompañe un asistente. Usted deberá conseguir a su propio asistente. GOBHI no puede proporcionarle un asistente ni ofrecerle fondos para que usted pague a su asistente.

Cuando solicite el servicio de transporte, por favor informe a GOBHI si un asistente viajará con usted. GOBHI puede proporcionarle un servicio de transporte para usted y hasta dos asistentes adultos.

El servicio de transporte de su asistente no tiene costo alguno.

Niños

Aplican algunas reglas especiales para los niños:

- Los niños menores de 12 años de edad deben viajar acompañados de un adulto. Cuando solicite el servicio de transporte, por favor proporcione el nombre del adulto.
- Los niños de 13 a 18 años de edad pueden viajar acompañados de un adulto, pero esto no es obligatorio.
- Todos los infantes y los niños pequeños deben utilizar un asiento para niños según lo requieran las leyes de Oregon. Usted debe proporcionar dicho asiento y asegurarlo en el vehículo.
- Los asientos para niños no pueden permanecer en el vehículo durante la consulta, ya que es posible que el viaje de regreso se realice en un vehículo distinto. O tal vez el conductor tenga que llevar a otras personas mientras usted se encuentra en la consulta.

Animales de Servicio

Los animales de servicio que estén entrenados para ayudar a personas con discapacidades pueden viajar en el vehículo. Esto no incluye a las mascotas.

Por favor avise por anticipado a GOBHI si usted planea llevar a un animal de servicio en el vehículo.

Sillas de Ruedas/Dispositivos de Movilidad

A fin de asegurar que llegue un vehículo adecuado para sus necesidades, por favor informe a GOBHI si usted llevará cualquiera de los siguientes artículos cuando solicite el servicio de transporte:

- Un dispositivo auxiliar para la movilidad, tal como una silla de ruedas manual, una andadera o un bastón
- Un tanque de oxígeno portátil
- Una silla de ruedas que mida más de 30 pulgadas de ancho y/o 48 pulgadas de larga o que pese más de 600 libras incluyendo el peso del usuario.
- Un scooter
- Un animal de servicio
- Cualquier otro equipo especial



Su Privacidad

GOBHI cumple con las normas HIPAA para mantener segura su información.

Toda la información que usted le proporcione a GOBHI será confidencial.

GOBHI solamente proporcionará a los conductores la información que sea necesaria para proveerle el servicio de transporte.

La información médica solamente es provista a los conductores cuando sea necesario (por ejemplo, si usted utiliza oxígeno). Los conductores no compartirán su información con personas ajenas a GOBHI, PacificSource Community Solutions, el Plan de Salud de Oregon o el Departamento de Servicios Humanos de Oregon.

Retroalimentación

Si usted tiene alguna inquietud, queja o felicitación, por favor háganosla saber. GOBHI puede mejorar sus servicios mediante la retroalimentación que recibe de sus clientes.

Número de teléfono sin costo:

1 (877) 875-4657

Usuarios de TTY: 711 ó 1 (800) 735-2900

También puede comunicarse al departamento de Servicio al Cliente de PacificSource:

Número de teléfono: (541) 382-5920

Número de teléfono sin costo:

1 (800) 431-4135

Usuarios de TTY: 711 ó 1 (800) 735-2900



Valoramos sus Comentarios

A principios del año entrante, es posible que usted reciba una solicitud del Center for the Study of Services (ya sea por teléfono o por correo) para participar en una encuesta sobre el cuidado de la salud. Esta encuesta se llama Consumer Assessment of Healthcare Providers and Systems (Evaluación del Consumidor de los Proveedores y Sistemas del Cuidado de la Salud ó CAHPS). La encuesta contiene preguntas sobre sus experiencias con PacificSource Community Solutions, así como las experiencias que usted haya tenido con sus médicos y demás proveedores de salud. Si alguien se pone en contacto con usted respecto a la encuesta, esperamos que se tome unos minutos para responderla. Sus respuestas serán confidenciales.

Por qué es importante su opinión: Cada año revisamos los resultados de la encuesta para determinar cómo podemos mejorar nuestros servicios. Por ejemplo, nos enteramos que algunos miembros tienen dificultades para recibir cuidados oportunos. Por tal motivo, estamos trabajando internamente y con nuestros socios para mejorar el acceso a los servicios médicos en las comunidades donde operamos.

Declaración de No Discriminación

Usted debe recibir un trato justo por parte de PacificSource y los proveedores de la red. Nosotros y nuestros proveedores debemos cumplir con las leyes estatales y federales sobre los derechos civiles. No podemos tratar injustamente a las personas en cualquiera de nuestros servicios o programas debido a su:

- Edad
- Color
- Discapacidad
- Identidad de género
- Estado civil
- Origen nacional
- Raza
- Religión
- Género
- Orientación sexual

Todas las personas tienen el derecho de conocer y utilizar nuestros programas y servicios. Usted puede recibir ayuda sin costo cuando la necesite. Algunos ejemplos de este tipo de ayuda sin costo son:

- Intérpretes del lenguaje de señas
- Intérpretes de lenguaje hablado para otros idiomas
- Documentos escritos en otros idiomas
- Sistema Braille
- Letra más grande
- Audio y otros formatos

Si Usted Necesita Ayuda

Si usted necesita ayuda o si tiene alguna inquietud, por favor llame a nuestro departamento de Servicio al Cliente o comuníquese con nuestro coordinador de Derechos Civiles sin costo de lunes a viernes de 8:00 a.m. a 5:00 p.m. a los teléfonos:

Departamento de Servicio al Cliente

- (800) 431-4135 Central Oregon
- (855) 204-2965 Columbia Gorge
- (800) 735-2900 TTY

Coordinador de Derechos Civiles

- (888) 977-9299, (800) 735-2900 TTY
- crc@pacificsource.com
- PO Box 7068, Springfield, OR 97475-0068

Para Presentar una Queja

Para presentar una queja de derechos civiles ante la Oficina de Derechos Civiles (OCR) del Departamento de Salud y Servicios Humanos:

- [HHS.gov/Civil-Rights/For-individuals/Section-1557/Translated-resources](https://www.hhs.gov/Civil-Rights/For-individuals/Section-1557/Translated-resources)
- OCRComplaint@hhs.gov
- (800) 368-1019, (800) 537-7697 (TDD)
- OCR, 200 Independence Avenue SW, Room 509F, HHH Bldg., Washington, DC 20201

English: ATTENTION: If you speak English, language assistance services, free of charge, are available to you. Call toll-free (800) 431-4135, (800) 735-2900 TTY.

Español (Spanish): ATENCIÓN: si habla español, tiene a su disposición servicios gratuitos de asistencia lingüística. Llame al (800) 431-4135, (800) 735-2900 TTY.

Tiếng Việt (Vietnamese): CHÚ Ý: Nếu bạn nói Tiếng Việt, có các dịch vụ hỗ trợ ngôn ngữ miễn phí dành cho bạn. Gọi số (800) 431-4135, (800) 735-2900 TTY.

繁體中文 (Chinese): 注意：如果您使用繁體中文，您可以免費獲得語言援助服務。請致電 (800) 431-4135, (800) 735-2900 TTY.

Русский (Russian): ВНИМАНИЕ: Если вы говорите на русском языке, то вам доступны бесплатные услуги перевода. Звоните (800) 431-4135, (800) 735-2900 TTY.

한국어 (Korean): 주의: 한국어를 사용하시는 경우, 언어 지원 서비스를 무료로 이용하실 수 있습니다. (800) 431-4135, (800) 735-2900 TTY.

Українська (Ukrainian): УВАГА! Якщо ви розмовляєте українською мовою, ви можете звернутися до безкоштовної служби мовної підтримки. Телефонуйте за номером (800) 431-4135, (800) 735-2900 TTY.

日本語 (Japanese): 注意事項：日本語を話される場合、無料の言語支援をご利用いただけます ((800) 431-4135, (800) 735-2900 TTY. まで、お電話にてご連絡ください

العربية (Arabic): مقرب لصتا. ن اجم اب كل رفاوتت ةىوغللا ةدعاسملا تامدخ نإف، ةغللا ركذا ثدحتت تنك اذا: ةظوحلم (800) 431-4135, (800) 735-2900 TTY: همصلا مكبل او

ภาษาไทย (Thai): เรียบน: ถ้าคุณพูดภาษาไทยคุณสามารถใช้บริการช่วยเหลือทางภาษาได้ฟรี โทร (800) 431-4135, (800) 735-2900 TTY.

Română (Romanian): ATENȚIE: Dacă vorbiți limba română, vă stau la dispoziție servicii de asistență lingvistică, gratuit. Sunați la (800) 431-4135, (800) 735-2900 TTY.

ខ្មែរ (Cambodian): ប្រយ័ត្ន៖ បើសិនជាអ្នកនិយាយ ភាសាខ្មែរ, សេវាជំនួយអ្នកនិយាយ ដោយមិនគិតលុយ គឺអាចមានសំរាប់អ្នក។ ចូរ ទូរស័ព្ទ (800) 431-4135, (800) 735-2900 TTY.។

Cushite: XIYYEEFFANNAA: Afaan dubbattu Oroomiffa, tajaajila gargaarsa afaanii, kanfaltiidhaan ala, ni argama. Bilbilaa (800) 431-4135, (800) 735-2900 TTY.

Deutsch (German): ACHTUNG: Wenn Sie Deutsch sprechen, stehen Ihnen kostenlos sprachliche Hilfsdienstleistungen zur Verfügung. Rufnummer: (800) 431-4135, (800) 735-2900 TTY.

فارسی (Farsi): (800) امش یارب ناگیار تروصب ینابز تالی هست، دینک یم وگتفگ یرراف نابز هب رگا: هجوت (800) 431-4135, (800) 735-2900 TTY.

Français (French): ATTENTION: Si vous parlez français, des services d'aide linguistique vous sont proposés gratuitement. Appelez (800) 431-4135, (800) 735-2900 TTY.

Greater Oregon Behavioral Health, Inc. Brokerage

Para solicitar el servicio de transporte, llame a GOBHI:

Número de teléfono sin costo: 1 (877) 875-4657

Usuarios de TTY: 711 ó 1 (800) 735-2900

Usted puede solicitar el servicio de transporte de lunes a viernes de 7:00 a.m. a 5:00 p.m.