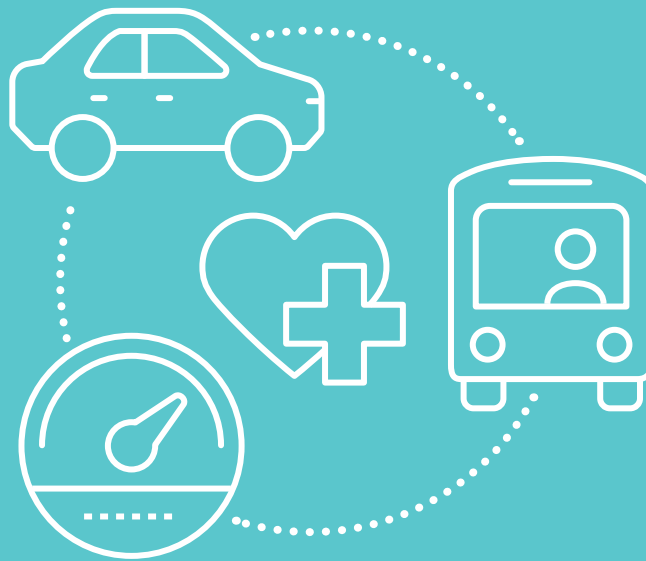




# Guía para pasajeros

1 de enero de 2023



**541-842-2060** o gratis al **888-518-8160**

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

[rvtd.org/translink](http://rvtd.org/translink)





# Índice

Información de contacto y horario de atención .....	<b>1</b>
Apoyo de idiomas y formatos .....	<b>2</b>
Confidencialidad de los miembros .....	<b>3</b>
Declaración de no discriminación .....	<b>3</b>
Información general del programa .....	<b>4</b>
Asistente de cuidado personal (PCA) .....	<b>7</b>
Transporte público .....	<b>7</b>
Reembolso de millas .....	<b>8</b>
Transporte en vehículos .....	<b>10</b>
Paradas en una farmacia .....	<b>15</b>
Fuera del área .....	<b>16</b>
Emergencias .....	<b>18</b>
Evaluación de conductores .....	<b>18</b>
Plan en caso de condiciones meteorológicas adversas .....	<b>18</b>
Sus derechos y responsabilidades .....	<b>19</b>
Sobrepagos .....	<b>21</b>
Quejas, comentarios, denegaciones y apelaciones .....	<b>21</b>



# Información de contacto y horario de atención

## Información de contacto de TransLink

**Teléfono:** 541-842-2060

**Línea gratuita:** 888-518-8160

**TTY:** 711

**En línea:** [rvtd.org/translink](http://rvtd.org/translink)

**TransLink gestiona este beneficio en nombre de su organización de atención coordinada, Jackson Care Connect.**

## Horario de atención y días festivos de TransLink

**El horario de atención es de 7 a. m. a 5 p. m., de lunes a viernes, excepto en días festivos.**

Durante este horario, usted puede procesar su admisión, presentar quejas y programar sus necesidades de transporte. Cualquier cosa realizada fuera de estas horas se considerará como fuera del horario de atención.

TransLink es parte del Distrito de Transporte de Rogue Valley (RVTD, por sus siglas en inglés). El centro de llamadas de TransLink no trabaja en los siguientes días festivos: Año Nuevo, Día de la Conmemoración de los Caídos (Memorial Day), Cuatro de Julio, Día del Trabajo, Día de Acción de Gracias y Navidad.

## Información de contacto 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](http://jacksoncareconnect.org)

## Horario de atención de Jackson Care Connect

**De 8 a. m. a 5 p. m., de lunes a viernes, excepto en días festivos.**

**Nuestro equipo principal de Atención al Cliente está disponible durante el horario normal de atención, de 7 a. m. a 5 p. m., entre semana.**

Puede llamar para solicitar transporte u otro tipo de ayuda relacionada con el transporte. Fuera del horario normal de atención, usted se comunicará con nuestro centro de llamadas fuera del horario de atención. El centro de llamadas fuera del horario de atención ofrece servicios limitados. Puede ayudarle a:

- Programar viajes **médicamente urgentes**. Por ejemplo, regresar a casa después de salir del hospital o ir a atención de urgencia.
- Preguntar sobre un transporte programado que tiene más de 10 minutos de retraso.

**Los servicios están disponibles las 24 horas**

**del día, los 365 días del año.** Puede programar transporte para cualquier día u hora que necesite. Llame durante el horario normal de atención para programar transporte que no sea médicamente urgente. Solo se puede programar transporte médicamente urgente fuera del horario de atención.

**El transporte programado previamente no se verá afectado por el horario de atención ni 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 está disponible sin importar la hora, el día ni los días festivos.**



## Apoyo de idiomas y formatos

Puede obtener esto en otros idiomas, en letra grande, braille o en un formato que usted prefiera. También puede recibir los servicios de un intérprete. Esta ayuda es gratuita. Llame al servicio de atención al cliente 855-722-8208 o TTY 711. Aceptamos todas las llamadas de retransmisión.

You can get this in other languages, large print, braille or a format you prefer. You can also ask for an interpreter. This help is free. Call 755-822-8208 or TTY 711. We accept relay calls.

Quý vị có thể nhận tài liệu này bằng các ngôn ngữ khác, định dạng chữ in lớn, chữ nổi hoặc một định dạng khác theo ý muốn. Quý vị cũng có thể yêu cầu được thông dịch viên hỗ trợ. Sự trợ giúp này là miễn phí. Gọi 855-722-8208 hoặc TTY (Đường dây Dành cho Người Khiếm thính hoặc Khuyết tật về Phát âm) 711. Chúng tôi chấp nhận các cuộc gọi chuyển tiếp.

Вы можете получить документ на другом языке, напечатанный крупным шрифтом, шрифтом брайля или в предпочитаемом вами формате. Вы также можете запросить услуги переводчика. Эта помощь предоставляется бесплатно. Звоните по тел. 855-722-8208 или TTY 711. Мы принимаем звонки по линии трансляционной связи.

您可獲得它其他語言的版本、大字版、盲文版或您偏好的格式。您也可申請口譯員。以上協助均為免費。請致電 855-722-8208 或聽障專線 711。我們接受所有傳譯電話。



## Confidencialidad de los miembros

Su privacidad es importante para nosotros. Hablaremos sobre usted, o proporcionaremos su información, únicamente según sea necesario para fines de negocios. Está estrictamente prohibido hacer lo contrario. Mantendremos su información privada, según lo requerido por ley.



## Declaración de no discriminación

### Jackson Care Connect no discrimina

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

- Edad
- Color
- Discapacidad
- Identidad de género
- Estado civil
- Nacionalidad
- Raza
- Religión
- Sexo
- Orientación sexual

Todas las personas tienen derecho a ingresar, salir y usar los edificios y 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 llame. Esto incluye recibir materiales escritos en otros formatos que funcionen para usted (letra grande, audio, braille, etc.).

**Usted o su representante pueden solicitar esta guía en papel, sin costo alguno. Jackson Care Connect lo enviará en un plazo de cinco días hábiles.**

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, prácticas y procedimientos al hablar con usted acerca de sus necesidades.

**Para reportar inquietudes o para obtener más información, comuníquese con nuestro coordinador de quejas de una de las siguientes maneras:**

### Jackson Care Connect

**Correo electrónico:**  
[customerservice@careoregon.org](mailto:customerservice@careoregon.org)

**Teléfono:** Línea gratuita: 855-722-8208 o TTY 711

**Presente una queja de forma electrónica:**  
Visite [jacksoncareconnect.org/contact-us](http://jacksoncareconnect.org/contact-us) o use el formulario de la Autoridad de Salud de Oregon, disponible en seis idiomas, aquí: [link.careoregon.org/oha-public-civil-rights](http://link.careoregon.org/oha-public-civil-rights)  
**Fax:** 503-416-1313

**Correo postal:** Jackson Care Connect  
Attn: Coordinador de quejas  
315 SW Fifth Ave  
Portland, OR 97204

**Continúa en la siguiente página ►**

## Autoridad de Salud de Oregon (OHA) Derechos Civiles

En línea: [link.careoregon.org/oha-oei](http://link.careoregon.org/oha-oei)

Correo electrónico:  
[OHA.PublicCivilRights@state.or.us](mailto:OHA.PublicCivilRights@state.or.us)

Teléfono: 844-882-7889, 711 TTY

Correo postal: Office of Equity and Inclusion Division  
421 SW Oak St, Suite 750  
Portland, OR 97204

## Bureau of Labor and Industries Civil Rights Division

Teléfono: 971-673-0764

Correo electrónico: [crdemail@boli.state.or.us](mailto:crdemail@boli.state.or.us)

Correo postal: Bureau of Labor and Industries  
Civil Rights Division  
800 NE Oregon St, Suite 1045  
Portland, OR 97232

## U.S. Department of Health and Human Services Office for Civil Rights (OCR)

En línea: [link.careoregon.org/ocr-portal](http://link.careoregon.org/ocr-portal)

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

Correo electrónico: [OCRComplaint@hhs.gov](mailto: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 emergente (que no es para emergencias), o NEMT, por sus siglas en inglés. Es un beneficio para los miembros elegibles de Jackson Care Connect. El transporte le ayuda a llegar a las consultas de atención de salud por las que Jackson Care Connect paga. Estas consultas pueden ser con un médico, dentista, consejero de salud mental u otro proveedor.

Nuestra área de servicio es el Condado de Jackson.

**TransLink ofrece tres formas de ayudarle a llegar a sus citas de atención de salud. A estas les llamamos "viajes".**

**1. Transporte público:** ofrecemos pasajes únicos o mensuales. Llámenos para obtener más información. Pregúntenos si reúne los requisitos para un pasaje mensual. Con esta

opción, usted tendrá que encontrar la ruta de autobús o tren que pueda llevarlo/a a donde necesita ir. Si necesita ayuda para aprender a usar el transporte público, pregúntenos.

**2. Reembolso de millas:** pagamos una tarifa por milla por las millas manejadas. Usted puede manejar o pedirle a alguien más que maneje. En ocasiones, pagamos un estipendio (cantidad fija) por las comidas y el alojamiento (una habitación por una noche) si tiene que salir del Condado de Jackson para recibir atención. Con esta opción, usted tendrá que encontrar a alguien que pueda llevarlo/a a su cita.

**3. Transporte en vehículos:** podemos programar viajes privados y compartidos. Enviamos un vehículo que se adapta a sus necesidades. Esto incluye un dispositivo de movilidad (una ayuda para moverse).

## **Usted no paga nada por usar TransLink.**

El Departamento de Atención al Cliente está disponible de 7 a. m. a 5 p. m., de lunes a viernes, excepto en días festivos, para ayudarle a programar sus viajes.

## **Qué esperar cuando llama a TransLink**

Usted hablará con nuestro equipo de Atención al Cliente. Le haremos preguntas sobre sus necesidades para poder ayudarle a llegar a cualquier servicio que Jackson Care Connect cubra (pague) a través del Oregon Health Plan (OHP). Puede ser atención de salud física, dental o mental, o tratamiento para el consumo de sustancias.

Verificaremos (nos aseguraremos de) que usted sea elegible (reúna los requisitos) para un viaje. Trabajaremos con usted para encontrar el tipo de viaje correcto y menos costoso. Nos aseguraremos de que su viaje se adapte a sus necesidades.

## **Los representantes de Atención al Cliente le harán preguntas como las siguientes:**

- ¿Cómo quiere que nos pongamos en contacto con usted? ¿A qué hora del día? (Esto es para poder darle información sobre su viaje en cuanto lo programemos. Antes del día de su viaje, podemos llamarle o enviarle un mensaje de texto, correo electrónico o fax.)
- ¿Cómo llega generalmente a sus citas de atención de salud (una hora establecida para un servicio de salud)?
- ¿Vive cerca del transporte público?
- ¿Tiene acceso a (puede usar) un vehículo?
- ¿Usa algún dispositivo de movilidad?
- ¿Necesitará ayuda adicional?

- ¿Qué modificaciones especiales (cambios) necesitamos hacer para el viaje? Esto puede ser debido a sus necesidades, su pasado o su situación.

Su representante autorizado (alguien al que usted le haya dado permiso para actuar en su nombre) puede llamarnos. Puede preguntarnos sobre su viaje. Puede tratarse de un trabajador comunitario de salud, un padre o madre de crianza temporal, un padre o madre adoptivo(a) o un proveedor. O bien puede ser otro adulto que usted delegue (elija).

¿Es usted miembro tanto de Jackson Care Connect como de Medicare? Verificaremos que usted requiere (necesita) ayuda para llegar a una cita cubierta por Medicaid o Medicare. La cita puede ser dentro de nuestra área de servicio (Condado de Jackson) o fuera de nuestra área de servicio.

Jackson Care Connect es responsable de (se hace cargo y paga por) los viajes de no emergencia, incluso si no están dentro de nuestra área de servicio.

¡La vida está llena de cambios! ¿Cambió su salud? ¿Cambió su acceso al transporte? Llámenos si ocurrió cualquiera de esos cambios, a corto o a largo plazo. Trabajaremos con usted para encontrar la opción que mejor se adapte a sus nuevas necesidades.

## **Solicitudes de programación de viajes**

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

- Su nombre y apellido.
- Su fecha de nacimiento.
- Su número de identificación de miembro.
- Confirmación de su dirección postal.
- La fecha y hora de la cita.



- La dirección completa donde lo(a) recogerán y de su destino.
- El nombre del centro y el nombre y número telefónico del médico.
- Razón médica de la cita.
- Si es un viaje redondo o un viaje solo de ida o vuelta.
- Si necesita un asistente de cuidado personal (PCA, por sus siglas en inglés). (Consulte la **página 7** para obtener más información sobre los PCA).
- Si puede caminar sin ayuda, o si tiene un dispositivo de movilidad. Podemos preguntarle si necesita que el conductor le ayude. (Consulte la **página 12** 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, una silla de ruedas, monopatín, muletas o andadera).
  - Sus medidas.
  - Si el tipo de dispositivo de movilidad ha cambiado desde la última vez que lo(a) transportamos.

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

Aprobaremos o denegaremos su solicitud de transporte en un plazo de 24 horas a partir de que usted se ponga en contacto con nosotros. Si su cita ocurrirá en las siguientes 24 horas, le informaremos sobre nuestra decisión antes de esta. Queremos que llegue a tiempo a su cita.

Si autorizamos su transporte al momento de su solicitud por teléfono, le informaremos cuáles son los arreglos (planes), siempre que sea posible. 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 detalles (planes) relacionados con el transporte en cuanto los tengamos. Esto será antes de su cita.

**Jackson Care Connect o TransLink le dará información sobre su viaje al menos dos días antes de su cita, de ser posible. La información sobre los arreglos de transporte incluye, entre otras cosas:**

- El nombre y el número telefónico del conductor. Esto solo puede usarse para comunicarse con un conductor acerca de un viaje ya programado, no para programar un viaje futuro.
- La hora programada y la dirección donde lo(a) recogerán.
- El nombre y la dirección del proveedor de atención de salud con el que usted irá.

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 su hora asignada para recogerlo(a) sin una autorización previa documentada de Jackson Care Connect o TransLink.

**¿Necesita cambiar la hora a la que necesita que lo(a) recojan u otra información sobre el transporte? Llámenos.** Le avisaremos al proveedor de transporte.

Puede encontrar más detalles en las **páginas 7-15**, bajo los tres tipos de transporte (viajes) ofrecidos: transporte público, reembolso de millas y transporte en vehículos.



## Asistentes de cuidado personal (PCA)

Un asistente de cuidado personal (PCA, por sus siglas en inglés) es un ayudante que viaja con un miembro a una consulta cubierta de atención de salud. Los PCA ayudan antes, durante o después de su consulta. Ayudan con cosas como:

- Escaleras
- Su dispositivo de movilidad
- Interpretación de idiomas
- Supervisión médica (supervisar los dispositivos)

Un PCA puede ser la madre, el padre, la madrastra, el padrastro, la abuela, el abuelo o el/la tutor(a) de un miembro. O puede ser cualquier adulto de 18 años o más. El padre, la madre o el/la tutor(a) del miembro tiene que autorizarlos.

Nosotros o Jackson Care Connect podemos requerir que el padre, la madre o el/la tutor(a) dé 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 consultas de atención de salud, avísenos cuando llame para solicitar transporte. Verificaremos que la persona cumpla con los requisitos, según lo establecido en la regla de Asistentes para el transporte de menores y de necesidades especiales de Oregon en [link.careoregon.org/oard-transportation-attendants](https://link.careoregon.org/oard-transportation-attendants)

Los niños de 12 años de edad o menos deben estar acompañados por un asistente adulto durante el traslado. Un asistente puede ser la madre, padre, madrastra, padrastro, abuela, abuelo o tutor del miembro. La regla de asistentes también aplica a los miembros de Jackson Care Connect de todas las edades que tengan necesidades físicas o del desarrollo especiales.

El PCA debe acompañar al miembro de ida y de regreso. No le cobraremos nada por transportar (llevar) a su asistente.



## Transporte público

Si puede usar transporte público, podemos proporcionarle tarifas para pagarlo. Podemos necesitar hablar con la clínica para confirmar (verificar) que usted tiene una cita programada a esa hora.

Cuando nos llame, revisaremos sus citas de atención de salud. Le pedimos que tenga a la mano información sobre todas sus próximas citas de atención cubierta de salud física, dental y mental, o del tratamiento del consumo de sustancias.

Si usted tiene seis o más citas en un mes natural, puede obtener un pasaje mensual de RVTD.

**Por teléfono, le pediremos información para programar su viaje.** Consulte "Qué esperar cuando llama a TransLink" en la **página 5** para ver qué información necesitamos.

**También preguntaremos lo siguiente:**

- Si necesita tarifa para un asistente de cuidado personal (PCA, por sus siglas en inglés).
- Su dirección postal.

### Cuándo debe llamarnos

¡Planee con antelación! Queremos asegurarnos de que usted reciba su tarifa de autobús a tiempo.

Lo ideal es que usted se comunique con nosotros tan pronto como confirme su cita. Si necesitamos enviarle pasajes de autobús por correo postal, comuníquese con nosotros al menos cinco días antes. Si nos llama el mismo día de su cita, la tarifa puede aprobarse. Sin embargo, no

podemos garantizar que vaya a estar disponible el mismo día de su solicitud.

Puede pedirnos tarifa para transporte público hasta 90 días antes de su cita.



## Reembolso de millas

Si usted o algún conocido puede manejar para llegar a sus citas de atención de salud, podemos reembolsarle (devolverle el valor de) las millas manejadas. Cuando alguien más lo/a lleva a sus citas, le pagamos a usted los fondos de reembolso. Usted es responsable de darle el dinero a la persona que le proporcionó el transporte.

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

**1. Llámenos a TransLink para programar su viaje.** Siempre que sea posible, llame al menos dos días hábiles antes de su cita. Esto nos permite confirmar su información antes de su cita. Necesitamos hacer esto antes de poder aprobar su solicitud.

Puede llamar hasta 90 días antes de una cita.

Si llama el mismo día de su cita, los fondos pueden aprobarse. Sin embargo, los fondos no se cargarán hasta que recibamos su formulario de verificación de la cita.

**2. Lleve a su cita un formulario de verificación de la cita.** Pídale al personal del consultorio del proveedor que lo firme. Puede obtener un formulario de verificación (evidencia) de tres formas:

- Imprímalo desde el sitio web de TransLink en [rvtd.org/translink](http://rvtd.org/translink)

- Llámenos al 888-518-8160 o TTY 711 y pídanos que le enviemos un formulario por correo postal.
- Pídanos que enviemos el formulario por fax al consultorio del proveedor.

### **3. Envíenos el formulario original**

**completamente llenado antes del plazo.**

Debemos recibir el formulario y cualquier recibo requerido en un plazo de 45 días a partir de su cita. 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 consulta.

Puede enviar el formulario por correo postal o puede pedirle al consultorio de su proveedor que lo envíe por fax. Si su proveedor envía el formulario por fax, necesita incluir una portada con el membrete de su centro y la información sobre su cita.

#### **Dirección postal:**

TransLink  
239 E Barnett Road  
Medford, OR 97501

**Fax de TransLink:** 541-842-2063

Verificaremos que usted haya asistido a su cita y que lo(a) hayan tratado.

**4. También puede pedirle a su proveedor que escriba una carta.** En lugar de enviar el formulario de verificación de la 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 Jackson Care Connect (Medicaid).
- La fecha y la hora de su consulta.
- El propósito de su consulta.
- Una firma y número telefónico de un proveedor o miembro del personal del lugar donde lo(a) atendieron.

**5. Reciba su reembolso.** Después de que verifiquemos su cita, cargaremos su reembolso de millas a una tarjeta U.S. Bank ReliaCard®. Esta es una tarjeta de débito Visa® prepagada que se ofrece a través de U.S. Bank. Depositaremos los fondos en un plazo de 14 días hábiles a partir de haber recibido el formulario completado.

## ReliaCard

La primera vez que solicite un reembolso, crearemos su cuenta para una tarjeta de débito prepagada ReliaCard y le enviaremos la tarjeta por correo postal. Podría tardar entre 7 y 10 días hábiles en llegar. La tarjeta ReliaCard llegará en un sobre no marcado. Puede parecer correo basura, así que esté al pendiente.

Mantenga segura su tarjeta ReliaCard. 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.

Si necesita un método de reembolso diferente a la tarjeta ReliaCard, comuníquese con nosotros. Pídanos una adaptación (cambio o excepción).

## Tarifas de reembolso y saldos de tarjeta

Su reembolso de millas se cargará a su tarjeta ReliaCard a una tarifa de \$0.25 por milla. Añadiremos reembolsos a su tarjeta ReliaCard después de que la cantidad debida haya llegado a \$10 o más. El saldo de la tarjeta seguirá disponible de mes a mes.

**Si no ha usado su tarjeta durante seis meses, quedará inactiva.** Tendría que pedirnos que reactivemos su tarjeta ReliaCard antes de poder acceder a los fondos.

Si tiene preguntas sobre el saldo de su tarjeta, los retiros o la reactivación, llame gratis al Departamento de Atención al Cliente de ReliaCard. La parte posterior de su tarjeta ReliaCard incluye un número de contacto al que puede llamar si tiene más preguntas.

La U.S. Bank National Association emite la tarjeta ReliaCard, conforme a una licencia de Visa U.S.A. Inc. ©2022 U.S. Bank. Miembro de la FDIC.





# Transporte en vehículos

## Aspectos básicos del transporte en vehículos

Cuando llame para solicitar transporte, le haremos algunas preguntas. Esto nos permite asegurarnos de que usted reciba el tipo adecuado de transporte.

### Si estamos programando transporte, le pediremos información como la siguiente:

- La dirección completa donde lo(a) recogerán y la dirección completa de su destino. Esto incluye el número de apartamento, habitación, edificio, piso o suite.
- Consejos prácticos para el conductor sobre la ubicación en donde lo(a) recogerán. ¿Hay escaleras? ¿Es una comunidad cerrada?
- Si un asistente de cuidado personal o un animal de servicio viajará con usted. Si está usando un dispositivo de movilidad. Si está usando uno, podemos preguntarle lo siguiente:
  - El tipo de dispositivo.
  - Las medidas del dispositivo. El nivel de servicio que necesita (consulte la **página 12**).
- Si necesita transporte de regreso y a qué hora cree que lo necesitará.

Siempre que sea posible, llame al menos 48 horas hábiles antes de su cita. 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. Sin embargo, si hay una alta demanda de transporte, primero les daremos prioridad a las solicitudes médicamente

urgentes. Consulte la **página 12** para obtener más información sobre las solicitudes para el mismo día y para el día siguiente.

### Siempre que sea posible, llame al menos dos días hábiles antes de que necesite el transporte.

Podemos programar un viaje en un vehículo si usted:

- No tiene acceso a un vehículo.
- No puede tomar transporte público.

Podemos enviar un sedán, una camioneta para sillas de ruedas, un vehículo para camillas o una ambulancia de no emergencias. Tomaremos la decisión con base en sus necesidades médicas. De ser necesario, un asistente de cuidado personal (PCA, por sus siglas en inglés) puede viajar con usted.

Los conductores deben avisarle cuando lleguen. Deben esperar durante al menos 15 minutos después de la hora programada para recogerlo(a). Si usted no se presenta dentro de esos 15 minutos, los conductores deben avisarle al operador antes de dejar el lugar para recogerlo(a).

Programaremos su transporte para que usted llegue a tiempo para registrarse para su cita. Programaremos su viaje de regreso para que podamos recogerlo(a) a tiempo después de su cita.

Esté listo(a) para irse cuando el conductor llegue. ¿Su conductor llegó temprano y usted no estaba listo(a)? No tiene que irse antes de la hora programada para recogerlo(a).

## Otros lineamientos sobre el tiempo

- Su conductor debe llegar no más de 15 minutos antes de la hora programada para recogerlo(a).
- No deben dejarlo(a) más de una hora antes de la hora de su cita.
- El conductor debe dejarlo(a) al menos 15 minutos antes de la hora de su cita.
- Tenemos planes de contingencia y planes alternativos para diferentes circunstancias que pueden afectar la disponibilidad del transporte. Estos pueden incluir cosas como tráfico pesado, accidentes vehiculares, mal tiempo y que a otros miembros se les haya hecho tarde con sus citas. Los planes de respaldo incluyen cosas como encontrar a otro proveedor para que le brinde transporte o darle a usted un reembolso si alguien más puede llevarlo/a.

Haremos todo lo posible para proporcionar opciones alternativas para transportar a los miembros desde y hacia sus citas.

De ser necesario, trabajaremos con usted y con su proveedor de atención de salud para garantizar que usted llegue a su cita. Podríamos tener que reasignar su transporte a otro proveedor de transporte. **Avísenos de inmediato si su conductor no ha llegado dentro de los 10 minutos siguientes a la hora programada para recogerlo(a).**

- Los conductores no deben dejarlo(a) en su cita más de 15 minutos antes de que la clínica u otro centro abra sus puertas (a menos que usted o su representante solicite que lo(a) dejen antes).
- Los conductores no tienen permitido dejarlo(a) en el lugar de su cita menos de 15 minutos antes de que la clínica u otro centro cierre.

- Si su cita es la última del día, los conductores lo/a recogerán no más de 15 minutos después de que la clínica cierre. Esto ocurrirá a menos que se espere que la cita dure más de 15 minutos después de cerrar, o a menos que usted o (según corresponda) su padre, madre, tutor/a o representante lo solicite.
- El conductor no tiene permitido realizar paradas no programadas, incluyendo aquellas relacionadas con alimentos y bebidas, en el camino desde o hacia su cita médica en el Condado de Jackson.

Si no sabe a qué hora necesita que lo(a) recojan después de su cita, puede programar una devolución de llamada. Cuando termine su cita, llame al proveedor de transporte mediante la tarjeta de devolución de llamadas que le entregaron. O llámenos al 541-842-2060 o gratis al 888-518-8160. Un conductor llegará dentro de los 60 minutos siguientes a la hora en que llamó.

Para evitar los retrasos, lo(a) animamos a que programe una hora para recogerlo(a) siempre que sea posible.

Si necesita cancelar o cambiar un viaje después de haberlo programado, avísenos lo antes posible. Necesitamos que nos avise al menos dos horas antes de la hora programada para recogerlo(a). 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(a) debido al tráfico o por otras razones. Si su transporte está retrasado, o si hay otro problema, llámenos. Reasignaremos su transporte a otro proveedor lo antes posible. Trabajamos con los proveedores de transporte para garantizar que haya vehículos adicionales disponibles.



## Solicitudes para el mismo día y para el día siguiente

Le pedimos que nos llame dos o más días hábiles antes de su cita de atención de salud. Avisarnos con dos días de anticipación nos ayudará a atenderle 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 de salud.

### Esta es la forma en que les damos prioridad a las solicitudes para el mismo día:

- Si lo(a) van a dar de alta del hospital.
- Si su proveedor de atención de salud le pide que vaya a una consulta el mismo día debido a una condición grave. Esto puede incluir transporte para hacerse análisis de laboratorio u otro tipo de pruebas.
- Si necesita atención de urgencia porque está enfermo(a) y su proveedor de atención primaria no está disponible.
- Si está embarazada y necesita ver a su proveedor prenatal (de embarazo) o ir a atención de urgencia.
- Si su proveedor de atención de salud lo(a) refiere con un especialista.
- Si necesita 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 varios viajes en una sola 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) a su cita, podemos aprobar un reembolso de millas en el mismo día. Si puede usar transporte público, podemos aprobar tarifa para el transporte público.

## Nivel de servicio

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

- **De acera a acera (Curb-to-curb):** su conductor lo(a) recogerá en la acera del sitio programado para que lo(a) recojan.
- **De puerta a puerta (Door-to-door):** su conductor lo(a) recogerá en la puerta o en la recepción del sitio programado para que lo(a) recojan. El conductor lo(a) llevará a la puerta o recepción de su destino.
- **De persona a persona (Hand-to-hand):** su conductor se reunirá con usted y con un miembro de su equipo de atención en el lugar en el que lo(a) recogerá. Su conductor lo(a) llevará hasta el interior de su destino. Su conductor se quedará con usted hasta que un integrante del equipo de atención se haga cargo de usted. Si está disponible, un asistente de cuidado personal puede ayudar a realizar este servicio.

**Cuando nos llame para programar un transporte, avísenos qué tipo de ayuda necesita.**

## Dispositivos de movilidad

Un dispositivo de movilidad es algo que le ayuda a moverse. Es importante que sepamos si usted utiliza uno, de qué tamaño es y si necesita ayuda para subirlo y bajarlo del vehículo. Ya sea que use un bastón, andadera, silla de ruedas o scooter, o si necesita transporte en una camilla, podemos llevarlo(a) a su cita.

Podemos brindar un vehículo que se adapte a su dispositivo de movilidad, pero no todos los vehículos pueden adaptarse a todo tipo de dispositivos. Queremos enviarle el vehículo que mejor se adapte a sus necesidades. Si llega un vehículo que no se adapte a sus necesidades, llámenos de inmediato.

Cuando llame, díganos de qué tipo es su dispositivo de movilidad y cuál es su tamaño, además de 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 peso para que podamos enviar el tamaño adecuado.

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

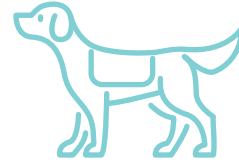
Podemos transportarlo(a) si usted cuenta con su propio oxígeno. Si necesita que le proporcionen oxígeno, lo(a) remitiremos con el tipo adecuado de proveedor para cubrir sus necesidades.

Si usa un escúter (dispositivo motorizado para movilidad), el conductor puede preguntarle si desea que lo(a) transfieran a un asiento del vehículo para su seguridad, pero no es necesario que lo haga.

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

Los tanques portátiles de oxígeno deben asegurarse durante el transporte. Solo traiga oxígeno suficiente para cubrir su necesidad médica.

**Si sus necesidades o dispositivo de movilidad cambian, avísenos.**



### **Animales de servicio**

Puede traer a un animal de servicio con usted en el transporte. Un animal de servicio es un perro o un caballo miniatura que usted necesita debido a una discapacidad. El animal ha sido entrenado para realizar trabajo o desempeñar tareas para su beneficio como una persona con una discapacidad. Obtenga más información sobre los animales de servicio y la Ley de Estadounidenses con Discapacidades (ADA, por sus siglas en inglés) en [link.careoregon.org/ada-service-animals](http://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 una jaula cerrada.

**Cuando llame para programar su transporte, avísenos si va a tener a un animal de servicio con usted.**

**El equipo de Atención al Cliente y los conductores pueden hacerle las siguientes preguntas sobre su animal de servicio:**

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

Los representantes de Atención al Cliente y los conductores solo pueden hacerle esas preguntas. Usted tiene derecho a mantener privados los detalles de su información médica. No está obligado(a) a divulgar (dar) información más allá de esas tres preguntas.



## 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 platicar 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 siempre trate a otros pasajeros con respeto. No se comporte de una forma que genere un riesgo de seguridad para las personas en el vehículo.

## 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/la miembro está en riesgo de lastimarse a sí mismo(a) o a otros, o que necesita atención, custodia o tratamiento inmediatos.

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

Autorizaremos transporte médico seguro para los servicios médicos cubiertos por OHP que un tribunal haya ordenado. Las excepciones son si el/la miembro va a ir al tribunal o a una audiencia de internación (a menos que no haya otra opción de transporte financiado) o si está en custodia.

## Ausencias

Una ausencia significa que usted no tomó el transporte programado y que no nos avisó con suficiente tiempo para cancelar el transporte.

### Esto podría significar que:

- Usted canceló el transporte menos de dos horas antes de la hora programada para recogerlo(a).
- Usted no estaba listo(a) dentro de los 15 minutos posteriores a la hora programada para recogerlo(a).
- Usted rechazó a un conductor en la puerta porque ya no necesitaba el transporte. O usted no quería viajar con ese conductor o proveedor.

Después de un determinado número de ausencias, podemos colocar una modificación (cambio) de servicio en su perfil.

Una modificación de servicio establece condiciones especiales y restricciones razonables (límites justos) para el transporte futuro. Esto puede significar que usted debe usar un proveedor de transporte determinado, usar transporte público cuando esté disponible, llamarnos con anticipación para confirmar cada viaje o puede tener que viajar con un asistente de cuidado personal (PCA, por sus siglas en inglés). (Consulte la [página 7](#) para obtener más información sobre los PCA).

¿Cree que se marcó su transporte como ausencia por equivocación? Puede comunicarse con nuestro equipo de Atención al Cliente para disputar (cuestionar) la ausencia. Investigaremos el asunto. De ser adecuado, eliminaremos la ausencia.

## Niños de 12 años de edad o menos

Un adulto debe acompañar a (viajar con) los niños de 12 años de edad o menos. El adulto debe ser su padre/madre, padrastro/madrastra, tutor(a) legal, un miembro del personal o voluntario del Departamento de Servicios Humanos (DHS, por sus siglas en inglés) o un miembro del personal de la Autoridad de Salud de Oregon (OHA, por sus siglas en inglés). También puede ser un adulto (18 años de edad o más) que el padre, la madre o el/la tutor(a) legal haya identificado por escrito como un asistente de cuidado personal (PCA, en inglés).

El adulto acompañante debe proporcionar e instalar asientos de seguridad o asientos elevados para cualquier niño que tenga menos de 8 años de edad. (Consulte la **página 7** para obtener más información sobre los PCA).

No podemos proporcionarles asientos de seguridad. Los conductores no pueden ayudar a instalar o quitar un asiento de seguridad. Usted debe llevarse el asiento de seguridad con usted

cuando salga del vehículo. El conductor no puede mantener su asiento de seguridad en el vehículo.

### De acuerdo con la ley de Oregon:

- Un niño menor de 2 años de edad debe utilizar un asiento de seguridad orientado hacia atrás.
- Un niño de 2 años de edad o más que pese menos de 40 libras debe utilizar un asiento de seguridad.
- Un niño que pese más de 40 libras debe utilizar un asiento elevado hasta que mida 4 pies, 9 pulgadas o cumpla 8 años de edad y le quede bien el cinturón de seguridad para adultos.
- Un conductor puede transportar a un menor únicamente con el asiento de seguridad adecuado y con un asistente.



## Paradas en una farmacia

Podemos ayudarle a ir a la farmacia para recoger medicamentos recetados como algo adicional a un transporte existente. La parada puede agregarse antes o después de su cita. Podemos proporcionar tarifa de autobús, reembolso de millas o un transporte en un vehículo.

Para los transportes en vehículos, usted tiene dos opciones: el conductor puede esperar 15 minutos o usted puede llamar cuando esté listo(a) para que lo(a) recojan.

No podemos programar viajes de rutina que solo sean para ir a la farmacia. Sin embargo, programaremos uno si hay una necesidad médica.

Jackson Care Connect trabaja con los 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, gratis al 855-722-8208 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? Trabajaremos con usted para averiguar si podemos proporcionar transporte para esa cita. A veces, el transporte fuera del área incluye una combinación de reembolsos y transporte en vehículos, dependiendo de su situación.

Los detalles se encuentran en las OAR 410-141-3515(7)(a) y (b), 410-141-3930. Puede obtener más información sobre los estipendios para comidas y alojamiento y sobre los reembolsos de viaje en la Guía de reembolsos de TransLink aquí:

[link.careoregon.org/translink-reimbursement](http://link.careoregon.org/translink-reimbursement)

En algunos casos, también podemos proporcionar estipendios para comidas y alojamiento (una cantidad fija de dinero) para usted y para un acompañante, es decir, alguien que esté viajando con usted (consulte más detalles a continuación). Podemos ofrecer estipendios para comidas si su atención de salud fuera del área:

- Incluye un viaje de más de 30 minutos o 30 millas (si vive en un área urbana).
- Incluye un viaje de más de 60 minutos o 60 millas (si vive en un área rural).
- Dura cuatro o más horas de tiempo total de viaje de ida y vuelta.

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 debe regresar a casa de su cita después de las 9 p. m.
- 
- 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.

### **Las comidas también pueden estar disponibles en otros casos, por ejemplo:**

- Si usted puede transportarse a sí mismo(a) a una cita médica fuera del área.
- Si un familiar o amigo puede llevarlo(a) a una cita médica fuera del área.
- Si está recibiendo transporte en vehículo para una cita médica fuera del área.

Pregúntenos si su situación fuera del área será elegible para las comidas.

Las comidas y el alojamiento se reembolsan según estas tarifas para los miembros (y acompañantes, si corresponde):

- Desayuno (\$11.00): el viaje inicia antes de las 6 a. m.
- Almuerzo (\$11.00): el viaje abarca todo el periodo que va de las 11:30 a. m. a la 1:30 p. m.
- Cena (\$11.00): el viaje termina después de las 6:30 p. m.
- Alojamiento: \$80 por noche. Nosotros reembolsamos el alojamiento para los acompañantes únicamente si duermen en una habitación diferente a la suya.

Los estipendios para comidas son una cantidad fija. No necesita darnos recibos de una comida.

Los miembros deben pagar cualquier costo que supere la cantidad aprobada de los estipendios para comidas y alojamiento. Por favor, organícese si recibe aprobación para los estipendios para comidas y alojamiento. Si usted, o el/la miembro en nombre del/de la cual está llamando, no puede pagar por el resto de los costos, llame a Jackson Care Connect y pregunte sobre sus opciones.

## TransLink puede llevarlo(a)

Contamos con un proceso para revisar los gastos de viaje para la atención fuera del Condado de Jackson. Cuando se aprueban por adelantado, podemos reembolsar ciertos gastos de viaje o proporcionar un estipendio para el viaje.

En cuanto programe una cita de atención de salud que esté fuera del área, llámenos. Necesitamos tiempo para revisar su solicitud. Primero revisaremos si es médicamente adecuado salir del área de servicio para recibir atención. Si aprobamos su cita fuera del área, entonces necesitaremos tiempo para programar las partes necesarias para su viaje.

Puede llamar hasta 90 días antes para solicitar transporte fuera del área. Tiene hasta 45 días después de la cita para enviarnos su formulario completado de reembolso.

Cuando llame para solicitar transporte para una cita fuera del Condado de Jackson, nuestros representantes de Atención al Cliente necesitarán cierta información. **Esta información nos ayudará a decidir si el transporte cumple con los lineamientos de cobertura fuera del área que la Autoridad de Salud de Oregon ha establecido. Preguntaremos lo siguiente:**

- Las direcciones completas de inicio y de destino, incluyendo el número de apartamento y de suite (si corresponde).
- El nombre del centro y el nombre y número telefónico del proveedor.
- El motivo de las citas.
- La fecha y hora de las citas.
- Cuándo necesita llegar. Esto puede ser el día anterior a su cita programada.
- Cuánto tiempo necesitará quedarse ahí.
- Si tendrá un dispositivo de movilidad o un asistente de cuidado personal.

- El tipo de transporte que está solicitando. (Por ejemplo, transporte en vehículos, transporte aéreo o reembolso de millas).
- Un número al que podamos devolverle la llamada.

Después de que revisemos y verifiquemos la información del viaje, nos comunicaremos con usted. Le avisaremos si se ha aprobado o denegado su viaje.

Si se aprobó su viaje, le daremos los detalles sobre su transporte y le enviaremos una tarjeta ReliaCard para el reembolso.

## Viajar fuera del área con un acompañante

Le reembolsaremos comidas o alojamiento para un acompañante (alguien que viaje con usted). Esto puede incluir padres u otras personas que ayudan a los miembros. Les daremos un reembolso a los miembros por los acompañantes que viajen con ellos cuando:

- Los miembros sean menores de edad que no pueden viajar solos.
- Los miembros tengan una nota firmada por su proveedor que explique por qué un acompañante debe viajar con ellos.
- Por razones mentales o físicas, los miembros no pueden llegar a su cita sin ayuda.
- Los miembros no podrían regresar a casa después de su cita, tratamiento o servicio sin ayuda.

En ciertas situaciones, podemos decidir reembolsar comidas o alojamiento para más de un acompañante, o por motivos diferentes a los antes mencionados.

Si usted y/o su acompañante no pueden pagar sus comidas o alojamiento por adelantado, por favor, avísenos. Encontraremos la mejor opción para usted.



## Emergencias

**Si tiene una emergencia médica, llame al 911 o pídale a alguien que lo(a) lleve a la sala de emergencias más cercana.**

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

**TransLink no proporciona transporte de emergencia.**



## Evaluación de conductores

Evaluamos a nuestros conductores. Tienen que someterse a actividades previas a la contratación, incluidas verificaciones de antecedentes penales y evaluaciones para asegurarse de que tengan permitido participar en los 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 servicios de transporte se proporcionan únicamente en vehículos que cumplen con ciertos estándares de seguridad y comodidad. Ofrecen cosas como cinturones

de seguridad, extinguidores y kits de primeros auxilios. Los vehículos están desinfectados, limpios y libres de humo y basura, y cumplen con todos los requisitos relacionados con las licencias y los permisos.



## Plan en caso de condiciones meteorológicas adversas

Tenemos un plan para atenderle si necesita atención médica urgente durante condiciones meteorológicas extremas. Los ejemplos de atención médica urgente incluyen diálisis renal, infusiones de quimioterapia y más. Las condiciones meteorológicas adversas (muy malas) incluyen calor extremo, frío extremo, inundaciones, alertas de tornado, fuertes nevadas, carreteras heladas y más.





# Sus derechos y responsabilidades

## Derechos de los miembros de TransLink

Los miembros de TransLink tienen derecho a:

- Recibir transporte seguro y confiable que satisfaga sus necesidades.
- Recibir servicios de interpretación de idiomas.
- Obtener materiales en el idioma o en el formato que satisfaga sus necesidades.
- Que ni los proveedores de transporte, el personal del centro de llamadas ni otros pasajeros de TransLink discriminen contra usted.
- Traer a un animal de servicio o a un asistente de atención personal (PCA, por sus siglas en inglés) de ser necesario. Indique al centro de llamadas si otros pasajeros irán con usted. Los animales o las mascotas para apoyo emocional deberán estar en un cargador cerrado.
- Llevar consigo algunos artículos de ser necesario, pero no demasiados. Los artículos no deberán ser más grandes de 2'x2'x2'. Por ejemplo, puede llevar:
  - tres bolsas de compras o
  - una caja de comida o
  - dos artículos de mano
- Traer el dispositivo de movilidad que escoja (como un scooter). El dispositivo deberá estar clasificado como dispositivo de movilidad por la Ley de Estadounidenses con Discapacidades (ADA, por sus siglas en inglés).
- Pedir ayuda con los cinturones de seguridad o solicitar una extensión para estos.
- Recibir el servicio a tiempo.
- Compartir cumplidos o presentar quejas formales (quejas) relacionados con el

transporte médico para casos que no son de emergencia (NEMT).

- Presentar una apelación o pedir una audiencia (o ambas cosas) si cree que se le denegó el servicio injustamente. Consulte la **página 21** para encontrar más detalles.
- Recibir un aviso por escrito cuando se le deniega un viaje.

## Responsabilidades de los miembros de TransLink

Se espera que los miembros de TransLink:

- Sean respetuosos y usen un lenguaje respetuoso con todo el personal y los conductores de TransLink.
- Estén pendientes de sus artículos personales durante un viaje, en todo momento. No deje sus cosas en un vehículo de TransLink durante la cita aunque crea que el viaje de vuelta será en el mismo vehículo. Revise los asientos y el suelo antes de salir para asegurarse de tener todas sus cosas.
- Hacer cambios a un viaje o cancelarlo. Para hacerlo, llame a TransLink al
- 541-842-2060 o al 888-518-8160 con tanta anticipación como sea posible.
- Pedir paradas adicionales por adelantado con TransLink. Esto incluye paradas en la farmacia. Los conductores solamente pueden hacer las paradas que se hayan aprobado.
- Estar listo(a) a la hora que le dé TransLink. Cuando está listo(a) a la hora indicada para salir, ayuda al conductor a llegar a tiempo a la cita. Lo ayuda también a estar a tiempo para otros viajes.



- Aceptar no estar bajo la influencia de alcohol o drogas ni consumirlos durante los viajes.
- Aceptar no fumar ni vapear en o cerca de los vehículos de TransLink. Permanezca a, por lo menos, 25 pies de distancia del vehículo.
- Aceptar no participar en actividades ilegales en o cerca de los vehículos ni cerca de los conductores de TransLink ni de otros miembros.
- Usar un cinturón, que es ley en Oregón.
- Aceptar usar un cubrebocas o cualquier otra cobertura para su cara que cubra la nariz y la boca. Esto seguirá vigente mientras haya una emergencia de salud pública, y tiene el fin de protegerle contra el COVID-19 a usted y a las demás personas.
- Nunca abusar de los conductores ni de otros pasajeros ni intimidarlos. Esto no se permite bajo ninguna circunstancia.
- No comportarse de una manera que discrimine contra los conductores, otros pasajeros ni contra el personal o los conductores de TransLink.
- Aceptar mantener a los animales de servicio bajo control. Los animales de servicio no pueden ocupar los asientos de los pasajeros.
- Proveer un tamaño correcto de asiento de seguridad para cualquier niño(a) que vaya con usted, instalar el asiento de seguridad y asegurar al niño(a) en el asiento. Consulte la Guía de pasajeros de TransLink para ver información sobre cuándo se requieren los asientos de seguridad. Retire el asiento de seguridad del vehículo al terminar cada viaje. No

debe dejar ningún artículo personal en el vehículo mientras esté en la cita.

- Mantener los alimentos o las bebidas en contenedores cerrados, y no consumirlos dentro de un vehículo de TransLink. Se pueden hacer excepciones para meriendas cuando se trate de miembros que tienen que regular su salud.
- Planificar por adelantado y llevar comida (para comer durante las paradas) y medicamentos según sea necesario para viajes largos o retrasos inesperados.
- Proveer información correcta a TransLink y a nuestros proveedores de transportes. Esto mejorará el servicio que recibe.

Si necesita hacer una parada en una farmacia o en otra ubicación, debemos aprobarla. Los conductores solo pueden hacer paradas que hayamos aprobado.

### **Modificaciones de servicio**

Algunos miembros tienen condiciones o necesidades especiales. Estas pueden incluir discapacidades de salud física o del comportamiento. Modificaremos (adaptaremos) los servicios de NEMT para cumplir con las reglas en la OAR 410-141-3955. También modificaremos los servicios para los pasajeros que tengan una condición de salud o que muestren comportamientos que representen una amenaza directa o un riesgo de seguridad para el conductor o para otras personas durante el viaje.

### **Los riesgos de seguridad incluyen comportamientos como:**

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

Los pasajeros que hagan un mal uso del servicio también pueden recibir una modificación de servicio. Los servicios también pueden modificarse cuando el comportamiento de un pasajero ocasione que los proveedores de atención de salud denieguen los servicios debido a problemas con el transporte. Si recibe una modificación del servicio, recibirá un aviso por escrito y trabajaremos con usted. Encontraremos otras opciones para ayudarle a llegar a su atención de salud.



## Sobrepagos

En ocasiones, podríamos pagarle más de lo que deberíamos haber pagado. A esto se le llama sobrepago. Esto puede ocurrir cuando:

- Le damos un reembolso, pero otra agencia o recurso ya le dio un reembolso.
- 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 asistió a la cita.
- Compartió el transporte con otro miembro que también recibió un reembolso.
- Le entregamos pasajes de transporte público y usted los vende o los transfiera a otra persona.

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



## Quejas, comentarios, rechazos y apelaciones

### Quejas y comentarios

La atención de salud y los proveedores de transporte de Jackson Care Connect desean brindarle la mejor atención posible. ¿Tiene una queja sobre cualquier aspecto de sus servicios de transporte (viajes)? Puede llamar o escribir para contarnos o contarle a Jackson Care Connect al respecto.

Usted tiene derecho a presentar una queja sobre cualquier aspecto de nuestros servicios, procesos o transporte. Una queja expresa insatisfacción. Nuestro equipo trabajará para abordar sus inquietudes.

**Las quejas pueden ser por cosas como las siguientes, entre otras:**

- Que le denieguen un servicio.
- La seguridad de los conductores o vehículos.
- La calidad del servicio que recibió.
- Un conductor o miembro del personal grosero.
- Si recibió un tipo adecuado de servicio.
- Su acceso a los servicios.
- Sus derechos como consumidor.



Sus servicios de NEMT no se verán afectados negativamente si usted presenta una queja. Es importante que escuchemos las quejas para que podamos brindar servicios de calidad.

Puede presentar una queja llamando a TransLink durante el horario normal de atención. También agradecemos cualquier comentario.

En un plazo de cinco días a partir de que TransLink reciba su queja, le enviaremos una de dos cosas: una resolución por escrito (decisión) o una carta que explique que necesitamos más tiempo para investigar su caso.

Le brindaremos una respuesta final en un plazo de 30 días naturales.

**¿Necesita ayuda para completar los formularios o para saber cómo proceder?** Jackson Care Connect puede ayudar. Llame al equipo de Atención al Cliente al 541-500-0567, gratis al 855-722-8208 o TTY 711.

#### **También puede:**

- Comunicarse directamente con su proveedor para hablar sobre sus inquietudes.
- Presentar una queja con los Servicios al Cliente del OHP. Llame a la línea gratuita del OHP al 800-273-0557.
- Presentar una queja con el Defensor del Pueblo de la Autoridad de Salud de Oregon. Llame gratis a la OHA al 877-642-0450 o TTY 711.

Su representante autorizado (alguien al que usted le haya dado permiso para actuar en su nombre) puede presentar una queja en su nombre. Es posible que necesite avisarle a TransLink (por escrito o por teléfono) que está permitiendo que un representante autorizado presente una queja.

Sus servicios de NEMT no se verán afectados negativamente si usted desea presentar una queja. Es importante que se compartan todas las quejas para que podamos brindar servicios de calidad.

Ni nosotros ni Jackson Care Connect podemos impedirle o evitar que usted presente quejas que ya haya presentado previamente (antes). Tampoco podemos evitar que usted presente la misma queja con nosotros y con Jackson Care Connect.

### **Denegaciones y apelaciones**

Si siente que le han denegado 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.

tAntes de enviarle un Aviso de determinación de beneficios adversa (NOABD, por sus siglas en inglés), Jackson Care Connect debe proporcionar una revisión secundaria por parte de otro empleado cuando el evaluador inicial deniegue un transporte.

En un plazo de 72 horas, Jackson Care Connect les enviará por correo postal un Aviso de determinación de beneficios adversa a usted (el/la miembro al/a la cual se le denegó el transporte). También le enviaremos una copia al proveedor con quien usted había programado una cita, si este programó el viaje por usted. Puede obtener más información sobre sus derechos en el Manual para los miembros.

Siempre debe intentar resolver sus preocupaciones directamente con nosotros. Sin embargo, si no podemos resolver su preocupación, puede comunicarse con el Departamento de Atención al Cliente de Jackson Care Connect al 541-500-0567 o gratis al 855-722-8208. O puede llamar gratis a los Servicios para Miembros de la Autoridad de Salud de Oregon al 800-273-0557.

Si denegamos, interrumpimos o reducimos los servicios de NEMT que usted ha solicitado, o que su proveedor de atención de salud solicitó en su nombre, le enviaremos una carta de NOABD por correo postal en un plazo de 72 horas, o lo antes posible tan pronto ocurra el cambio. El aviso explicará por qué tomamos esa decisión.

La carta le informará cómo apelar la decisión, si desea hacerlo. Siga las instrucciones en la carta de NOABD para iniciar el proceso de apelación a través de Jackson Care Connect. Usted debe presentar la apelación dentro de los 60 días siguientes a la fecha de la carta de NOABD.

Si decide presentar una apelación, profesionales de la atención de salud con experiencia en esa área la evaluarán. Jackson Care Connect le enviará un Aviso de Resolución de la Apelación (NOAR, por sus siglas en inglés) por correo postal lo antes posible según lo requiera su condición de salud. Enviarán este aviso a más tardar a los 16 días siguientes a la fecha en su solicitud. Si Jackson Care Connect necesita más tiempo, le enviará una carta. Tiene hasta 14 días adicionales.

Si Jackson Care Connect no procesa su apelación en un plazo de 16 días o dentro del plazo extendido de apelación, esto quiere decir que el proceso de apelación se ha agotado. Usted podrá entonces solicitar una audiencia administrativa. No necesita presentar su propia queja o apelación. Si lo desea, un representante autorizado (aprobado) puede presentar una en su nombre.

Puede seguir recibiendo el servicio que ya había empezado a recibir antes de nuestra decisión de denegarlo, interrumpirlo 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 Centro Legal de Oregon (Oregon Law Center). Contacte a la Línea Directa de Beneficios Públicos al 800-520-5292 o TTY 711 para obtener más información.





**541-842-2060** o gratis al **888-518-8160**

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

**[rvtd.org/translink](http://rvtd.org/translink)**

OHP-JCC-22-3653

JCC-22441813-SP-1213