

Cascades East Transit (CET)

cascades east
transit



OHA / DHS GUÍA DEL PROGRAMA DE TRANSPORTE MÉDICO

Número principal: (541) 385-8680
Número gratuito: 1 (866) 385-8680
Servicio de retransmisión TTY: 711 o 1 (800) 735-2900
Fax: (541) 548-9548

Cascades East Transit (CET)

Cascades East Transit (CET) es un programa del Consejo Intergubernamental de Oregón Central (COIC). COIC tiene un contrato con la Autoridad de Salud de Oregón (OHA) del Estado de Oregón para operar el Programa de Transporte Médico para clientes elegibles del Departamento de Servicios Humanos (DHS) en los siguientes condados: Crook, Deschutes, y Jefferson

TRANSPORTE MÉDICO GUÍA DEL PROGRAMA

Tabla de contenido

Introducción	4
Elegibilidad del cliente	4
Selección de Proveedores Médicos.	4
Programar un viaje	4
Cuando estar listo	6
Regla de Cancelación y No-Show	6
Horas de servicio	6
Tipos de transporte	7
Descripción del servicio	7
Asistente de cuidado personal	8
Niños	8
Silla de ruedas/ayudas para la movilidad	9
Cinturones de seguridad	9
Confidencialidad del cliente	10
Comentarios del cliente	10

Introducción

Cascades East Transit, también conocido como CET, organiza el transporte médico que no es de emergencia para clientes elegibles de Oregon Health Plan Plus (OHP Plus) que viajan a servicios médicos cubiertos.

El transporte médico que no es de emergencia se proporciona a los clientes de OHP Plus como usted cuando no tiene otra forma de llegar a los servicios médicos.

A veces, es posible que no haya ningún proveedor que pueda proporcionar un viaje, por lo que los viajes dependen de que haya un proveedor de transporte disponible. Para asegurarse de que haya un viaje disponible para usted, llame para programar su viaje con la mayor anticipación posible a su cita.

Elegibilidad del cliente

CET es responsable de verificar su elegibilidad antes de proporcionar servicios. Esto incluye determinar si está en un plan de atención administrada. CET asume el riesgo financiero total si atiende a una persona que no está confirmada por el Departamento de Servicios Humanos (DHS) como elegible para el servicio realizado. No hay costo para usted por los servicios de transporte autorizados.

Selección de Proveedores Médicos

Para ser elegible para los servicios del Programa de transporte médico, debe elegir un proveedor de atención médica en su área local cuando haya uno disponible. Área local significa "en o más cerca" de la ciudad o pueblo en el que vive. Si un proveedor no está disponible en su ciudad o pueblo, puede solicitar que lo lleven al lugar más cercano donde se puede encontrar el servicio. Tiene derecho a elegir cualquier proveedor de atención médica. Sin embargo, si elige un proveedor de atención médica fuera de su área local, o no en el lugar más cercano donde hay proveedores disponibles, usted es responsable de su propio viaje, este no es un servicio cubierto.

Programar un viaje

Puede llamar para programar sus viajes de lunes a viernes de 7:00 a. m. a 4:00 p. m. CET está cerrado todos los días festivos principales.

Debe llamar para programar su viaje con al menos 2 días hábiles de anticipación si es posible. Para programar un viaje, llame a CET al:

Teléfono (541) 385-8680
Número de teléfono gratuito 1(866) 385-8680

Servicio de retransmisión de Oregón 711 o 1 (800) 735-2900

-4-

Un Representante de Servicio al Cliente verificará su elegibilidad y necesitará la siguiente información:

- Tu nombre
- Tu dirección
- Tu número de teléfono
- Nombre del médico/centro
- Dirección del médico/centro
- Número de teléfono del médico/centro
- Fecha de la cita
- Hora de la cita
- Hora de recogida después de la cita
- Motivo médico de la cita (para verificar los servicios cubiertos)
- Cualquier necesidad especial de movilidad (como una silla de ruedas o un animal de servicio)
- Cualquier dirección específica a su hogar o centro médico

Si llama para programar un viaje para su hijo menor de edad, el representante de servicio al cliente también necesitará saber la información personal de su hijo y quién será el acompañante adulto de su hijo (consulte la sección Niños).

El representante de servicio al cliente verificará que viaja a un servicio OHP Plus cubierto y que no tiene otra forma de llegar a su cita. Luego, el representante autorizará o denegará el viaje según la información que proporcionó.

Los viajes para el mismo día se pueden programar después de verificar con su médico o consultorio médico que debe ser atendido ese día.

Si necesita cancelar un viaje o cambiar una cita, debe llamar a CET lo antes posible para que se le notifique al proveedor de transporte. Puede llamar para cancelar viajes de lunes a viernes de 7:00 a. m. a 6:00 p. m. También puede llamar en cualquier momento para dejar un mensaje de cancelación en el correo de voz fuera de horario. Llame a la Línea Fuera de Horario al mismo número, presione 9 y deje un mensaje completo; asegúrese de deletrear el nombre del pasajero programado, proporcione la fecha y la hora del viaje y un número de teléfono en caso de que se necesite más información.

No debe llamar directamente a los proveedores de transporte que no sean para un viaje de regreso con su proveedor programado. Todos los viajes deben programarse a través de su agente de transporte local, Cascades East Transit. Llame a CET si tiene alguna pregunta o cambios de viaje.

Si se le deniega el servicio de transporte según las reglas del programa OHP Plus, recibirá una denegación verbal y una carta que menciona la regla y el motivo de la denegación. Si cree que se le han negado injustamente los servicios de transporte médico que no son de emergencia, tiene derecho a solicitar una audiencia imparcial. La información sobre la audiencia imparcial se proporcionará con su carta de denegación.

CET no programa transporte en ambulancia. Si tiene una emergencia, llame al 911. Para servicios de ambulancia que no sean de emergencia, debe comunicarse con su sucursal.

-5-

Cuándo estar listo

Debe estar listo 15 minutos antes de la hora de recogida programada. Los proveedores de transporte deben llegar dentro de los 15 minutos anteriores o posteriores a la hora de recogida programada, o dentro de los 90 minutos posteriores a una llamada para solicitar un viaje de regreso. Si esto no sucede, debe llamar al (541) 385-8680 o al número gratuito 1(866) 385-8680.

Debe llamar a CET si pierde su viaje programado. No llame al proveedor de transporte para reprogramar un viaje.

Si no está listo para su viaje cuando llegue el proveedor de transporte, el proveedor esperará 5 minutos. Después de 5 minutos, el proveedor puede ir al siguiente destino y será necesario reprogramar su viaje.

Política de Cancelación y No-Show

Cuando necesite cancelar un viaje o cambie la hora de su cita, debe llamar a CET lo antes posible.

Puede llamar para cancelar viajes de lunes a viernes, de 7:00 a. m. a 6:00 p. m., excepto los principales días festivos. Si no puede llamar durante el horario anterior, puede llamar a la línea fuera de horario al mismo número, presione 9 y deje un mensaje completo; asegúrese de deletrear el nombre del pasajero programado, proporcione la fecha y la hora del viaje y un número de teléfono en caso de que se necesite más información.

Cuando no está listo a la hora de recogerlo, o no ha cancelado el viaje antes de que el proveedor salga a recogerlo, el viaje se considera una ausencia. Las ausencias continuas pueden resultar en que un proveedor de transporte específico se niegue a continuar brindando el servicio, ya que a los proveedores de transporte no se les paga por los viajes que no se presentan. Debido al número limitado de proveedores de transporte bajo contrato con CET, es muy importante que haga todos los esfuerzos razonables para evitar no presentarse y cancelar viajes innecesarios por adelantado. El no hacerlo puede limitar los recursos de transporte disponibles, lo que impone cargas indebidas a CET y dificulta el transporte para todos nuestros clientes. Si continuamente no se presenta, entonces CET puede imponer condiciones especiales y restricciones razonables en sus viajes futuros, que incluyen, entre otros: limitar la cantidad de viajes que puede programar a la vez, limitarlo a un proveedor específico y requerir llamadas de confirmación antes de cada paseo.

Horas de servicio

Los servicios de transporte médico que no sean de emergencia se pueden proporcionar las 24 horas del día, los 365 días del año. Sin embargo, puede ser difícil organizar el transporte que se lleva a cabo fuera del horario de atención o los fines de semana o feriados, así que asegúrese de

llamar con la mayor anticipación posible durante el horario comercial normal para programar los viajes que sean necesarios para estos horarios.

-6-

Los representantes de servicio al cliente de CET están disponibles para programar nuevos viajes de lunes a viernes, de 7:00 a. m. a 4:00 p. m. El Centro de llamadas permanece abierto para asistirlo con otras necesidades hasta las 6:00 p. m. CET está cerrado los sábados, domingos y los siguientes días festivos principales: Año Nuevo; Día Conmemorativo; Día de la Independencia (4 de julio); Día del Trabajo, Acción de Gracias; y el día de Navidad. Si tiene una necesidad urgente de transporte cuando CET está cerrado, puede llamar a la línea fuera de horario (mismo número de teléfono) para verificar si un proveedor puede estar disponible en su área para brindarle transporte. Siga las instrucciones en el mensaje telefónico para comprobar si hay un

proveedor en su área. Los viajes fuera del horario de atención están limitados en la mayoría de las áreas y no están disponibles en otras; programar con anticipación siempre es la mejor manera de obtener un viaje. Si necesita una emergencia, llame al 911, CET no brinda transporte de emergencia.

Si necesita cancelar un viaje cuando CET está cerrado, puede llamar a la línea fuera de horario y presionar 9 para dejar un mensaje. Asegúrese de deletrear el nombre del pasajero programado, proporcione la fecha y la hora del viaje y un número de teléfono en caso de que se necesite más información. El mensaje se recogerá a las 6:00 a. m. del siguiente día hábil.

Tipos de transporte médico que no es de emergencia

El transporte médico que no sea de emergencia se programa con el modo de transporte más apropiado y rentable que se adapte a sus necesidades. Dependiendo de su situación, esto podría ser boletos de autobús, taxi, furgoneta para sillas de ruedas, furgoneta con camilla u otros tipos de transporte, según sea necesario.

Los viajes pueden ser compartidos. Otros Clientes pueden ser recogidos o dejados en el camino. Cuando sea posible, se le puede pedir que intente programar varias citas el mismo día para evitar viajes repetidos.

Descripción del servicio

Cuando lo autorice CET, los proveedores de transporte médico no emergente pueden presentarse en la puerta de su hogar o en la entrada principal del centro médico para informarle que están listos para transportarlo.

- Los proveedores de transporte médico que no sean de emergencia pueden ayudarlo a ingresar a los vestíbulos de la entrada principal de las instalaciones médicas, pero no lo ayudarán a ingresar a las salas médicas u otras áreas del edificio. Si necesita más ayuda, deberá proporcionar su propio asistente de atención personal (consulte la sección Asistente de atención personal).

- Los proveedores de transporte médico que no son de emergencia no ingresan a su habitación excepto para un alta hospitalaria o un transporte en camilla.

-7-

- Los proveedores de transporte médico que no son de emergencia no lo ayudan a prepararse para el transporte (alimentación, vestido, etc.).
- Los proveedores de transporte médico que no son de emergencia no lo transfieren entre la cama y la silla de ruedas, la silla de ruedas y el vehículo, etc.
- Los proveedores de transporte médico que no son de emergencia no lo ayudan con ninguna necesidad personal mientras lo transportan. Si necesitará ayuda en el centro médico, ayuda para comer, ir al baño, etc., deberá traer un asistente de atención para que lo ayude con estas tareas personales.
- No todos los proveedores de transporte médico que no son de emergencia pueden ayudarlo a subir y bajar escalones si está en silla de ruedas. Si usa una silla de ruedas, asegúrese de informar a CET sobre cualquier paso que deba subir o bajar para asegurarse de que esté programado con un proveedor adecuado.
- Los proveedores de transporte médico que no sean de emergencia tienen prohibido solicitar o recibir tarifas o propinas.

Asistente de cuidado personal

Un asistente de atención personal debe acompañarlo si no puede viajar solo a sus citas. Usted es responsable de proporcionar su propio asistente de cuidado personal.

Un asistente de cuidado personal puede viajar con usted sin costo alguno. Es posible que los pasajeros adicionales tengan que pagar una tarifa o un costo de viaje compartido. CET solo proporciona el transporte y no es responsable de los salarios, comidas u otros costos asociados con su asistente de cuidado personal.

Niños

Los niños menores de 12 años deben tener un acompañante adulto con ellos en todo momento. El asistente puede ser el padre o tutor legal del niño, un pariente adulto, un adulto identificado expresamente por escrito por el padre o tutor legal como asistente, o un empleado o voluntario del Departamento de Servicios Humanos (DHS).

El acompañante adulto puede ir con el niño sin costo alguno.

Los niños mayores de 12 años no necesitan un acompañante adulto para el transporte. Sin embargo, un acompañante adulto aún puede viajar con niños menores de 18 años sin costo alguno. Recuerde, la mayoría de los procedimientos médicos para niños menores de 18 años requieren el consentimiento y la supervisión de un adulto. Los proveedores de transporte no brindan supervisión a los niños enviados para recibir servicios médicos sin un asistente.

El acompañante adulto debe proporcionar e instalar los asientos para el automóvil que sean necesarios según las reglamentaciones estatales vigentes para vehículos.

-8-

- Los proveedores de transporte médico que no son de emergencia no brindan ni ayudan a los clientes a instalar o quitar los asientos para automóviles.
- Los asientos para automóviles no se pueden dejar con los proveedores de transporte médico no emergente durante la cita del niño porque el mismo proveedor no necesariamente proporcionará el viaje de regreso.

Silla de ruedas/ayudas para la movilidad

Si usa una silla de ruedas, los proveedores de transporte médico que no sean de emergencia lo ayudarán a subir y bajar las aceras solo si lo solicita.

No todos los proveedores de transporte médico no emergente pueden ayudarlo a subir y bajar escalones si está en silla de ruedas. Si usa una silla de ruedas, asegúrese de informar a CET sobre cualquier paso que deba subir o bajar para asegurarse de que esté programado con un proveedor adecuado.

Si su silla de ruedas es demasiado grande, debe comunicárselo a CET para que le enviemos el vehículo adecuado. Una silla de ruedas de gran tamaño mide más de 30 pulgadas de ancho, 48 pulgadas de largo o más de 600 libras cuando está ocupada.

Si usa un scooter, es posible que se le pregunte si desea transferirse a un asiento del vehículo por su propia seguridad, pero no está obligado a hacerlo. Si su scooter no tiene amarres para asegurarlo en el vehículo, el proveedor no está obligado a transportarlo en su scooter.

Las ayudas para la movilidad, como andadores o bastones, deben guardarse de manera segura en el vehículo una vez que se haya sentado. El proveedor de transporte médico que no sea de emergencia lo ayudará a asegurar su equipo si es necesario.

Los tanques de oxígeno portátiles deben estar asegurados durante el transporte. Se permiten animales de servicio entrenados para ayudar a personas con discapacidades en todos los vehículos contratados por CET. Debe notificar a CET con anticipación si necesita traer un animal de servicio en el viaje. Esto no incluye una mascota de "confort".

Cinturones de seguridad

Usted y todos los pasajeros deben cumplir con todas las normas relacionadas con el uso del cinturón de seguridad. Los pasajeros que requieran extensiones de cinturón de seguridad deben notificar a CET de esta necesidad al programar un viaje. Los pasajeros con la tarjeta de exención del cinturón de seguridad del Departamento de Transporte de Oregón deben llevar la tarjeta y mostrársela al conductor antes de cada viaje.

Los pasajeros que usen sillas de ruedas deben usar el cinturón de regazo y hombro.

Confidencialidad del cliente

Está estrictamente prohibido discutir o proporcionar información del cliente, excepto para fines comerciales normales.

Comentarios del cliente

Las inquietudes y felicitaciones se pueden hacer llamando a CET al:

Teléfono (541) 385-8680

Número de teléfono Gratuito 1 (866) 385-8680

Servicio de retransmisión de Oregón 711 -o- 1 (800) 735-2900

Número de fax (541) 548-9548

COIC

22/02/2022 la Revisión
OHA