

## Preguntas frecuentes

### Servicio de transporte de atención médica para veteranos

CET recibió una subvención del Departamento de Transporte de Oregón (ODOT) para brindar transporte a los servicios de atención médica para los veteranos que viven en el centro de Oregón. Este servicio de transporte accesible según la ADA brindará a los veteranos conexiones para citas médicas, la clínica VA, farmacias y otros destinos importantes de atención médica ubicados en el centro de Oregón. Tenga en cuenta que este servicio no está disponible para destinos fuera del centro de Oregón, como Portland. En un esfuerzo por hacer que este servicio sea lo más eficiente posible, algunos viajes pueden compartirse si varios clientes (posiblemente no veteranos) tienen destinos similares.

#### ¿Quién es elegible para utilizar este servicio?

Todos los veteranos\* que viven en los condados de Crook, Jefferson y Deschutes, y las Tribus Confederadas de Warm Springs.

#### ¿Cuanto cuesta?

Gracias a una subvención de ODOT, este servicio NO TIENE COSTO para los veteranos.

#### ¿Qué destinos son elegibles para el Servicio de transporte de atención médica para veteranos?

Todos los viajes relacionados con la atención médica, incluidos, entre otros, citas para salud física o mental, farmacias, citas dentales, especialistas en audición y ojos, fisioterapia y más, son elegibles para este servicio.

#### ¿Cómo programo un viaje?

1. Llame al Call Center de CET al (541) 385-8680, de lunes a viernes de 7 am a 4 pm.
2. Marque "1" para inglés o "2" para español, luego presione "2" para Dial-A-Ride.
3. **Informe al Representante de Servicio al Cliente de CET que usted es un veterano interesado en programar un viaje de transporte de atención médica.**
4. Proporcione su nombre, fecha de nacimiento, direcciones de recogida y entrega, hora de la cita (si corresponde) y hora del viaje de regreso.
5. Los viajes se pueden programar con hasta 14 días de anticipación y tan pronto como el mismo día, pero no podemos garantizar viajes para el mismo día debido a la disponibilidad. Recomendamos llamar con al menos 24 horas de anticipación para asegurarse de que se pueda programar un viaje.
6. Esté listo 30 minutos antes de su recogida programada y 60 minutos antes de su viaje de regreso programado.

#### ¿Cuáles son las horas de servicio?

El Servicio de Transporte de Atención Médica para Veteranos opera de 7am a 6pm, de lunes a viernes.

#### ¿Cuándo debo programar mi viaje?

CET recomienda llamar con al menos 24 horas de anticipación para programar su viaje. Si bien es posible programar viajes para el mismo día, no podemos garantizar que se pueda atender esta solicitud.

### **¿Qué sucede si un veterano necesita asistencia adicional para utilizar el servicio de transporte?**

Puede reservar un asiento para un "asistente de atención personal" (PCA) para que lo acompañe en su viaje. Asegúrese de informar a nuestro Representante de servicio al cliente si un PCA lo acompañará y si esta persona es el contacto principal para los viajes de veteranos cuando reserve su viaje. Tenga en cuenta que los PCA deben realizar el mismo viaje que el veterano; no se permiten diferentes orígenes o destinos fuera del viaje del veterano.

### **¿Cuáles son los plazos de reserva?**

- Recogida: esté listo 30 minutos antes del viaje programado
- Entrega: esté listo 60 minutos antes del viaje programado
- Will Call Returns: recogida entre 5 minutos y 60 minutos del viaje programado
  - Si un pasajero va a una cita médica y no sabe a qué hora terminará, puede solicitar una "llamada". Las llamadas de testamento deben reservarse con al menos 24 horas de anticipación y están limitadas a cinco por día, de lunes a viernes.
- Tenga en cuenta que se indica a los conductores que se retiren después de 5 minutos si el pasajero no se presenta.

### **¿Cómo cancelo mi viaje programado?**

- Si no puede hacer su viaje, ¡simplemente llame a CET! Asegúrese de comunicarse con uno de nuestros representantes de servicio al cliente al menos 60 minutos antes de su reserva al (541) 385-8680.
- Si no realizó su primer viaje, notifíquenos cualquier otro viaje que haya programado para ese día.

### **¿Qué sucede si no cancelo mi viaje?**

Si no cancela su viaje o no se presenta, esto significa que usted:

- No cancelar su viaje al menos 30 minutos antes de la hora de recogida programada.
- No se encuentra con el vehículo en el lugar de recogida designado.
- No está listo para salir a la hora programada de recogida (después de que el conductor haya esperado 5 minutos dentro del margen de tiempo apropiado).

Dentro de un período de 30 días, si tiene tres o más ausencias, O ausencias que representan el 10 % de sus viajes completados (lo que sea mayor), será motivo de suspensión del servicio. Solo las ausencias y las cancelaciones tardías, que están bajo su control, se tendrán en cuenta para la política. La duración estándar de la suspensión es de 10 días de servicio.

### **¿Qué está haciendo CET para mitigar la propagación de COVID-19?**

CET continúa requiriendo que todos los conductores y pasajeros usen máscaras faciales mientras están a bordo de vehículos y dentro de las instalaciones.

### **¿Qué más necesito saber sobre el uso de este servicio?**

- Tenga en cuenta que la duración de este servicio se basa en los fondos disponibles.
- Los horarios de los viajes se programan según la disponibilidad, así que asegúrese de programar su viaje lo antes posible, pero al menos con 24 horas de anticipación.
- Pueden ocurrir demoras inesperadas debido al tráfico, demoras de pasajeros o el clima.

*\* The term "veteran" follows the definition established in ORS 408.225(1)(f), which governs eligibility for preference in public employment.*

