



Guía para pasajeros

Actualizada el 1 de enero de 2026

541-842-2060 o 888-518-8160 (línea gratuita)

De 8 a. m. a 5 p. m., de lunes a viernes

rvtd.org/translink

Índice

Información de contacto y horario de atención	2
Apoyo de idiomas y formatos	3
Confidencialidad de los miembros.....	8
Declaración de no discriminación.....	8
Información general del programa	10
Asistente de cuidado personal (PCA).....	14
Transporte público	14
Reembolso de millas	16
Transporte en vehículos	18
Paradas en farmacias	25
Fuera del área	25
Emergencias	28
Evaluación del conductor y seguridad del vehículo.....	28
Plan en caso de condiciones meteorológicas adversas	29
Sus derechos y responsabilidades	29
Sobrepagos.....	31
Quejas, comentarios, denegaciones y apelaciones	32
Denunciar fraude, despilfarro y abuso	34

Información de contacto y horario de atención

Información de contacto de TransLink

Teléfono: 541-842-2060

Línea gratuita: 888-518-8160

Fax: 541-842-2063

TTY: 711

En línea: rvtd.org/translink

Dirección postal: TransLink, 239 E Barnett Road, Medford, OR 97501

TransLink brinda todos los servicios de transporte médico no urgente (NEMT) en nombre de su organización de atención coordinada (CCO), Jackson Care Connect.

Las líneas de teléfono de TransLink incluyen mensajes en inglés y en español, tanto durante el horario de atención habitual como fuera de este. Su Departamento de Atención al Cliente cuenta con personal que habla varios idiomas. Además, pueden conectarlo con un intérprete si es necesario. El Departamento de Atención al Cliente puede ayudar si tiene un problema de audición o del habla.

¿Necesita denunciar un posible fraude, despilfarro o abuso? TransLink tiene una nueva manera para que los miembros denuncien actividades sospechosas. Contáctenos por teléfono al 541-842-2084 o por correo electrónico en translinkfwa@rvtd.org.

Horario de atención y días festivos de TransLink

Nuestro horario de atención habitual es de 8 a. m. a 5 p. m., de lunes a viernes, excepto los días festivos.

Durante este horario, usted puede procesar su admisión, presentar quejas y programar sus necesidades de transporte. Cualquier trámite realizado en otras horas se considerará fuera del horario de atención.

TransLink es parte del Rogue Valley Transportation District (RVTD, Distrito de Transporte de Rogue Valley). El Centro de Llamadas de TransLink **no** funciona en los siguientes días festivos: Año Nuevo, Día de la Conmemoración de los Caídos, 4 de Julio, Día del Trabajo, Día de Acción de Gracias y Navidad.

Los servicios están disponibles las 24 horas del día, los 365 días del año. Puede programar el transporte (viajes) para cualquier día u hora que necesite. Llame durante el horario de atención habitual para programar transporte que no sea médicalemente urgente. Fueras del horario de atención, solo puede programarse transporte médicalemente urgente.

El transporte programado previamente no se verá afectado por el horario de atención ni por los días festivos.

Puede programar uno o más viajes al mismo tiempo cuando nos llame hasta con 90 días de anticipación, tanto para una sola cita como para citas recurrentes (repetidas).

Nuestro centro de llamadas fuera del horario de atención se encuentra disponible sin importar la hora, el día ni los días festivos. Puede dejar un mensaje en nuestro centro de llamadas fuera del horario de atención. Además, pueden derivarlo a servicios de emergencia si es necesario.

Información de contacto de Jackson Care Connect

Nuestro Centro de Llamadas del Departamento de Atención al Cliente está disponible en el horario de atención habitual, de 8 a. m. a 5 p. m., de lunes a viernes.

No dude en contactarnos si necesita más ayuda o si desea enviar sus comentarios sobre la experiencia con el NEMT de Jackson Care Connect:

Dirección: 315 SW Fifth Ave, Portland, OR 97204

Teléfono: 541-500-0567

Línea gratuita: 855-722-8208

TTY: 711

Fax: 503-416-3723

En línea: jacksoncareconnect.org

Horario de atención: de 8 a. m. a 5 p. m., de lunes a viernes, excepto los días festivos.

Apoyo de idiomas y formatos

English

You can get this document in other languages, large print, braille or a format you prefer. You also have the right to an interpreter. You can get help from a certified or qualified health care interpreter. This help is free. Call 855-722-8208, TTY 711, or tell your provider. We accept relay calls.

Spanish

Puede obtener este documento en otros idiomas, en letra grande, en braille o en el formato que prefiera. También tiene derecho a solicitar un intérprete. Puede obtener ayuda de un intérprete de atención médica certificado o calificado. Esta ayuda es gratuita. Llame al 855-722-8208, TTY 711 o infórmeselo a su proveedor. Aceptamos llamadas de retransmisión.

Vietnamese

Quý vị có thể nhận những 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 một thông dịch viên giúp đỡ. Trợ giúp này là miễn phí. Gọi 855-722-8208 hoặc TTY 711. Chúng tôi chấp nhận các cuộc gọi chuyển tiếp. Quý vị có thể nhận được sự trợ giúp từ một thông dịch viên chăm sóc sức khỏe được chứng nhận và có trình độ.

Arabic

يمكنك الحصول على هذه الوثيقة بلغات أخرى أو بخطٍ كبير أو بطريقة برايل أو بأي تنسيق تفضله. لديك أيضًا الحق في الحصول على مترجم. يمكنك الحصول على مساعدة مترجم فوري معتمد أو مؤهل في مجال خدمات الرعاية الصحية. يمكنك الحصول على هذه المساعدات مجانًا. اتصل بالرقم 855-722-8208 أو عبر خدمة الهاتف النصي على 711، أو أخبر مقدم الخدمة الخاص بك. نقبل المكالمات الواردة عبر خدمة الترحيل.

Dari - Afghan Persian

شما میتوانید این سند را به زبان های دیگر، چاپ بزرگ، خط بریل یا فارمتو که شما ترجیح میدهید بدست بیاورید. شما همچنان حق دارید که یک ترجمان شفاهی داشته باشید. شما میتوانید از یک ترجمان شفاهی تصدیق شده مراقبت صحی یا واجد شرایط کمک بگیرید. این کمک رایگان است. با شماره 855-722-8208، TTY 711، تماس بگیرید، یا به ارائه کننده خود بگوئید. ما تماس را می پذیریم (Relay Calls) های انتقالی.

Russian

Этот документ можно получить на других языках, крупным шрифтом, шрифтом Брайля или в другом предпочтаемом формате. Кроме того, вы имеете право запросить услуги устного переводчика. Вы можете получить помощь дипломированного или квалифицированного устного переводчика, специализирующегося в области медицины. Эти услуги предоставляются бесплатно. Позвоните по номеру 855-722-8208 (TTY: 711) или обратитесь к своему врачу. Мы принимаем ретранслируемые звонки.

Somali

Waxaad dukumiintigan ku heli kartaa luuqadaha kale, farta waawayn, farta indhoolaha ama nooca aad rabto. Waxaad sidoo kale xaq u leedahay inaad hesho turjubaan. Waxaad caawimaad ka heli kartaa turjubaan daryeelka caafimaadka qaabilsan oo xirfad u leh ama shahaado u haysta. Caawimadani waa bilaash. Wac 855-722-8208, TTY 711, ama u sheeg adeeg bixiyahaaga. Waanu aqbalaynaa wicitaanada dadka maqalka culus.

Traditional Chinese (Cantonese)

您可以獲得以其他語言、大字體、盲文或您喜歡的格式提供的該文件。您還有權獲得由口譯員提供的翻譯協助。您可以從經認證或合格的醫療保健口譯員那裡獲得幫助。這項幫助是免費的。請致電 855-722-8208，聽障或語言障礙人士請撥打 TTY 711 進行諮詢，或告知您的服務提供方。我們接受中繼呼叫。

Simplified Chinese (Mandarin)

您可以获得以其他语言、大字体、盲文或你喜欢的格式提供的该文件。您还有权获得由口译员提供的翻译协助。您可以从经认证或合格的医疗保健口译员那里获得帮助。这项帮助是免费的。请致电 855-722-8208，听障或语言障碍人士请拨打 TTY 711 进行咨询，或告知您的服务提供方。我们接受中继呼叫。

Korean

본 문서는 다른 언어, 큰 활자, 점자 또는 귀하가 선호하는 형식으로 제공될 수 있습니다. 또한 통역사를 요청할 권리가 있습니다. 자격증을 소지하였거나 자격을 갖춘 의료 전문 통역사의 도움을 받을 수 있습니다. 이 지원은 무료로 제공됩니다. 전화 855-722-8208

(TTY 711) 번 또는 담당 제공자에게 문의하십시오. 중계 전화도 받고 있습니다.

Chuukese

Ka tongeni nounou ei taropwe non pwan foosun ekkoch fonu, epwe mesemong makkan, epwe ussun noun mei chuun ika non ew sokkun nikinik ke mochen kopwe nounou. Mei pwan wor omw pwuung omw kopwe nounou chon chiaku ngonuk. Mei pwan tongeni an epwe kawor ngonuk aninis ren peekin chiaku seni ekkewe ir ra kan tufichin chiaku ika ir mei tongeni chiaku ren peekin aninsin health care. Ei sokkun aninis ese pwan kamo. Kokori nampa 855-722-8208, TTY 711, ika pworous ngeni noumw we tokter ren. Kich mei pwan etiwa kokkon an emon epwe wisen atoura.

Ukrainian

Цей документ можна отримати в перекладі іншою мовою, надрукованим великим шрифтом, шрифтом Брайля або в іншому зручному для вас форматі. Крім того, ви маєте право на послуги усного перекладача. Ви можете скористатися послугами дипломованого або кваліфікованого усного перекладача, який спеціалізується в галузі охорони здоров'я. Такі послуги надаються безкоштовно. Зателефонуйте за номером 855-722-8208 TTY 711 або зверніться до свого лікаря. Ми приймаємо виклики в режимі ретрансляції.

Farsi

در یا، بریل خط، درشت چاپی نسخه، دیگر های زبان به را سند این توانیدمی شما کمک مترجم یک از دارید حق شما، همچنین. کنید دریافت خود دلخواه قالب نامه‌گواهی دارای بهداشتی های مراقبت شفاهی مترجم یک از توانیدمی. بگیرید 855-722-8208 شماره با. است رایگان کمک این. بگیرید کمک صلاحیت واجد یا، کنید حاصل تماس 711 شماره با (TTY) تایپ‌تله دستگاه طریق از، بگیرید تماس های تماس از ما. دهید اطلاع خود درمانی خدمات دهنده‌ارائه به را موضوع یا کنیم می پشتیبانی رله.

Amharic

ይህንን ሰነድ በፈላጊ ቅጽቁዎች፡ በተለለቁ ህጻዊዎች፡ በተፈወል ወይም
በሚመሩት ቅድሞ ማጣሪት ይችላል፡፡ በተጨማሪም አስተርጓሚ የማጣሪት
ማስት አለዎት፡፡ እወቅና ካለው ወይም ብቻት ካለው የጠና እንከብከብ
አስተርጓሚ እርዳታ ማጣሪት ይችላል፡፡ ይህ እርዳታ እና እውም፡፡ ወደ 855-722-8208፡
TTY 711 ወደወጪ ወይም ለአቅራቢዎች ይጋገሩ፡፡ የረለይ ስልክ ትረምዎችን
እንቀበለለን፡፡

Romanian

Puteți obține acest document în alte limbi, tipărit cu font mare, în braille sau în formatul preferat. De asemenea, aveți dreptul la un interpret. Puteți obține asistență de la un interpret aprobat sau calificat în domeniul medical. Asistența este gratuită. Sunați la 855-722-8208, TTY 711 sau contactați furnizorul. Acceptăm apeluri prin centrală.

Khmer/Cambodian

អ្នកអាជទន្លេលបានជោគសារនេះជាការសាងសង់ទៅ អក្សរជំងឺ អក្សរស្អាប
ប្រចាំថ្ងៃដែលអ្នកអាជទន្លេបាន។
អ្នកអាជទន្លេលបានជំនួយពីអ្នកបកប្រើប្រាស់មាត់ដែនកចំសុខភាពដែល
លមានលក្ខណៈសម្រាត់ត្រូវបាន ប្រចាំថ្ងៃ ប្រចាំសប្តាហ៍ ប្រចាំសប្តាហ៍ ឬប្រចាំសប្តាហ៍
ជំនួយនេះដូចជាអត្ថបទកិត្តិកិច្ច។ សូមហេត្តូរសញ្ញានៅលេខ 855-722-8208,
TTY 711 ឬប្រាប់ស្ថាប័ណ្ណលូលេខ 855-722-8208
ឬឯែងទន្លេលយកការហេត្តូរសញ្ញាបណ្ណនៅលូលេខ 855-722-8208

Burmese

ဤစာရင်စာတမ်းကို အခြားဘာသာစကားများ၊ စာလုံးကြီးဖြင့် ပုံစံပိတော်းခြင်း၊
မျက်မြေငြေစာ သို့မဟုတ် သင်နှစ်သက်သော ဖောမက်တစ်ခုဖြင့် ရရှိနိုင်ပါသည်။
သင့်တွင် စကားပြန်တစ်ဦးရပိုင်ခွင့်လည်း ရှိပါသည်။ အသိအမှတ်ပြုထားသော
သို့မဟုတ် အရည်အချင်းပြည့်မီသော ကျွန်းမာရေး စောင့်ရှောက်မှုဆိုင်ရာ

ອກະ: ປຸ່ນຕົ້ນເນື້ອ ອາກູ້ອາລີ່ນ ອົດລົງລົງປິວໝັ້ນ|| ລົງອາກູ້ອາລີ່ນໝັ້ນ
ເອັນ ເປັນ ເປົ້ນປິວໝັ້ນ|| 855-722-8208, TTY 711 ພົບ ເລື່ອກື້ນປິວໝັ້ນ ອົດຕະກະ:
ເຫັນ ເກົ່າກົ່າມູນເປົະວູກິ່ນ ເປົ້ນ|| ຄູວະລູອາກູ້ອາລີ່ນຸ່ມ ພົນ: ເລື່ອກື້ນມູນ ມູວະກິ່ນ
ກົ່າກົ່າມູນຕິ່ງ ລົດລົງປິວໝັ້ນ||

Swahili

Unaweza kupata hati hii katika lugha nyingine, machapisho makubwa, maandiko ya nukta nundu au katika muundo unaoupenda. Una haki ya kupata mkalimani. Unaweza kupata msaada kutoka kwa mkalimani wa huduma za afya aliyeidhinishwa au anayestahiki. Msaada huu haulipishwi. Piga simu kwa 855-722-8208, TTY 711, au mweleze mtoa huduma wako. Tunapokea simu za kupitia mfasiri wa mawasiliano.

Confidencialidad de los miembros

Su privacidad es importante para nosotros. Hablaremos de usted o proporcionaremos su información solamente cuando resulte necesario para fines comerciales. Está estrictamente prohibido realizar lo contrario. Mantendremos su información privada según lo exige la ley.

Declaración de no discriminación

Jackson Care Connect no discrimina

Discriminar va en contra de la ley. Jackson Care Connect debe cumplir las leyes estatales y federales de derechos civiles. No podemos tratar a las personas injustamente en ninguno de nuestros programas o actividades debido a las siguientes características de una persona:

- Edad
- Color de piel
- Discapacidad
- Estado de salud o necesidad de servicios
- Nacionalidad, lengua materna y dominio del idioma inglés
- Raza

- Religión
- Sexo, características sexuales, orientación sexual, identidad de género y estereotipo sexual
- Embarazo y condiciones relacionadas

Todas las personas tienen derecho a entrar y salir de los edificios, y a usar los servicios. Usted tiene derecho a obtener información de una forma que pueda entender. TransLink cuenta con personal calificado de atención al cliente que habla otros idiomas además del inglés. De ser necesario, también proporcionaremos un intérprete cuando usted o su familiar, cuidador o representante llamen. Esto incluye recibir materiales escritos en otros formatos que funcionen para usted (letra grande, audio, braille, etc.). También puede pedir lengua de señas y traducciones escritas o ayudas y servicios adicionales. Estos servicios son gratuitos.

Usted o su representante pueden solicitar swesta guía en papel sin costo alguno. Jackson Care Connect la enviará en un plazo de cinco días hábiles. La guía en formato en papel es igual que la versión electrónica. La versión electrónica de la guía está disponible en el sitio web de TransLink, en rvtd.org/translink. O puede encontrarla en el sitio web de Jackson Care Connect, en jacksoncareconnect.org/members/more-services/transportation.

Si no habla inglés, esto también incluye servicios de interpretación gratuitos e información o materiales escritos en su idioma. Haremos cambios razonables a las políticas, las prácticas y los procedimientos tras haber hablado con usted sobre sus necesidades.

Para informar inquietudes u obtener más información, comuníquese con nuestro coordinador de quejas de cualquiera de las siguientes maneras:

Jackson Care Connect

Puede presentar una queja en persona o por correo postal, fax o correo electrónico. Si tiene que presentar una queja, nuestro coordinador de la Sección 1557 de la CCO Jackson Care Connect está disponible para ayudarlo.

Correo electrónico: customerservice@careoregon.org

Teléfono: 855-722-8208 (línea gratuita) o TTY 711

Presentar una queja de manera electrónica: visite jacksoncareconnect.org/contact-us o use el formulario de la Oregon Health Authority, disponible en seis idiomas en link.careoregon.org/oha-public-civil-rights.

Fax: 503-416-1313

Correo postal: Jackson Care Connect

Attn: Grievance Coordinator
315 SW Fifth Ave
Portland, OR 97204

Derechos Civiles de la Oregon Health Authority (OHA)

Sitio web: www.oregon.gov/OHA/EI

Correo electrónico: OHA.PublicCivilRights@odhsoha.oregon.gov

Teléfono: 844-882-7889, 711 TTY

Correo postal: Office of Equity and Inclusion Division

421 SW Oak St, Suite 750

Portland, OR 97204

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

Teléfono: 971-673-0764

Sitio web: oregon.gov/boli/civil-rights

Correo electrónico: BOLI_help@boli.oregon.gov

Correo postal: Bureau of Labor and Industries

Civil Rights Division

800 NE Oregon St, Suite 1045

Portland, OR 97232

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

Sitio web: ocrportal.hhs.gov/ocr/smartscreen/main.jsf

Teléfono: 800-368-1019 (línea gratuita) o 800-537-7697 (TDD)

Correo electrónico: OCRComplaint@hhs.gov

Correo postal: Office for Civil Rights

200 Independence Ave SW

Room 509F, HHH Bldg

Washington, DC 20201

Información general del programa

TransLink proporciona transporte médico no urgente (NEMT), es decir, que no es para emergencias. El NEMT es un beneficio para los miembros elegibles de Jackson Care Connect. El NEMT lo traslada hasta los servicios de atención médica que cubre Jackson Care Connect. Las visitas pueden ser al médico, al dentista, al terapeuta de salud mental o a otro proveedor.

Nuestra área de servicio es el condado de Jackson.

TransLink ofrece tres formas de ayudarlo a llegar a sus visitas de atención médica. Las llamamos “viajes”.

1. **Transporte público:** ofrecemos pases únicos o mensuales. Llámenos para obtener más información. Pregúntenos si reúne los requisitos para un pase mensual. Con esta opción, usted tendrá que buscar la ruta de autobús que lo lleve a donde necesite ir. Díganos si necesita ayuda para aprender a usar el transporte público.
2. **Reembolso de millas:** pagamos una tarifa por milla en concepto de millas recorridas para recibir atención médica. Puede conducir usted mismo. O bien puede pedirle a alguien más que conduzca y lo

lleva. En ocasiones, podemos reembolsar las comidas y el alojamiento (una habitación por una noche). Con esta opción, tendrá que conducir usted mismo o pedirle a alguien que lo lleve a su cita.

3. **Transporte en vehículo:** podemos programar viajes privados y compartidos. Enviamos un vehículo que se adapte a sus necesidades. Eso incluye su dispositivo de movilidad (una ayuda para el desplazamiento) si tiene uno.

Usted no paga nada por usar TransLink.

El Departamento de Atención al Cliente está disponible de 8 a. m. a 5 p. m., de lunes a viernes, excepto los días festivos, para ayudarlo a programar sus viajes.

Qué esperar cuando llama a TransLink

Hablará con nuestro equipo del Departamento de Atención al Cliente. Tomaremos conocimiento de sus necesidades. Así podremos ayudarlo a acceder a todos los servicios que Jackson Care Connect cubre a través del Oregon Health Plan (OHP). Puede tratarse de atención física, dental o de salud mental; o de un tratamiento por abuso de sustancias.

Nos aseguraremos de que califique para un viaje. Trabajaremos juntos para encontrar el tipo de viaje adecuado y menos costoso que se adapte a sus necesidades de transporte actuales. Llamamos a esto "proceso de selección". TransLink tiene recursos limitados. Si puede usar el transporte público, se le ofrecerá un boleto de autobús. Si puede conducir usted mismo o tiene alguien que lo lleve, se le ofrecerán fondos de reembolso.

El Departamento de Atención al Cliente le hará preguntas de selección como las siguientes:

- ¿Cómo quiere que nos comuniquemos con usted? ¿A qué hora del día? (Le brindaremos información acerca de su viaje tan pronto como lo hayamos organizado. Antes del día de su viaje, podemos llamarlo o enviarle un mensaje de texto, un correo electrónico o un fax).
- ¿Cómo suele llegar a las visitas de atención médica?
- ¿Vive cerca del transporte público?
- ¿Tiene acceso a un vehículo (puede usarlo)?
- ¿Usa un dispositivo de movilidad?
- ¿Necesitará ayuda adicional?
- ¿Qué modificaciones especiales (cambios) debemos realizar en el viaje? Esto puede ser debido a sus necesidades, su pasado o su situación.

Es posible que el Departamento de Atención al Cliente verifique esto con usted en alguna ocasión. También puede informarles si sus necesidades cambian. El proceso de selección ayuda a TransLink a satisfacer sus necesidades. Además, ayuda a encontrar el tipo de conductor y de vehículo adecuado para el viaje.

Si necesita más de una forma para viajar, TransLink agregará esa información a su perfil. Con esto, nos aseguramos de que pueda pedir el tipo de viaje que necesite cuando llame. Por ejemplo, puede usar el transporte público para la mayoría de los días. Pero si tiene una afección de salud que recrudece, es posible que necesite un transporte en vehículo otro día.

Su representante autorizado (alguien al que usted le haya dado permiso para actuar en su nombre) también puede llamarnos. Puede tratarse de un trabajador comunitario de la salud, un parent o madre de crianza

temporal, un padre o madre adoptivos, o un proveedor. O bien puede ser otro adulto que usted elija. Pueden solicitarnos información sobre su viaje o cambiar o reservar un viaje para usted.

Algunos miembros están inscritos tanto en Medicaid como en Medicare. Esto se conoce como "elegible de manera doble para el beneficio completo" o "FBDE". ¿Es usted miembro tanto de Jackson Care Connect como de Medicare? Verificaremos la elegibilidad para los servicios con su plan o proveedor. También verificaremos que necesita ayuda para acudir a una cita cubierta por Medicaid o Medicare. La cita puede ser dentro de nuestra área de servicio (condado de Jackson) o fuera de esta.

Jackson Care Connect gestiona y paga los viajes que no son para emergencias, incluso si no están dentro de nuestra área de servicio.

¡La vida está llena de cambios! ¿Su salud cambió? ¿Su acceso al transporte no es el mismo? ¿Olvidó compartir información importante? Si ocurre algún cambio, a corto o largo-plazo, llámenos. Trabajaremos con usted para encontrar la mejor opción para satisfacer sus nuevas necesidades.

Programación de solicitudes de viaje

Cada vez que llame, necesitaremos que nos dé la siguiente información:

- Su nombre y apellido.
- Su fecha de nacimiento.
- Su número de identificación de Medicaid.
 - Si está inscrito en un plan de Medicare, es posible que también necesitemos su identificación de Medicare.
- Confirmación de su dirección postal y de su número de teléfono.
- Fecha y hora de la cita.
- Direcciones completas de partida y de destino (donde se baja), incluido el nombre o el número del edificio, y el número de oficina o de apartamento.
- El nombre del establecimiento y el nombre y el número de teléfono del médico.
- Razón médica de la cita.
- Si es un viaje de ida y vuelta, o un viaje en una sola dirección.
- Si necesita un asistente de cuidado personal o PCA (consulte la página 14 para obtener más información acerca de los PCA).
- Si puede caminar sin ayuda o si tiene un dispositivo de movilidad. Es posible que le preguntamos si necesita ayuda del conductor. (Consulte la página 21 para obtener más información sobre los dispositivos de movilidad).
- Si usa un dispositivo de movilidad, podemos preguntarle lo siguiente:
 - De qué tipo es (por ejemplo, silla de ruedas, escúter, muletas o andador)
 - Qué medidas tiene
 - Si el tipo de dispositivo de movilidad cambió desde la última vez que lo trasladamos
- Si necesita fondos de reembolso, díganos qué tipo de fondos está solicitando. Esto puede incluir millas, comidas y alojamiento.

- Cualquier otra necesidad especial (como un animal de servicio).

También podemos pedirle otra información. Verificaremos que usted sea miembro de Jackson Care Connect y que su solicitud sea para un servicio cubierto o para un servicio de salud. Tenga en cuenta que verificar que usted sea miembro de Jackson Care Connect no garantiza que se vaya a aprobar su solicitud.

Aprobaremos o rechazaremos su solicitud de viaje en un plazo de 24 horas desde que se ponga en contacto con nosotros. Si su cita es dentro de 24 horas, le comunicaremos nuestra decisión con anterioridad. Deseamos que llegue a tiempo a su cita.

Nota: Tiene derecho a solicitar transporte para el mismo día o para el día-siguiente. Si llama el mismo día que su cita, haremos todo lo posible por prestar los servicios con poca antelación.

Si autorizamos (aprobamos) el viaje en el momento de su solicitud por teléfono, le informaremos, siempre que sea posible, de los planes pertinentes. De no ser así, le preguntaremos cuál es la mejor forma de comunicarnos con usted (correo electrónico, teléfono, mensaje de texto, fax, etc.) y le informaremos sobre los planes relacionados con el transporte en cuanto los tengamos. Esto será antes de su cita.

Jackson Care Connect o TransLink le darán información sobre su viaje al menos dos días antes de su cita, de ser posible. La información sobre la organización del viaje incluye, entre otros aspectos, lo siguiente:

- El nombre y el número de teléfono del conductor o del proveedor de transporte. Esto solo puede usarse para comunicarse con el conductor acerca de un viaje ya programado, no para programar un viaje futuro. Si usted solicita un viaje menos de dos días antes de su cita, es posible que no podamos proporcionarle estos detalles.
- La hora programada y la dirección donde lo recogerán.
- El nombre y la dirección del proveedor de atención médica al que debe ir a ver.

Como miembro de Jackson Care Connect, usted no es responsable de determinar si se han hecho los arreglos de transporte.

Tenga en cuenta que los conductores no pueden cambiar la hora de recogida asignada sin la aprobación previa documentada de TransLink.

¿Necesita cambiar la hora de recogida u otra información del viaje? Llámenos. Le haremos saber al proveedor de transporte si su viaje es un transporte en vehículo.

Encuentre más detalles en las páginas 14 a 20, según los tres tipos de transporte (viajes) que se ofrecen: transporte público, reembolso de millas y transporte en vehículo.

Miembros del Programa Dental para Veteranos y del Programa Dental del Compact of Free Association (COFA)

Si usted es miembro del Programa Dental para Veteranos o del Programa Dental del COFA (Pacto de Libre Asociación) ("OHP Dental"), TransLink **solo** proporciona viajes gratuitos a las citas dentales. TransLink no proporcionará viajes gratuitos para otros servicios de salud si usted es miembro de estos programas. Si tiene

preguntas sobre la cobertura y sobre qué beneficios están disponibles, contacte al Departamento de Atención al Cliente de Jackson Care Connect al 855-722-8208 o TTY 711.

Asistente de cuidado personal (PCA)

Un asistente de cuidado personal (PCA) es un ayudante que acompaña al miembro a una visita de atención médica cubierta. El PCA presta ayuda antes, durante o después de la visita. Brinda ayuda, por ejemplo, con lo siguiente:

- Escaleras
- Dispositivo de movilidad
- Interpretación de idiomas
- Control médico (vigilar los dispositivos)

Un PCA puede ser la madre o el padre, la madrastra o el padrastro, un abuelo, o el tutor del miembro. O bien puede ser cualquier adulto mayor de 18 años. El padre, la madre o el tutor del miembro deben autorizarlo (aprobarlo).

Nosotros o Jackson Care Connect podemos requerir que el padre, la madre o el tutor den su autorización por escrito. Determinaremos si un miembro necesita asistencia y si su asistente cumple con nuestros requisitos.

Si usted necesita que un PCA viaje con usted a las visitas de atención médica, avísenos cuando llame para solicitar ayuda con el transporte. Revisaremos si la persona cumple con los requisitos, según lo descrito en Transporte de asistentes de menores y personas con necesidades especiales de Oregón en link.careoregon.org/board-transportation-attendants.

Los niños de 12 años o menos deben viajar con un asistente adulto. Un asistente puede ser la madre o el padre, la madrastra o el padrastro, un abuelo, o el tutor del miembro. La regla de asistentes también se aplica a los miembros de Jackson Care Connect de todas las edades si tienen necesidades especiales físicas o del desarrollo.

El PCA debe acompañar al miembro en el momento en que pasan a recogerlo y al regresar. No le facturaremos nada por llevar a su asistente.

Transporte público

Si puede tomar el transporte público, podemos darle un boleto de transporte. Con esta opción, tendrá que buscar una ruta de autobús o de tren que lo lleve a donde necesite ir. Díganos si necesita ayuda para aprender a usar el transporte público.

Cuando nos llame, revisaremos sus citas de atención médica. Es posible que tengamos que comprobar con la clínica que tiene una cita programada a esa hora. Debe estar preparado para informarnos sobre futuras citas de atención médica física, dental y de salud mental. Esto también podría incluir tratamientos por abuso de sustancias.

Por teléfono, le solicitaremos información para programar su viaje. Consulte “Qué esperar cuando llama a TransLink” en la página 11 para ver qué información necesitamos.

También preguntaremos lo siguiente:

- Si necesita un boleto para un asistente de cuidado personal (PCA)
- Su dirección postal

Pases mensuales y diarios

Decidiremos si le conviene un pase diario o un pase mensual.

Si tiene seis o más citas en un mes calendario, puede adquirir un pase mensual del Rogue Valley Transit District (RVTD).

Tarjeta Umo

¿Ya tiene una cuenta Umo? Umo es el sistema de pago electrónico de boletos usado por el RVTD. Le enviaremos por correo postal una nueva tarjeta Umo si aún no tiene una.

Visite el sitio web del RVTD para obtener más información: rvtd.org/fares-passes/umopass/.

¿Viaja fuera del área de servicio del RVTD? Emitiremos el tipo de boleto que necesite según dónde vaya.

Cuándo llamarnos

Necesitamos tiempo para hacerle llegar el boleto de transporte. Queremos que reciba el boleto que necesita antes del día de su cita. ¡Le pedimos que nos llame con tiempo! Lo más adecuado es que se ponga en contacto con nosotros en cuanto tome conocimiento de su cita.

- **Si necesita que se le envíe una tarjeta Umo o un boleto por correo postal:** llámenos al menos cinco días hábiles antes del día de su cita. El pase llega por correo postal.
- **Si necesita que el boleto se cargue en su tarjeta Umo:** llámenos al menos dos días hábiles antes del día de su cita. Actualizaremos su tarjeta Umo.
- **Solicitudes para el mismo día:** si nos llama el mismo día de su cita, aún se podrá enviar o cargar el boleto. No obstante, no podemos prometer que esté disponible el mismo día de su solicitud.

Puede pedirnos un boleto de transporte hasta 90 días antes de su cita.

Opciones de tarifa reducida

Usted puede calificar para una tarifa más baja a través de los programas de tarifa reducida del RVTD o para veteranos con discapacidades. Presente su solicitud en la estación de transferencia del RVTD en 200 S. Front Street, en Medford. La oficina está abierta de lunes a viernes, de 8:00 a. m. a 5:00 p. m. Pídale a un agente de atención al cliente una solicitud para obtener una tarjeta de tarifa reducida.

Para obtener más información sobre si califica para una tarifa reducida, visite el sitio web del RVTD: rvtd.org/fares-passes/.

Reembolso de millas

Si usted o algún conocido pueden conducir para que usted acuda a sus citas de atención médica, podemos reembolsarle esas millas. Cuando alguien más lo lleva a sus citas, le pagamos a usted el dinero de reembolso. Usted es responsable de darle el dinero a la persona que le proporcionó el transporte. Los fondos de reembolso se cargan en su ReliaCard®. Encuentre más información sobre la tarjeta ReliaCard® de U.S. Bank en la página 17.

Determinamos las millas de acuerdo con la distancia desde la dirección de partida hacia su cita y después de regreso a su ubicación de partida. La ubicación de partida puede ser el domicilio particular en el archivo u otra dirección.

Después de su cita, quizá deba ir a otro lugar que no sea la dirección de partida. Hágaselo saber al representante telefónico. Es posible que podamos hacer lugar a su solicitud.

Le haremos un reembolso por la ruta más corta y adecuada hacia la cita y desde allí. Es posible que esta no sea la misma ruta que usted usó. Los fondos de reembolso se redondearán a la milla más cercana.

Proceso de reembolso

Le haremos el reembolso dentro de los 14 días siguientes a la recepción de su solicitud y de cualquier documento que tenga que enviar. Si decimos que no a su solicitud, emitiremos un Notice of Adverse Benefit Determination (NOABD, Aviso de Determinación Adversa de Beneficios) dentro de los 14 días. Si su solicitud de reembolso no está completa, podemos tardar 14 días más en ayudarlo a completar la solicitud.

Encuentre más detalles sobre las denegaciones en la página 32.

Estos son los pasos que debe seguir. Tenga en cuenta el plazo de 45 días del paso 3.

- Llame a TransLink para programar su viaje.** Revise la sección “Cómo programar solicitudes de viaje” para averiguar qué información se necesita para programar su viaje. Siempre que sea posible, llame al menos dos días hábiles completos antes de la visita. Esto nos brinda tiempo para confirmar la información antes de la cita. Debemos hacerlo antes de aprobar su solicitud. Puede llamar hasta 90 días antes de una visita. Si llama el mismo día de la visita, los fondos aún pueden aprobarse. Sin embargo, los fondos no se cargarán hasta que recibamos su formulario de verificación (comprobación) de cita.
- Lleve a su visita un formulario de verificación de cita.** Pídale al personal del consultorio del proveedor que lo firme. Puede obtener un formulario de verificación de cualquiera de estas maneras:
 - Imprímalo desde el sitio web de TransLink en rvtd.org/translink.
 - Llámenos al 888-518-8160 o TTY 711, y pídanos que le envíemos un formulario por correo postal.
 - Pídanos que envíemos el formulario por fax al consultorio de su proveedor.
- Envíenos el formulario original completamente llenado antes del plazo.** Debemos recibir el formulario y cualquier recibo necesario en un plazo de 45 días desde el momento de la visita. No le daremos un reembolso si recibimos su formulario de verificación y cualquier otro recibo una vez que hayan

transcurrido 45 días a partir de su visita. Puede enviar el formulario por correo postal o pedir en el consultorio de su proveedor que lo envíen por fax. Si su proveedor envía el formulario por fax, necesita incluir una portada con el membrete de su establecimiento y con la información de su cita.

Dirección postal:

TransLink
239 E Barnett Road
Medford, OR 97501

Fax de TransLink: 541-842-2063

Verificaremos que lo hayan atendido.

4. **También puede pedirle a su proveedor que escriba una carta.** En lugar de enviar el formulario de verificación de cita por fax, su proveedor puede enviarnos una carta por fax con su membrete profesional. La carta debe incluir:

- Su nombre y apellido
- Su dirección postal actual
- Su número de identificación de miembro de Jackson Care Connect (Medicaid)
- La fecha y la hora de la visita
- El propósito de la visita
- La firma y el número de teléfono de un proveedor o de un miembro del personal del lugar donde lo atendieron

5. **Reciba su reembolso.** Después de que verifiquemos su cita, cargaremos su reembolso de millas a una tarjeta ReliaCard. Cargaremos los fondos dentro de los 14 días posteriores a la recepción de su formulario completo.

ReliaCard® de U.S. Bank

La primera vez que pida un reembolso, crearemos su cuenta para una tarjeta de débito ReliaCard® prepagada. ReliaCard es una tarjeta de débito Visa® prepagada que se ofrece a través de U.S. Bank. Le enviaremos su tarjeta por correo postal. Podría tardar entre 7 y 10 días hábiles en llegar. La tarjeta ReliaCard llegará en un sobre blanco con ventana. Puede parecer que se trata de correo no deseado, por lo que debe prestar atención.

Mantenga su ReliaCard segura. Volveremos a cargar los reembolsos futuros en la misma tarjeta.

Antes de usar su tarjeta, necesitará activarla. Las instrucciones vienen en la tarjeta. Puede usar la tarjeta en cualquier lugar que acepte Visa. Informe a TransLink cuando active la tarjeta. Cargaremos fondos en su ReliaCard después de que la tarjeta esté activada.

El banco no puede emitir tarjetas a menores de edad. En su lugar, TransLink puede emitir una ReliaCard a un parent, madre o tutor. TransLink puede reembolsar a otras personas o entidades que proporcionen el viaje.

U.S. Bank National Association emite la tarjeta ReliaCard conforme a una licencia de Visa U.S.A. Inc. o de Mastercard International Incorporated. © 2025 U.S. Bank. Miembro de la Federal Deposit Insurance Corporation (FDIC, Corporación Federal de Seguro de Depósitos).

Tarifas de reembolso y saldos de tarjeta

Los fondos de reembolso se cargarán en la ReliaCard. Esto incluye fondos para comidas y alojamiento. Consulte las páginas 26 y 27 para obtener más información acerca de las tarifas para comidas y alojamiento.

TransLink actualmente paga \$0.49 por milla.

Agregaremos los reembolsos a la ReliaCard dentro de los 14 días posteriores a la recepción de los documentos solicitados. Esto incluye el formulario de verificación de cita o la carta del proveedor, y cualquier recibo requerido. Es posible que esperemos para cargar fondos hasta que el monto adeudado haya alcanzado los \$10 o más. El saldo de la tarjeta se acumula mes a mes.

Si la ReliaCard pasa 365 días sin una transacción que cambie el saldo, se inactiva. Tendrá que solicitar al Departamento de Atención al Cliente de ReliaCard que reactive su ReliaCard antes de poder acceder a los fondos.

Si tiene preguntas sobre el saldo de su tarjeta, los retiros o la reactivación, comuníquese con la línea gratuita del Departamento de Atención al Cliente de ReliaCard al 855-282-6161.

Si necesita un método de reembolso distinto de la tarjeta ReliaCard, póngase en contacto con nosotros. Puede solicitar una adaptación (cambio o excepción).

Padres/madres e hijos de crianza temporal

Como los niños en crianza temporal pueden cambiar con frecuencia de hogar, los padres/madres de crianza temporal pueden recibir la ReliaCard a su nombre. O pueden recibir fondos de reembolso de otra manera en vez de a través de la ReliaCard. Esto podría incluir un cheque en papel o un pago electrónico. Siga el mismo proceso para pedir un reembolso de millas.

Los fondos se darán al parent/madre de crianza temporal o a otra persona designada que proporcione el transporte.

Transporte en vehículos

Aspectos básicos del transporte en vehículos

Cuando llame para solicitar un viaje, le haremos algunas preguntas. Deseamos asegurarnos de que esté recibiendo el tipo de transporte adecuado.

Si estamos programando un viaje, le pediremos información como la siguiente:

- Las direcciones completas de partida y de destino. Esto incluye el número de apartamento, habitación, edificio, piso u oficina.
- Consejos útiles para el conductor sobre su lugar de recogida. ¿Hay escaleras? ¿Es una comunidad cerrada?
- Si un asistente de cuidado personal o un animal de servicio viajarán con usted.

- Si usa un dispositivo de movilidad. Si es así, podemos preguntar lo siguiente:
 - El tipo de dispositivo
 - Las medidas del dispositivo
- El nivel de servicio que usted necesita (consulte la página 21)
- Si necesita transporte de regreso y a qué hora cree que lo necesitará

Si puede, llámenos por lo menos dos días hábiles completos (48 horas) antes de su visita. Avisarnos con antelación nos ayuda con la programación. Puede llamarnos hasta 90 días antes de una cita.

Tiene derecho a solicitar transporte para el mismo día o para el día siguiente. No obstante, si la demanda de viajes es elevada, brindamos prioridad a las solicitudes urgentes desde el punto de vista médico. Consulte la página 20 para obtener más información sobre las solicitudes-para el mismo día y para el día siguiente.

Podemos programar un viaje en un vehículo si usted:

- No tiene acceso a un vehículo.
- No puede usar el transporte público.

Podemos enviar un sedán, una furgoneta para sillas de ruedas, un vehículo camilla o una ambulancia para servicios que no son urgentes. Lo decidiremos en función de sus necesidades médicas. Si lo necesita, un asistente de cuidado personal (PCA) puede acompañarlo.

Los conductores deben avisarle cuando lleguen. Deben esperarlo durante al menos 15 minutos después de la hora de recogida programada. Si usted no se presenta dentro de esos 15 minutos, los conductores deben avisarle al operador de Translink antes de irse del lugar de recogida.

Siempre que sea posible, llámenos al menos dos días hábiles antes de que necesite transporte.

Programaremos su viaje para que llegue a tiempo a su visita. Programaremos su viaje de regreso de modo que lo recojamos sin demora después de su visita.

Esté preparado para partir cuando llegue el conductor. ¿Su conductor llegó temprano, y usted no está listo? No tiene que irse antes de la hora o del intervalo de tiempo programados para recogerlo.

Otras pautas sobre el tiempo:

- Su conductor debe llegar no más de 15 minutos después de la hora o del intervalo de tiempo programados para recogerlo.
- No se lo debe dejar en su destino más de una hora antes de su cita.
- El conductor debe dejarlo al menos 15 minutos antes de la hora de su cita.
- Haremos todo lo posible para proporcionar opciones alternativas para transportar a los miembros hacia y desde sus visitas.
- **Avísenos de inmediato si su conductor no ha llegado dentro de los 10 minutos posteriores a la hora o al intervalo de tiempo programados para recogerlo.** Trabajaremos con usted y con su proveedor de atención médica, si es necesario, para garantizar que llegue a su cita.
 - Es posible que tengamos que dar su viaje a otro proveedor de transporte.
- Los conductores no deben dejarlo en el lugar de su cita más de 15 minutos antes de que la clínica u otro establecimiento abra sus puertas (a menos que usted o su representante soliciten que lo dejen antes).

- Los conductores no tienen permitido dejarlo en su cita menos de 15 minutos antes de que el consultorio u otro establecimiento cierre (a menos que usted o su representante soliciten que lo dejen antes).
- Si su cita es la última del día, los conductores lo recogerán no más de 15 minutos después de que la clínica cierre. Esto ocurrirá a menos que se espere que la visita dure más de 15 minutos después del cierre o a menos que usted o su padre, madre, tutor o representante lo soliciten.
- El conductor no tiene permitido realizar paradas no programadas, ni siquiera para comprar comida o bebidas, en el camino hacia o desde su cita médica en el condado de Jackson.
- Contamos con planes de contingencia y de respaldo para diferentes circunstancias que puedan afectar a la disponibilidad de los viajes.
 - Estas incluyen, por ejemplo, tráfico intenso, accidentes vehiculares, mal tiempo y que a otros miembros se les haya hecho tarde con sus citas.
 - Los planes de respaldo incluyen, por ejemplo, encontrar a otro proveedor para que le brinde transporte o devolverle el dinero si alguien más puede llevarlo.

Si no sabe a qué hora necesita regresar a casa de su visita, puede programar una devolución de llamada.

Cuando haya finalizado la visita, llame al centro de llamadas de TransLink al 541-842-2060 o a la línea gratuita 888-518-8160. Un conductor llegará dentro de los 60 minutos siguientes a la hora en que llamó.

Para evitar retrasos, le recomendamos que programe una hora de recogida siempre que sea posible.

Si necesita cancelar o cambiar la hora de un viaje después de haberlo programado, comuníquese con nosotros lo antes posible. Debe avisarnos al menos dos horas antes de la hora de recogida programada. Es posible que no podamos hacer cambios de último minuto, pero siempre haremos nuestro mejor esfuerzo.

Retrasos y reasignaciones de transporte

En ocasiones, un proveedor de transporte puede llegar tarde o no podrá recogerlo debido al tráfico o por otras razones. Si el transporte está retrasado o si hay otro problema, comuníquese con nosotros. Reasignaremos su viaje a otro proveedor lo antes posible. Trabajamos con proveedores de transporte para garantizar que haya vehículos adicionales disponibles.

Solicitudes para el mismo día y para el día siguiente

Le pedimos que intente llamarnos dos o más días hábiles antes de su visita de atención médica. Avisarnos con dos días de anticipación nos ayudará a atenderlo mejor cuando haya una demanda alta.

Tiene derecho a solicitar transporte para el mismo día o para el día siguiente.

Podemos verificar el transporte para el mismo día con su proveedor de atención médica. Damos prioridad a las solicitudes urgentes.

Estas son las razones para pedir viajes en el mismo día:

- Le darán de alta en el hospital.

- Su proveedor de atención médica le pide que asista a una visita el mismo día debido a una afección grave. Esto puede incluir transporte para hacerse análisis de laboratorio u otro tipo de pruebas.
- Necesita atención de urgencia porque está enfermo y su proveedor de atención primaria no está disponible.
- Está embarazada y necesita ver a su proveedor de atención del embarazo o recibir atención de urgencia.
- Su proveedor de atención médica lo remite a un especialista.
- Debe recoger un medicamento necesario de inmediato.

Para cualquier otra razón, solicite su transporte al menos dos días hábiles antes de su cita. Usted o su representante pueden programar más de un viaje en una misma llamada telefónica hasta 90 días antes de sus citas. Los servicios están disponibles las 24 horas del día, los 365 días del año.

Si un amigo o familiar puede llevarlo a su cita, podemos aprobar un reembolso de millas en el mismo día. Si puede usar el transporte público, podemos aprobar el boleto de transporte.

Nivel de servicio

Nuestros conductores pueden proporcionar diferentes niveles de servicio para satisfacer mejor sus necesidades médicas.

- **De acera a acera:** su conductor se encontrará con usted en la acera del lugar de recogida.
- **De puerta a puerta:** su conductor se encontrará con usted en la puerta o la mesa de recepción del lugar de recogida. El conductor lo acompañará a la puerta o a la mesa de recepción del lugar donde debe dejarlo.
- **De persona a persona:** su conductor se encontrará con usted y con un miembro de su equipo de atención en el lugar de recogida. El conductor lo llevará hasta el interior del lugar donde debe dejarlo. El conductor se quedará con usted hasta que una persona del equipo de atención lo acompañe el resto del camino. O puede ayudar con esto un asistente de cuidado personal, si se encuentra disponible.

Cuando nos llame para programar un viaje, indíquenos el tipo de asistencia que necesita.

Dispositivos de movilidad

Un dispositivo de movilidad es un elemento que lo ayuda a desplazarse. Resulta importante que sepamos si usa uno, de qué tamaño es y si necesita ayuda para cargarlo y descargarlo del vehículo. Ya sea que use un bastón, andador, silla de ruedas o escúter; o si necesita transporte en una camilla, podemos llevarlo a su cita.

Podemos brindar un vehículo que se adapte a su dispositivo de movilidad, pero no todos los vehículos tienen lugar para todos los tipos de dispositivos. Queremos enviarle el vehículo que mejor se adapte a sus necesidades. Si alguna vez llega un vehículo que no se adapte a sus necesidades, llámenos de inmediato.

Cuando se comunique, indíquenos el tipo y el tamaño de su dispositivo de movilidad, así como cualquier detalle especial.

Los detalles importantes sobre su dispositivo de movilidad pueden incluir:

- Si se dobla
- El ancho y el largo del dispositivo

- El peso combinado del dispositivo cuando se está usando
- Si tiene un respaldo alto o si se reclina

Para el transporte en camilla o si necesita que le proporcionemos una silla de ruedas para el transporte, necesitaremos saber su estatura y su peso de modo que podamos enviarle el tamaño adecuado.

Si le proporcionamos un dispositivo de movilidad, no podemos dejar dicho dispositivo con usted en su destino. Solo puede usarse durante el transporte, así que asegúrese de planear para sus necesidades en su domicilio y durante su cita.

Podemos transportarlo si usted cuenta con su propio oxígeno. Si necesita que le proporcionen oxígeno, lo remitiremos con el tipo adecuado de proveedor para cubrir sus necesidades.

Si usa un escúter, el conductor puede preguntarle si desea que lo transfieran a un asiento del vehículo para su seguridad. Sin embargo, no es necesario que lo haga.

Los aparatos de movilidad, como andadores o bastones, deben guardarse de forma segura en el vehículo después de que usted se haya sentado. El proveedor lo ayudará a asegurar su equipo, de ser necesario.

Los tanques portátiles de oxígeno deben asegurarse durante el transporte. Le pedimos que traiga solamente el oxígeno que necesite desde el punto de vista médico.

Si sus necesidades o su dispositivo de movilidad cambian en algún momento, le pedimos que nos avise.

Animales de servicio

Puede traer un animal de servicio con usted en el viaje. Un animal de servicio es un perro o un caballo miniatura que usted necesita debido a una discapacidad. El animal fue adiestrado para realizar trabajos o tareas para su beneficio al ser una persona con una discapacidad. Obtenga más información sobre los animales de servicio y sobre la Americans with Disabilities Act (ADA, Ley de Estadounidenses con Discapacidades) en link.careoregon.org/ada-service-animals.

Los animales de apoyo emocional, los animales de compañía y las mascotas no se permiten en nuestros vehículos, a menos que estén dentro de un transportín cerrado.

Cuando llame para programar su viaje, infórmenos si lo acompañará un animal de servicio. El equipo del Departamento de Atención al Cliente y los conductores pueden hacerle las siguientes preguntas sobre el animal de servicio:

- ¿Qué clase de animal es?
- ¿Se requiere el animal debido a una discapacidad?
- ¿Para qué tarea se ha adiestrado al animal?

El Departamento de Atención al Cliente y los conductores solo pueden hacer esas preguntas. Usted tiene derecho a mantener privados los detalles de su información médica. No está obligado a dar información más allá de esas tres respuestas.

Cinturones de seguridad

Todos los pasajeros deben seguir las leyes relacionadas con los cinturones de seguridad. Cuando llame para programar su transporte, avísenos si va a necesitar una extensión para el cinturón de seguridad. Si tiene una tarjeta de exención del cinturón de seguridad, llámenos para hablar sobre cuál es la mejor forma de ayudarlo. Las personas que usan sillas de ruedas deben usar cinturones de seguridad sobre el hombro y el regazo.

Transporte compartido

No se garantiza la privacidad del transporte, y este puede compartirse.

Se puede recoger o dejar a otros pasajeros de NEMT en el camino a su destino. Le pedimos que trate siempre a los demás pasajeros con respeto. No debe actuar de forma que provoque un riesgo para la seguridad de cualquier persona que se encuentre en el vehículo.

Si conduce usted mismo o alguien más, solo le pagaremos el viaje. No podemos pagar el mismo viaje dos veces.

Transporte seguro

Cuando un miembro está teniendo una crisis de salud mental, el tipo más adecuado de transporte puede ser un transporte médico seguro en un vehículo especial. Esto quiere decir que un médico o un policía ha determinado que el miembro está en riesgo de lastimarse a sí mismo o a otros, o necesita atención, custodia o tratamiento inmediatos.

Cuando sea médicaamente adecuado, una persona puede acompañar al miembro para darle medicamento en el camino o para cumplir con los requisitos legales. Los ejemplos incluyen, entre otros, un parent, una madre, un tutor legal o un acompañante.

Brindaremos transportes médicos seguros para los servicios médicos cubiertos por el OHP ordenados por un tribunal. Las excepciones incluyen si el miembro se dirige al tribunal o a audiencias de internación involuntaria (a menos que no exista otra opción de transporte financiado), o si el miembro se encuentra bajo custodia.

Ausencias

Una ausencia significa que usted no realizó un viaje programado. Y no nos informó con la antelación suficiente para cancelar el viaje.

Esto podría significar lo siguiente:

- Canceló un viaje menos de dos horas antes de la hora que habíamos fijado para recogerlo.
- No estaba listo dentro de los 15 minutos posteriores a la hora de recogida programada.
- Rechazó a un conductor en la puerta porque ya no necesitaba el viaje. O bien no deseaba que lo llevara ese conductor o proveedor.

Después de un determinado número de ausencias, podemos incluir una modificación (cambio) de servicio en su perfil. Una modificación de servicio establece condiciones especiales y restricciones razonables (límites justos) para viajes en el futuro. Las modificaciones de servicio pueden incluir lo siguiente:

- Usar un determinado proveedor de transporte.
- Usar el transporte público cuando se encuentre disponible.
- Llamarnos con antelación para confirmar cada viaje.
- Tener que viajar con un asistente de cuidado personal (PCA). Consulte la página 14 para obtener más información sobre los PCA.

¿Cree que, en su viaje, se indicó una ausencia por error? Puede ponerse en contacto con nuestro equipo del Departamento de Atención al Cliente para cuestionar la ausencia. Investigaremos el asunto. Si corresponde, eliminaremos la ausencia de su registro.

Niños de 12 años o menos

Un adulto debe ir con los niños de 12 años o menos. El adulto debe ser su padre, madre, padrastro, madrastra, abuelo o tutor legal; o un miembro del personal o voluntario del Department of Human Services (DHS, Departamento de Servicios Humanos), o un miembro del personal de la OHA. O puede tratarse de un adulto (de 18 años o más) al que el padre, la madre o el tutor legal hayan identificado por escrito como asistente de cuidado personal o PCA.

El adulto acompañante debe proporcionar e instalar asientos de seguridad o asientos elevados para cualquier niño que tenga menos de 8 años. Consulte la página 14 para obtener más información sobre los PCA.

No podemos proporcionarle asientos de seguridad. Los conductores no pueden ayudar a colocar ni retirar un asiento de seguridad para el automóvil. Debe llevarse el asiento de seguridad para el automóvil cuando abandone el vehículo. El conductor no puede dejar un asiento de seguridad para usted en el vehículo. También puede ser que no lo pase a buscar el mismo conductor para el viaje de regreso.

De acuerdo con la ley de Oregón:

- Los niños menores de 2 años deben usar un asiento de seguridad para el automóvil orientado hacia atrás.
- Los niños de 2 años o más que pesen menos de 40 libras (18 kilos) deben usar un asiento de seguridad para el automóvil.
- Un niño que pese más de 40 libras (18 kilos) debe usar un asiento elevado hasta que mida 4 pies y 9 pulgadas de alto (145 centímetros) o si está asegurado con un sistema de seguridad aprobado por el estado.
- Un conductor puede transportar a un niño únicamente con el asiento de seguridad para el automóvil adecuado y con un asistente.

Paradas en farmacias

Podemos ayudarlo a ir a la farmacia para recoger medicamentos recetados como complemento de un viaje existente. La parada puede incorporarse antes o después de la cita. Podemos ofrecerle un boleto de autobús, el reembolso de millas o un viaje en-vehículo.

En el caso de los viajes en vehículo, tiene la opción de que el conductor espere 15 minutos. O bien puede llamar cuando esté listo para que lo recojan.

No programamos viajes regulares solo a la farmacia. Sin embargo, podremos programar uno si existe una necesidad especial.

Jackson Care Connect también trabaja con proveedores de farmacia para ofrecerle la opción de entregarle sus medicamentos recetados directamente a su domicilio. Para obtener más información sobre las opciones de entrega, llame al Departamento de Atención al Cliente de Jackson Care Connect al 541-500-0567, 855-722-8208 (línea gratuita) o TTY 711.

Fuera del área

¿Necesita transporte a una cita cubierta por Jackson Care Connect que no está disponible dentro del condado de Jackson? Colaboraremos con usted para determinar si podemos proporcionarle transporte a esa visita.

Contamos con un proceso para revisar las solicitudes de gastos de viaje para la atención fuera del área de servicio. Cuando estas solicitudes se aprueban por adelantado, podemos reembolsar ciertos gastos de viaje.

Llámenos apenas programe una visita de atención médica que esté fuera del área de servicio de Jackson Care Connect. Necesitamos algo de tiempo para revisar su solicitud. Primero revisaremos si es médicaamente adecuado salir del área de servicio para que reciba atención. Si se ofrece el mismo tipo de atención en el área de servicio, podemos denegar su solicitud. Si aprobamos su cita fuera del área, entonces necesitaremos tiempo para programar todo lo necesario para su viaje.

Puede llamar hasta con 90 días de antelación para solicitar un viaje fuera del área. Debemos recibir el formulario de verificación de cita completo y cualquier recibo requerido si solicita un reembolso. Tiene hasta 45 días después de la cita para presentar todo esto.

Cuando llame para solicitar transporte para una cita fuera de nuestra área de servicio, nuestro personal del Departamento de Atención al Cliente necesitará cierta información. **Esta información nos ayudará a decidir si el viaje entra dentro de las pautas de cobertura fuera del área establecidas por la Oregon Health Authority. Preguntaremos lo siguiente:**

- Las direcciones completas de partida y de destino, incluidos los números de apartamento y de oficina (si corresponde).
- El nombre del establecimiento y el nombre y el número de teléfono del proveedor.
- El motivo de las citas.
- La fecha y la hora de las citas.

- Cuándo debe llegar. Puede tratarse del día anterior a la cita programada.
- Cuánto tiempo necesita permanecer.
- Si tendrá un dispositivo de movilidad o un asistente de cuidado personal.
- El tipo de transporte que está solicitando (por ejemplo, transporte en vehículo, viaje en avión o reembolso de millas).
- Un número de teléfono en uso para devolverle la llamada.

Después de revisar y verificar la información del viaje, nos pondremos en contacto con usted. Le comunicaremos si su viaje se aprueba o rechaza. Si el viaje se aprueba, le brindaremos los detalles de su transporte. Además, le facilitaremos una ReliaCard para obtener un reembolso. Para calcular el tiempo de viaje y las millas entre su hogar y la cita, usamos programas de mapas en línea como Google Maps. A veces, el transporte fuera del área incluye una combinación de reembolsos y transportes en vehículos, dependiendo de su situación. Tal vez podamos brindarle fondos para el reembolso de comidas y alojamiento para usted y un asistente (alguien que vaya con usted). Háganos saber si necesita fondos para comidas o alojamiento cuando llame con motivo de un viaje fuera del área. Consulte el proceso de reembolso en las páginas 16 y 18 para obtener más información.

Reembolso de comidas

En algunos casos, podemos proporcionar fondos para ayudarlo a cubrir los gastos de comidas cuando viaje para recibir servicios de salud. El alojamiento suele aprobarse cuando viaja fuera de su área local para recibir servicios de atención médica. Podemos aprobar comidas en otros casos también.

Podemos ofrecer fondos para comidas si su viaje toma cuatro horas o más del tiempo total de viaje de ida y vuelta. El viaje también debe abarcar los siguientes horarios de comida:

- Desayuno: el viaje comienza antes de las 6 a. m.
- Almuerzo: el viaje abarca todo el período que va desde las 11:30 a. m. a la 1:30 p. m.
- Cena: el viaje termina después de las 6:30 p. m.

Las comidas se reembolsan según estas tarifas para los miembros (y sus asistentes, si corresponde):

- Día completo: \$34.00 por día
- Desayuno: \$9.00
- Almuerzo: \$10.00
- Cena: \$15.00

Los fondos para comidas son una cantidad fija. No necesita darnos recibos de las comidas.

Nota: Debe hacernos saber si llama para solicitar un reembolso de viaje o de millas que le gustaría que cubriera los costos de las comidas. Si va a ir a un establecimiento que le da comidas, no es elegible para el reembolso de comidas.

Reembolso de alojamiento

En algunos casos, podemos ayudar con los costos de alojamiento. El alojamiento suele aprobarse cuando viaja fuera de su área local para recibir servicios de atención médica. Podemos aprobar alojamiento en otros casos también.

La asignación para el alojamiento es de \$110 por noche. Nosotros reembolsamos el alojamiento para los asistentes únicamente si duermen en una habitación diferente a la suya. Usted es responsable de cualquier costo por encima de los \$110. Si se aprobó el reembolso de alojamiento, planifique según corresponda.

Para ser elegible para el reembolso de alojamiento:

- Su viaje debe empezar antes de las 5 a. m. para poder llegar a su cita, o usted regresaría de su cita después de las 9 p. m.

O BIEN

- Su proveedor debe informarnos por escrito que usted tiene una necesidad médica.

En cualquier caso, usted debe proporcionar el nombre y la dirección del lugar donde se hospedará.

Para calcular el tiempo de viaje y las millas entre su hogar y la cita, usamos programas de mapas en línea como Google Maps.

Para recibir el reembolso de alojamiento:

- Debe enviar por correo postal una copia del recibo del alojamiento. Conserve el recibo original.
- Debemos obtener su recibo dentro de los 45 días calendario posteriores a su cita.
- El nombre del miembro que va a la cita debe estar en el recibo.

Si se queda con un amigo o familiar que vive cerca del lugar donde se llevará a cabo la cita:

- Podemos reembolsarle las millas hasta 20 millas por tramo desde su hogar hasta el lugar de la cita.
- No haremos un reembolso por el alojamiento.
- Cuando nos llame para pedir este tipo de reembolso de millas, necesitaremos la dirección de donde se quedará.

Si usted o el miembro en nombre del cual está llamando no pueden pagar el resto de los costos, llame a Jackson Care Connect y pregunte sobre sus opciones.

Viajar con un asistente

Le reembolsaremos comidas o alojamiento para un asistente (alguien que viaje con usted). Puede tratarse de padres o de otras personas que ayudan a los miembros. Les daremos un reembolso a los miembros por los asistentes que viajen con ellos cuando:

- Los miembros sean menores de edad que no puedan viajar solos.
- Los miembros tengan una nota firmada por su proveedor que explique por qué un asistente debe viajar con ellos.

- Por razones mentales o físicas, los miembros no puedan llegar a su cita sin ayuda.
- Los miembros no puedan regresar a su hogar sin ayuda después de una cita, un tratamiento o un servicio.

En ciertas situaciones, podemos decidir reembolsar comidas o alojamiento para más de un asistente o por motivos diferentes a los antes mencionados. Si usted o su asistente no pueden pagar las comidas o el alojamiento antes del viaje, avísenos. Encontraremos la mejor opción para usted.

Emergencias

Si tiene una emergencia médica, llame al 911 o pídale a alguien que lo lleve a la sala de emergencias más cercana. TransLink no proporciona transporte de emergencia. TransLink tampoco puede reembolsarle los gastos por conducir al hospital para recibir atención de emergencia.

Si tiene una emergencia durante el transporte, avísele a su conductor. Él puede llamar al 911.

Evaluación del conductor y seguridad del vehículo

Evaluamos a nuestros conductores. Les realizamos verificaciones de antecedentes penales y evaluaciones para asegurarnos de que puedan trabajar para programas federales. Están sujetos a requisitos específicos de contratación, lo cual incluye tener una licencia de manejo con las constancias correctas, de ser necesario. Los conductores y los vehículos deben cumplir con las leyes de transporte locales, estatales y federales.

Los servicios de transporte se proporcionan únicamente en vehículos que cumplen con ciertos estándares de seguridad y comodidad. Ofrecen elementos como cinturones de seguridad, extintores y botiquines de primeros auxilios. Los vehículos están desinfectados, limpios y libres de humo, vapeo y basura; y cumplen con todos los requisitos locales relacionados con licencias y permisos. Los vehículos que puedan transportar sillas de ruedas o camillas deberán contar con todos los equipos para asegurar a los miembros.

Todos los vehículos deben incluir los siguientes equipos de seguridad:

- Cinturones de seguridad
- Botiquín de primeros auxilios
- Extintor de incendios
- Dispositivos reflectantes o de advertencia para la carretera
- Linterna
- Dispositivos de tracción de neumáticos, cuando corresponda, como cadenas o neumáticos para la nieve
- Guantes desechables

Los vehículos también deben tener equipos adicionales:

- Espejos laterales y retrovisores
- Bocina

- Sistemas de calefacción, aire acondicionado y ventilación
- Luces de giro, luces delanteras, luces traseras y limpiaparabrisas que funcionen

Llame a TransLink si tiene alguna inquietud sobre un conductor o un vehículo.

Plan en caso de condiciones meteorológicas adversas

Contamos con un plan para prestarle servicios en caso de que necesite atención médica crítica durante climas extremos. La atención médica crítica incluye diálisis renal, infusiones de quimioterapia y más. Las condiciones meteorológicas adversas (muy malas) incluyen calor extremo, frío extremo, inundaciones, avisos de tornado, nieve intensa, carreteras con hielo, entre otros.

Si las condiciones son inseguras, o si contamos con una capacidad limitada, podemos reducir los viajes. Nos enfocaremos en la atención médica crítica. Los viajes a citas de rutina pueden cancelarse.

Sus derechos y responsabilidades

Los pasajeros de TransLink tienen derecho a:

- Recibir transporte seguro y fiable que sea adecuado para sus necesidades.
- Recibir servicios de interpretación.
- Obtener materiales en el idioma o formato que sea adecuado para sus necesidades.
- No experimentar discriminación por parte de los proveedores de transporte, representantes del centro de llamadas u otros pasajeros de TransLink.
- Estar acompañados por un animal de servicio o por un asistente de cuidado personal (PCA), según sea necesario. Infórmeme al centro de llamadas sobre otros pasajeros que viajarán con usted. Los animales de apoyo emocional o las mascotas deben viajar dentro de un transportín cerrado.
- Traer algunos objetos, si los necesitan, pero que no sean muchos. Los objetos no deben exceder las siguientes medidas: 2 x 2 x 2 pies (60 x 60 x 60 centímetros). Por ejemplo, usted puede traer:
 - Tres bolsas del supermercado
 - Una caja de alimentos
 - Dos equipajes de mano
- Recibir transporte en un dispositivo de movilidad de su elección (por ejemplo, un escúter). El dispositivo debe estar clasificado por la ADA como un dispositivo de movilidad.
- Solicitar ayuda con los cinturones de seguridad o solicitar una extensión para el cinturón de seguridad.
- Recibir servicio de manera oportuna.
- Compartir elogios o presentar reclamaciones (quejas) acerca de su experiencia con el NEMT.
- Presentar una apelación, solicitar una audiencia o solicitar ambas si sienten que se les ha denegado un servicio de forma injusta. Consulte la página 32 para ver los detalles.
- Recibir un aviso por escrito cuando se deniegue un traslado.

Esperamos que los pasajeros de TransLink:

- Muestren respeto y usen un lenguaje respetuoso con todo el personal y los conductores de TransLink.
- Nunca pierdan de vista sus pertenencias durante el viaje. No dejen sus cosas en un vehículo de TransLink durante su cita, incluso si usarán el mismo vehículo para su viaje de regreso. Revisen los asientos y el piso antes de salir para asegurarse de no dejar ninguna pertenencia.
- Realicen cambios o cancelaciones antes del viaje. Para hacer esto, llame a TransLink al 541-842-2060 o al 888-518-8160 con la mayor antelación posible.
- Pidan paradas adicionales por adelantado con TransLink. Esto incluye paradas a la farmacia. Los conductores solo tienen permitido hacer paradas que hayan sido aprobadas.
- Estén listos cuando pasen a recogerlos a la hora que TransLink indique. Que usted esté listo cuando pasen a recogerlo ayudará a que el conductor pueda llevarlo a su cita a tiempo. También ayudará a que los conductores sean puntuales con sus otros viajes.
- Acepten no estar bajo la influencia del alcohol o de las drogas, o no consumirlos, durante los viajes.
- Acepten no fumar ni vapear dentro o cerca de los vehículos de TransLink. Permanezca a una distancia mínima de 25 pies (8 metros) del vehículo si fuma o vapea.
- Acepten no realizar ninguna actividad ilegal dentro o cerca de los vehículos o conductores de TransLink, o de otros miembros.
- Usen el cinturón de seguridad, lo cual es obligatorio conforme a la ley de Oregón.
- Acepten cumplir con reglas adicionales en una emergencia de salud pública, como usar un cubrebocas.
- Nunca abuse ni asuste a los conductores ni a otros pasajeros. Esto no está permitido en ningún caso.
- No participen en comportamientos que discriminen a los conductores, a otros pasajeros o al personal de TransLink.
- Acepten siempre mantener bajo control a los animales de servicio. No se permite tener a los animales de servicio en los asientos para pasajeros.
- Lleven el asiento de seguridad para niños del tamaño correcto para cualquier menor que viaje con ellos. Usted deberá colocar el asiento y asegurar al niño en él. Quite el asiento de seguridad para niños del vehículo al final de cada viaje. Consulte “Niños de 12 años o menos” (página 24) para obtener información sobre cuándo se requieren asientos de seguridad.
- Mantengan los alimentos o las bebidas dentro de contenedores cerrados, y no los consuman cuando estén dentro de un vehículo de TransLink. Es posible que se le permita tomar un pequeño refrigerio si lo necesita para tratar un problema de salud.
- Planifique con anticipación y lleve comida (para comer durante las paradas) y medicamentos en caso de viajes largos o de retrasos inesperados.
- Proporcionen información correcta a TransLink y a nuestros proveedores de transporte. Esto mejorará el servicio que usted recibe.
- Se comprometan a no dar propinas ni regalos a los conductores.

Si necesita realizar una parada en una farmacia u otro lugar, debemos aprobar la parada. Los conductores solamente pueden realizar las paradas que hayamos aprobado.

Modificaciones del servicio

Algunos miembros tienen condiciones o necesidades especiales. Pueden ser discapacidades físicas o de salud conductual. Adaptaremos los servicios de NEMT para cumplir con las reglas en la OAR 410-141-3955. Esto se conoce como una "modificación del servicio". Una modificación del servicio es un cambio a los servicios de transporte prestados por TransLink. Esta puede ser de corto o de largo plazo, según su situación.

Adaptaremos los servicios para los pasajeros que tengan un problema de salud o que muestren un comportamiento que suponga una amenaza directa o un riesgo para la seguridad del conductor o de otras personas en el traslado.

Los riesgos para la seguridad incluyen comportamientos como los siguientes:

- Amenazar al conductor
- Amenazar a otras personas que se encuentren en el vehículo
- Crear una situación que ponga en riesgo de daño a cualquier persona que se encuentre en el vehículo

Los pasajeros que hagan un mal uso del servicio pueden recibir también una modificación del servicio. Los servicios también pueden modificarse cuando el comportamiento de un pasajero ocasione que los proveedores de atención médica denieguen los servicios debido a problemas con el transporte. O los servicios se pueden modificar si usted cancela o no se presenta con frecuencia en la fecha de sus viajes.

Si recibe una modificación del servicio, será notificado por escrito y trabajaremos con usted. Encontraremos otras opciones para ayudarlo a llegar a su visita de atención médica. Las modificaciones del servicio pueden incluir solicitar un proveedor de transporte específico, usar el transporte público en lugar de viajes en vehículo, confirmar viajes por adelantado, viajar con un asistente de cuidado personal (PCA), etc.

Facturación

Ni nosotros ni Jackson Care Connect podemos facturarle por el transporte desde o hacia los servicios médicos cubiertos, incluso si la Oregon Health Authority (OHA) no nos reembolsa dichos servicios. Si recibe una factura, llámenos o llame a Jackson Care Connect de inmediato.

Sobrepagos

En ocasiones, podríamos pagarle más de lo que deberíamos haberle pagado. Esto se llama un "sobrepago".

Puede ocurrir cuando:

- Le damos un reembolso, pero otra agencia o recurso ya lo hizo.
- Se le pagó directamente a la persona que le proporcionó transporte, comidas o alojamiento, pero usted también recibió un reembolso por lo anterior.
- Le damos dinero para su viaje a una cita, pero usted:
 - No usó el dinero.
 - No usó el dinero para la finalidad prevista.

- No asistió a la cita.
- Compartió el transporte con otro miembro que también recibió un reembolso.
- Le entregamos pases de transporte público, y usted se los vende o transfiere a otra persona.

Si ocurre uno de estos sobrepagos, tenemos permitido cobrarle a usted el dinero del sobrepago.

Quejas, comentarios, denegaciones y apelaciones

Quejas y comentarios

Los proveedores de atención médica y de transporte de Jackson Care Connect desean brindarle la mejor atención posible. ¿Tiene alguna queja sobre alguna parte de sus servicios de viaje? Puede llamar o escribir para contarnos o contarle a Jackson Care Connect al respecto.

Tiene derecho a presentar una queja acerca de cualquier aspecto de nuestros servicios, procesos o viajes. Una queja significa que no está conforme con el servicio. Nuestro equipo trabajará para resolver sus inquietudes.

Las quejas pueden referirse a aspectos como los siguientes:

- Denegación de un servicio
- Seguridad del conductor o del vehículo
- Calidad del servicio recibido
- Un conductor o miembro del personal descortés
- Si recibió el tipo de servicio adecuado
- Su acceso a los servicios
- Sus derechos como consumidor

Sus servicios de NEMT no se verán afectados de manera negativa si presenta una queja. Resulta importante que escuchemos las quejas para poder ofrecer servicios de calidad.

Puede presentar una queja llamando a TransLink durante el horario de atención habitual. También agradecemos otros comentarios.

Dentro de los cinco días hábiles posteriores a que TransLink reciba su queja, le enviaremos una resolución por escrito (decisión) o una carta que explique que necesitamos más tiempo para analizar su problema.

Le daremos una respuesta definitiva en un plazo de 30 días calendario.

¿Necesita ayuda para completar los formularios o para saber cómo proceder? Jackson Care Connect puede ayudarlo. Llame al equipo del Departamento de Atención al Cliente al 541-500-0567, 855-722-8208 (línea gratuita) o TTY 711.

También puede hacer lo siguiente:

- Comunicarse directamente con su proveedor para hablar sobre sus inquietudes.
- Presentar una queja ante el Departamento de Atención al Cliente del Oregon Health Plan (OHP). Llame a la línea gratuita del OHP al 800-273-0557.

- Presentar una queja ante el defensor del pueblo de la Oregon Health Authority. Llame a la línea gratuita-de la OHA al 877-642-0450 o TTY 711.

Su representante autorizado (alguien a quien usted haya autorizado para actuar en su nombre) puede presentar una queja por usted. Es posible que necesite avisarle a TransLink que está permitiendo que un representante autorizado presente una queja. Puede hacer esto si nos escribe o nos llama para informarnos.

Ni nosotros ni Jackson Care Connect podemos evitar que usted presente quejas que ya haya presentado antes. Tampoco podemos evitar que usted presente la misma queja ante nosotros y ante Jackson Care Connect.

Ni TransLink ni sus contratistas, subcontratistas y proveedores pueden:

- Impedir que un miembro use cualquier parte del proceso del sistema de quejas y de apelaciones, o tomar medidas punitivas en contra de un proveedor que solicite un resultado acelerado o que apoye la apelación de un miembro
- Presionar para que se retire una queja, una apelación o una audiencia que ya se hayan presentado
- Usar la presentación o el resultado de una queja, una apelación o una audiencia como un motivo para reaccionar en contra de un miembro o para solicitar que se cancele la inscripción de un miembro

Denegaciones y apelaciones

Si siente que le denegaron un servicio de forma injusta, usted tiene derecho a solicitar una apelación, una audiencia o ambas. Si le deniegan un servicio, le diremos verbalmente por qué se denegó el servicio. También le enviaremos una carta de Notice of Adverse Benefit Determination (NOABD). Antes de enviarle por correo postal un NOABD, debemos llevar a cabo una revisión adicional por parte de otro empleado cuando el evaluador inicial deniegue un viaje.

Dentro de las 72 horas posteriores a la denegación, TransLink le enviará por correo postal una carta de NOABD. Para solicitudes de reembolso, la carta de NOABD se enviará por correo postal dentro de los 14 días posteriores a la denegación. También le enviaremos una copia al proveedor con quien usted había programado una cita, si este programó el viaje por usted. Puede encontrar más información acerca de sus derechos en la sección sobre derechos y responsabilidades en las páginas 29 y 30. También hay más información en el Manual para los miembros.

Siempre debe intentar resolver sus inquietudes directamente con nosotros. Sin embargo, si no podemos hacerlo, puede comunicarse con el Departamento de Atención al Cliente de Jackson Care Connect al 855-722-8208 o con el Departamento de Servicios para Miembros de la Oregon Health Authority al 800-273-0557.

Si denegamos, interrumpimos o reducimos los servicios de NEMT que usted ha pedido, o que su proveedor de atención médica pidió en su nombre, le enviaremos una carta de NOABD por correo postal en un plazo de 72 horas (14 días para solicitudes de reembolso) o tan pronto como sea posible antes de que ocurra el cambio. El aviso le indicará por qué hemos tomado esa decisión.

La carta le explicará cómo apelar la decisión, si así lo desea. Siga las instrucciones en la carta de NOABD para iniciar el proceso de apelación a través de Jackson Care Connect. Debe presentar la apelación en un plazo de 60 días a partir de la fecha de la carta de NOABD. También tiene derecho a solicitar que la apelación se acelere (se haga más rápido). Para respaldar su apelación, usted tiene derecho a brindar información y testimonio

(pruebas) en persona o por escrito. También puede presentar argumentos legales y aportar hechos en persona o por escrito. Deberá hacer esto dentro del plazo de presentación de apelaciones.

Si decide presentar una apelación, esta será revisada por profesionales de atención médica con experiencia clínica y en el programa pertinente a la situación. Jackson Care Connect le enviará un Notice of Appeal Resolution (NOAR, Aviso de Resolución de Apelación) por correo postal lo antes posible según lo requiera su estado de salud. Lo enviarán a más tardar 16 días después de la fecha de su solicitud. Si Jackson Care Connect necesita más tiempo, le enviarán una carta. Cuentan con un máximo de 14 días adicionales.

Si Jackson Care Connect no procesa su apelación en un plazo de 16 días o dentro del plazo adicional de apelación, esto quiere decir que el proceso de apelación se ha agotado. Usted podrá entonces solicitar una audiencia administrativa. También puede solicitar una audiencia si no está conforme con la decisión de apelación de Jackson Care Connect.

No necesita presentar su propia queja o apelación. Si lo desea, un representante autorizado (aprobado) puede presentar una en su nombre.

Puede seguir recibiendo un servicio que ya haya comenzado antes de nuestra decisión de denegarlo, suspenderlo o reducirlo.

Para obtener más información sobre los sistemas, las políticas y los procedimientos de quejas y apelaciones, llame a Jackson Care Connect:

Teléfono: 541-500-0567

Línea gratuita: 855-722-8208 o TTY 711

También puede obtener ayuda legal gratuita a través de Legal Aid Services y del Oregon Law Center. Contacte a la Línea Directa de Beneficios Públicos al 800-520-5292 o TTY 711 para obtener más información.

Denunciar fraude, despilfarro y abuso

TransLink apoya a Jackson Care Connect para asegurarse de que el dinero de la atención médica se invierta en ayudar a nuestros miembros a estar saludables y bien. Necesitamos su ayuda para hacer eso.

Si cree que se trata de fraude, despilfarro o abuso, denúncielo apenas pueda. Puede denunciarlo de forma anónima. Las leyes de denunciantes protegen a las personas que denuncian fraude, despilfarro o abuso. No perderá acceso al NEMT si presenta una denuncia. Es ilegal acosar, amenazar o discriminar a alguien que denuncie fraude, despilfarro o abuso.

El fraude con Medicaid va en contra de la ley, y TransLink se toma esto con seriedad.

Estos podrían ser algunos ejemplos de fraude, despilfarro y abuso por parte de un proveedor:

- Un proveedor de transporte le cobra por un servicio cubierto por TransLink.
- Un proveedor de transporte usa un vehículo o un conductor no aprobados para su viaje.

Estos podrían ser algunos ejemplos de fraude, despilfarro y abuso por parte de un miembro:

- Que se le paguen millas mientras también acepta un transporte en vehículo
- Usar los servicios de NEMT para acceder a servicios que no estén cubiertos
- Presentar documentos imprecisos para el reembolso

TransLink se compromete a evitar el fraude, el despilfarro y el abuso. Cumpliremos con todas las leyes aplicables, incluso con la False Claims Act (Ley de Reclamaciones Falsas) y con la Federal False Claims Act (Ley Federal de Reclamaciones Falsas).

Cómo hacer una denuncia de fraude, despilfarro y abuso

Denunciamos todo supuesto fraude, despilfarro o abuso cometido por proveedores o por miembros. Puede hacer una denuncia de fraude, despilfarro o abuso de estas maneras:

Llámenos o envíenos un correo electrónico a TransLink.

Teléfono: 541-842-2084

Correo electrónico: translinkfwa@rvtd.org

También puede contactar a Jackson Care Connect directamente. Llame, envíe un fax, haga una solicitud en línea o escriba directamente a Jackson Care Connect.

Teléfono: 855-722-8208 o TTY 711

Fax: 503-416-3723

Correo electrónico: customerservice@careoregon.org

Jackson Care Connect

Attn: FWA

315 SW Fifth Ave

Portland, OR 97204

Si lo desea, puede hacer una denuncia anónima llamando a Ethics Point al 888-331-6524 o presentando una denuncia en ethicspoint.com.

O BIEN

Denuncie el fraude, despilfarro o abuso de un miembro llamando, enviando un fax o escribiendo a:

ODHS Fraud Investigation Unit

P.O. Box 14150

Salem, OR 97309

Línea directa: 888-FRAUD01 (888-372-8301)

Fax: 503-373-1525 Attn: Hotline

Sitio web: oregon.gov/odhs/financial-recovery/Pages/fraud.aspx

O (específicamente para proveedores)

OHA Office of Program Integrity (OPI)

500 Summer St. NE E-36

Salem, OR 97301

Línea directa: 888-FRAUD01 (888-372-8301)

Correo electrónico seguro: OPI.Referrals@oha.oregon.gov

Sitio web: oregon.gov/oha/FOD/PIAU/Pages/Report-Fraud.aspx

O BIEN

Medicaid Fraud Control Unit (MFCU)

Oregon Department of Justice

100 SW Market Street

Portland, OR 97201

Teléfono: 971-673-1880

Fax: 971-673-1890

Para denunciar el fraude en línea: oregon.gov/dhs/abuse/Pages/fraud-reporting.aspx



Part of the CareOregon Family



541-842-2060 o 888-518-8160 (línea gratuita)

De 8 a. m. a 5 p. m., de lunes a viernes

rvtd.org/translink

OHP-JCC-25-8397

JCC-25992500-SP-1209