



**eocco**

EASTERN OREGON  
COORDINATED CARE  
ORGANIZATION



Traslado médico que no es  
de emergencia

# Guía del traslado gratuito

Revisado en enero de 2022

**Para:**

Miembros de la Organización de Atención Coordinada  
del Este de Oregón (EOCCO)

Miembros del Plan de Salud de Oregón o Medicaid

**1-877-875-4657**



## **Aviso de no discriminación de la EOCCO**

- Los proveedores de la red deben brindarle un trato justo.
- Nosotros y nuestros proveedores debemos cumplir las leyes estatales y federales de derechos civiles.
- No podemos tratar a las personas de manera injusta por motivos de edad, color, discapacidad, identidad de género, estado civil, nacionalidad, raza, religión, sexo u orientación sexual, y no lo haremos.
- Todos tienen derecho a conocer los programas y los servicios de la EOCCO.
- Todos los miembros tienen derecho a aprovechar nuestros programas y servicios.
- Le brindamos ayuda sin costo cuando la necesita.
- Ofrecemos servicios de traducción y de lenguaje de señas.
- También brindamos material escrito en otros idiomas, en braille, en letra grande, en audio y en otros formatos.
- Contamos con personal multilingüe en los centros de llamadas y podemos responder a las necesidades de las personas con deficiencias auditivas o del habla.

Si necesita alguno de los servicios antes mencionados, llame al 888-788-9821 (TDD/TTY 711).

Si cree que la EOCCO no le ha brindado un trato justo, puede presentar un reclamo. Puede hacerlo por teléfono, por correo o por fax:

### **EOCCO**

**ATTN: Appeal Unit  
601 SW Second Ave.  
Portland, OR 97204  
Fax: 503-412-4003  
Teléfono: 1-888-788-9821  
TDD/TTY: 711**

**Si necesita ayuda para presentar un reclamo, llame al siguiente número:**

Servicios al Cliente de la EOCCO, 888-788-9821 (TDD/TTY 711)

**Si no quiere presentar un reclamo a la EOCCO, puede hacerlo de otras maneras.**

**Por teléfono o por correo postal:**

Oregon Health Authority Ombudsman (Servicio de Defensoría de la Autoridad de Salud de Oregón)

500 Summer St NE, E17

Salem, OR 97310-1097

Teléfono: 1-503-947-2346 o 1-877-642-0450

TDD/TTY: 771

**O bien, puede presentar un reclamo al Plan de Salud de Oregón en cualquier momento por teléfono:**

Plan de Salud de Oregón (OHP)

Unidad de Servicios al Cliente

Teléfono: 1-800-273-0557

TDD/TTY: 771

Horario: de lunes a viernes de 8 a. m. a 5 p. m. (hora estándar del Pacífico)

**Para comunicar su inquietud u obtener más información, comuníquese con el administrador de derechos civiles por uno de los siguientes medios:**

- Formulario de reclamo: [https://www.eocco.com/members/your-resources//media/EOCCO/PDFs/complaint\\_form.pdf](https://www.eocco.com/members/your-resources//media/EOCCO/PDFs/complaint_form.pdf)
- Correo electrónico: [compliance@eocco.com](mailto:compliance@eocco.com)
- Teléfono: 855-232-9111 (TTY: 711)

Correo postal: Attention Nick Gross  
Medicaid Compliance Officer  
601 SW Second Ave.  
Portland, OR 97204

**También tiene derecho a presentar un reclamo por derechos civiles a la Oficina de Derechos Civiles del Departamento de Salud y Servicios Humanos de los Estados Unidos.**

Oficina de Derechos Civiles de la Autoridad de Salud de Oregón (OHA)

Sitio web: [www.oregon.gov/OHA/OEI](http://www.oregon.gov/OHA/OEI) | Correo electrónico:

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

Teléfono: (844) 882-7889 (TTY: 711)

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

División de Derechos Civiles del Departamento de Trabajo e Industrias

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

Oficina de Derechos Civiles del Departamento de Salud y Servicios Humanos  
de los Estados Unidos

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

Teléfono: (800) 368-1019, (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

Esta guía del traslado gratuito está disponible en formato electrónico o puede recibir una copia en papel sin costo a los cinco días hábiles de su solicitud.

**Si quiere una copia en papel de esta guía, comuníquese con la EOCCO:**

**Teléfono:** 503-765-3521 o 1-888-788-9821

**TTY:** 711 Fax: 503-948-5577

**Dirección:** Moda Tower, 601 SW 2<sup>nd</sup> Avenue  
Portland, Oregon 97024

### English

You can get this letter in other languages, large print, Braille or a format you prefer. You can also ask for an interpreter. This help is free. Call 1-888-788-9821 or TTY 711. We accept relay calls.

-

You can get help from a certified and qualified health care interpreter.

### Spanish

Puede obtener este documento 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 1-888-788-9821 o TTY 711. Aceptamos todas las llamadas de retransmisión.

-

Usted puede obtener ayuda de un intérprete certificado y calificado en atención de salud.

## Russian

Вы можете получить это письмо на другом языке, напечатанное крупным шрифтом, шрифтом Брайля или в предпочитаемом вами формате. Вы также можете запросить услуги переводчика. Эта помощь предоставляется бесплатно. Звоните по тел. 1-888-788-9821 или ТТУ 711. Мы принимаем звонки по линии трансляционной связи.

-

Вы можете получить помощь от аккредитованного и квалифицированного медицинского переводчика.

## Vietnamese

Quý vị có thể nhận 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 được thông dịch viên hỗ trợ. Sự trợ giúp này là miễn phí. Gọi 1-888-788-9821 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.

-

Quý vị có thể nhận được sự giúp đỡ từ một thông dịch viên có chứng nhận và đủ tiêu chuẩn chuyên về chăm sóc sức khỏe.

## Arabic

يمكنكم الحصول على هذا الخطاب بلغات أخرى، أو مطبوعة بخط كبير، أو مطبوعة على طريقة برايل أو حسب الصيغة المفضلة لديكم. كما يمكنكم طلب مترجم شفهي. إن هذه المساعدة مجانية. اتصلو على 1-888-788-9821 أو المبرقة الكاتبة 711. نستقبل المكالمات المحولة.

-

يمكنكم الحصول على المساعدة من مترجم معتمد ومؤهل في مجال الرعاية الصحية

## Somali

Waxaad heli kartaa warqadan oo ku qoran luqaddo kale, far waaweyn, farta dadka indhaha aan qabin wax ku akhriyaan ee Braille ama qaabka aad doorbidayso. Waxaad sidoo kale codsan kartaa turjubaan.

Taageeradani waa lacag la'aan. Wac 1-888-788-9821 ama TTY 711.

Waa aqbalnaa wicitaanada gudbinta.

-

Waxaad caawimaad ka heli kartaa turjubaanka daryeelka caafimaadka oo xirfad leh isla markaana la aqoonsan yahay.

## Simplified Chinese

您可获取本文件的其他语言版、大字版、盲文版或您偏好的格式版本。您还可要求提供口译员服务。本帮助免费。致电1-888-788-9821或TTY 711。我们会接听所有的转接来电。

-

您可以从经过认证且合格的医疗口语翻译人员那里获得帮助。

## Traditional Chinese

您可獲得本信函的其他語言版本、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 1-888-788-9821 或聽障專線 711。我們接受所有傳譯電話。

-

您可透過經認證的合格醫療保健口譯員取得協助。

## Korean

이 서신은 다른 언어, 큰 활자, 점자 또는 선호하는 형식으로 받아보실 수 있습니다. 통역사를 요청하실 수도 있습니다. 무료 지원해 드립니다. 1-888-788-9821 또는 TTY 711에 전화하십시오. 저희는 중계 전화를 받습니다.

-

공인 및 자격을 갖춘 의료서비스 전문 통역사의 도움을 받으실 수 있습니다.

## Hmong

Koj txais tau tsab ntawv no ua lwm yam lus, ua ntawv loj, ua lus Braille rau neeg dig muag los sis ua lwm yam uas koj nyiam. Koj kuj thov tau kom muaj ib tug neeg pab txhais lus. Txoj kev pab no yog ua pub dawb. Hu 1-888-788-9821 los sis TTY 711. Peb txais tej kev hu xov tooj rau neeg lag ntseg.

-

Koj yuav tau kev pab los ntawm ib tug kws txawj txhais lus rau tib neeg mob.

## Marshallese

Kwomaroñ bōk leta in ilo kajin ko jet, kōn jeje ikkillep, ilo braille ak bar juon wāwein eo emmanḷok ippam. Kwomaroñ kajjitōk bwe juon ri ukōt en jipañ eok. Ejjeḷok wōḡān jipañ in. Kaaltok 1-888-788-9821 ak TTY 711. Kwomaroñ kaaltok in relay.

-

Kwomaroñ bōk jipañ jān juon ri ukōt ekōmālim im keie āinwōt ri ukōt in ājmour.

## Chuukese

En mi tongeni angei ei taropwe non pwan ew fosun fenu, mese watte mak, Braille ika pwan ew format ke mwochen. En mi tongeni pwan tingor emon chon chiaku Ei aninis ese fokkun pwan kamo. Kokori 1-888-788-9821 ika TTY 711. Kich mi etiwa ekkewe keken relay.

-

En mi tongeni kopwe angei aninis seni emon mi certified ika qualified ren chon chiaku ren health care.

## Tagalog

Makukuha mo ang liham na ito sa iba pang mga wika, malaking letra, Braille, o isang format na gusto mo. Maaari ka ring humingi ng tagapagsalin. Ang tulong na ito ay libre. Tawagan ang 1-888-788-9821 o TTY 711. Tumatanggap kami ng mga relay na tawag.

-

Makakakuha ka ng tulong mula sa isang sertipikado at kwalipikadong tagapagsalin ng pangangalaga sa kalusugan.

## German

Sie können dieses Dokument in anderen Sprachen, in Großdruck, in Brailleschrift oder in einem von Ihnen bevorzugten Format erhalten. Sie können auch einen Dolmetscher anfordern. Diese Hilfe ist gratis. Wenden Sie sich an 1-888-788-9821 oder per Schreibtelefon an 711. Wir nehmen Relaisanrufe an.

-

Sie können die Hilfe eines zertifizierten und qualifizierten Dolmetschers für das Gesundheitswesen in Anspruch nehmen.

## Portuguese

Esta carta está disponível em outros idiomas, letras grandes ou braile, se preferir. Também poderá solicitar serviços de interpretação. Essa ajuda é gratuita. Ligue para 1-888-788-9821 ou use o serviço TTY 711. Aceitamos encaminhamentos de chamadas.

-

Você poderá obter a ajuda de intérpretes credenciados e qualificados na área de saúde.

## Japanese

この書類は、他の言語に翻訳されたもの、拡大文字版、点字版、その他ご希望の様式で入手可能です。また、通訳を依頼することも可能です。本サービスは無料をご利用いただけます。1-888-788-9821 または TTY 711までお電話ください。電話リレーサービスでも構いません。

-

認定または有資格の医療通訳者から支援を受けられます。

# Índice

Introducción	8
Descripción general del programa	8
Información de contacto y horario de atención	10
Sus derechos	11
Sus responsabilidades	11
Su privacidad	11
Qué esperar del conductor	12
¿Quién puede obtener traslados gratuitos?	13
Aprobación de traslados gratuitos	13
Cuando llame para solicitar un traslado	14
Lo que necesitamos saber	15
Afecciones especiales	16
Tipos de traslados	17
Tipos de vehículos	17
Cinturones de seguridad	17
Asistente de cuidado personal (acompañante)	18
Niños	18
Animales de servicio	19
Costos del viaje	19
Cancelaciones	20
Modificaciones en el traslado	21
Mal tiempo	21
Infección o enfermedad	21
Quejas formales e inquietudes	22
Rechazo de traslados	23
Apelaciones	23
Audiencias	24
Preguntas frecuentes	24
Información de contacto y horario de atención	26
Normas sobre vehículos y conductores del NEMT	27



## Introducción

La Organización de Atención Coordinada del Este de Oregón (EOCCO) junto con el Plan de Salud de Oregón (OHP Medicaid) ayudan a los miembros a conseguir traslados gratuitos a sus citas médicas, dentales y de salud del comportamiento. El programa que coordina el traslado para nuestros miembros se llama Traslado Médico que No Es de Emergencia (NEMT).

Para obtener más información, consulte el *Manual para Miembros* en los sitios web de Greater Oregon Behavioral Health (GOBHI) y la EOCCO:

GOBHI: <https://www.gobhi.org/>

EOCCO: <https://www.eocco.com/members>

## Descripción general del programa

El Plan de Salud de Oregón les ofrece a sus miembros traslados gratuitos a las citas médicas.

Los traslados están disponibles:

- las 24 horas del día
- los 7 días de la semana
- los 365 días del año

Los traslados o los reembolsos por traslados están disponibles como servicios cubiertos por el Plan de Salud de Oregón y la EOCCO. Los servicios pueden incluir citas médicas, dentales y de salud del comportamiento.

El programa NEMT corroborará si cumple con los requisitos para obtener los traslados gratuitos. Haremos esto mediante la base de datos de la Autoridad de Salud de Oregón (OHA) cuando llame para programar un traslado.

**El programa NEMT brinda traslados gratuitos para los miembros de la EOCCO en los siguientes condados:**

- Baker
- Lake
- Gilliam
- Sherman
- Grant
- Umatilla
- Harney
- Union
- Hood River
- Willowa
- Malheur
- Wasco
- Morrow
- Wheeler



El programa NEMT tiene números locales en la mayoría de las comunidades de la EOCCO. Para las áreas en las que no hay un número local, contamos con una línea gratuita. Nuestros subcontratistas también usan la línea gratuita. Los servicios de interpretación están disponibles sin costo alguno.

<b>Línea gratuita de la agencia</b>	
<b>Baker City</b>	541-249-5230
<b>Bend</b>	541-948-8352
<b>Burns</b>	541-288-9163
<b>Enterprise</b>	541-263-7636
<b>Hermiston</b>	541-303-8103 541-303-8104 541-303-8110
<b>Hood River</b>	541-716-4460
<b>John Day</b>	541-620-5075
<b>La Grande</b>	541-624-3082
<b>Ontario</b>	541-216-4556
<b>Pendleton</b>	541-304-3208
<b>The Dalles</b>	541-298-1045
<b>Umatilla</b>	541-275-8207
<b>Union</b>	541-562-7888
<b>Walla Walla</b>	509-524-9058
<b>Número de fax gratuito</b>	855-541-1517
<b>Línea de TTY/TDD (retransmisión de telecomunicaciones) 7-1-1</b>	

## Información de contacto y horario de atención

### Dirección de la agencia del NEMT y horario de atención

**1-877-875-4657**

401 E. 3<sup>rd</sup> St., Suite 101  
The Dalles, OR 97058

De lunes a viernes.  
De 8 a. m. a 5 p. m. (hora del Pacífico).  
De 9 a. m. a 6 p. m. (hora de la montaña).

Los traslados están disponibles las 24 horas del día,  
los 7 días de la semana, los 365 días del año.

La EOCCO y GOBHI le brindan servicios del programa NEMT en el área en que vive.

**La oficina del proveedor del NEMT puede estar cerrada los siguientes feriados:**

- Año nuevo: 1.º de enero
- Día de los Caídos: último lunes de mayo
- Día de la Independencia: 4 de julio
- Día del Trabajo: primer lunes de septiembre
- Día de Acción de Gracias: cuarto jueves de noviembre
- Navidad: 25 de diciembre

### Dirección de la oficina de la EOCCO y horario de atención

**1-888-788-9821**

601 SW 2<sup>nd</sup> Ave.  
Portland, OR 97204

De lunes a viernes.  
De 7:30 a. m. a 5:30 p. m. (hora del Pacífico).  
De 8:30 a. m. a 6:30 p. m. (hora de la montaña).

## Sus derechos

Tiene derecho a lo siguiente:

- Obtener traslados de ida y vuelta a las citas seguros y confiables que satisfagan sus necesidades.
- Conseguir traslados gratuitos al proveedor más cercano que puede brindarle los servicios médicos, dentales y de salud del comportamiento que necesita.
- Solicitar servicios de interpretación cuando habla con un representante de Servicios al Cliente.
- Solicitarle al proveedor del NEMT material en un idioma o formato que satisfaga sus necesidades.
- Recibir un aviso escrito si se rechaza un traslado.
- Si cree que se rechazó el traslado de manera injusta, puede presentar una apelación, solicitar una audiencia u optar por ambas opciones.
- Compartir inquietudes y reclamos, y presentar una queja formal con el proveedor del NEMT, GOBHI o la EOCCO.

## Sus responsabilidades

Como pasajero, esperamos que usted:

- Trate a los conductores y otros pasajeros con respecto en todo momento.
- Informe al NEMT cualquier síntoma que pueda ser contagioso.
- Llame al NEMT lo antes posible para programar, modificar o cancelar un traslado.
- Use cinturón de seguridad y otro equipo de seguridad según lo exige la ley (por ejemplo, butacas).
- Respete las paradas que hemos aprobado; los conductores no pueden hacer otras.
- Si necesita hacer una parada adicional, como en una farmacia u otra cita, llame al NEMT antes de su traslado.

## Su privacidad

Los proveedores del NEMT cumplen con la Ley de Portabilidad y Responsabilidad de Seguros de Salud (HIPAA). No revelaremos la información que nos brinde. Les comunicamos a los conductores solo lo que es necesario para hacer el traslado.

El programa NEMT solo les brindará a los conductores la información que sea necesaria para trasladarlo.

La información médica solo se brinda a los conductores cuando es necesario. Los conductores no divulgarán su información fuera del ámbito del traslado, excepto a su proveedor del NEMT, la EOCCO, la Autoridad de Salud de Oregón o el Departamento de Servicios Humanos de Oregón, según se solicite o exija.



## Qué esperar del conductor

Puede esperar que el conductor:

- Priorice su seguridad.
- Sea amable, atento y profesional.
- Lo trate con respeto y dignidad.
- Conduzca de manera segura y cumpla todas las leyes y regulaciones.
- Use la función “manos libres” en teléfonos y tabletas.
- Lo llame por teléfono, toque a su puerta o ingrese al vestíbulo del centro para anunciar su llegada.
- Haya completado todas las capacitaciones exigidas por el Estado (como reanimación cardiopulmonar, primeros auxilios y conducción defensiva).

### Si lo solicita, los conductores pueden:

- Ayudarlo a subir o bajar uno o dos escalones.
- Brindarle servicios de acera a acera, de puerta a puerta o de brazo a brazo (consulte la página 11).
- Ayudarlo a entrar al vestíbulo del centro de atención médica. Los conductores solo pueden acompañarlo hasta allí.

Si necesita alguno de estos servicios, indíquenoslo cuando programe el traslado.

### Lo conductores no pueden:

- Entrar a su casa o habitación.
- Ayudarlo a prepararse para el traslado (vestirse, calzarse o ponerse una campera).
- Llevarlo de la cama a la silla de ruedas o de la silla de ruedas a la camioneta, y viceversa.
- Ayudarlo con una necesidad personal durante el traslado.
- Pedirle o aceptar tarifas o propinas.
- Pedirle o venderle otros productos o servicios.
- Hacer paradas, recoger alimentos o ayudarlo a hacer recados.
- Modificar el horario acordado del traslado sin permiso documentado de la EOCCO o GOBHI.

Si necesita estos u otros servicios, tendrá que viajar con un cuidador.



Si necesitará ayuda durante la cita, como ayuda para comer o ir al baño, tendrá que acudir con un cuidador.

## ¿Quién puede obtener traslados gratuitos?

Puede obtener traslados gratuitos del proveedor del NEMT si:

- Tiene cobertura de la EOCCO a través del Plan de Salud de Oregón (Medicaid) en el este de Oregón.
- Se traslada a una cita aprobada.
- El traslado es un servicio cubierto.
- Si tiene Medicaid y Medicare (miembro con doble elegibilidad) consultaremos si con su cobertura puede obtener traslados de ida y vuelta a un servicio cubierto u otro servicio relacionado con la salud.
- Los traslados son al proveedor más cercano.
- Se traslada para recibir un servicio relacionado con la salud. Para obtener más información sobre los servicios relacionados con la salud, consulte el *Manual para Miembros*.

## Los traslados pueden ser a citas aprobadas dentro o fuera de nuestra área de servicio. **Aprobación de traslados gratuitos**

Si cumple los requisitos para un traslado gratuito, el proveedor del NEMT hará lo siguiente:

- Corroborará que tiene cobertura del Plan de Salud de Oregón a través de la EOCCO, que reúne los requisitos para los servicios y que el transporte es un servicio cubierto del NEMT.
- Determinará cuál es el tipo de traslado más adecuado para usted.
- Determinará cuál es el nivel de servicios más adecuado para sus necesidades.
  - Acera a acera: El conductor lo esperará en el borde de la acera del lugar de salida.
  - Puerta a puerta: El conductor lo esperará en la puerta o en la recepción del lugar de salida. El conductor lo acompañará a la puerta o a la recepción del lugar de destino.
  - Brazo a brazo: El conductor los esperará a usted y a su asistente de cuidado personal en el lugar de salida. El conductor lo llevará hasta el interior del lugar de destino. El conductor se quedará con usted hasta que alguien se encargue de acompañarlo el resto del trayecto. Si así lo quiere, un asistente de cuidado personal puede ayudarlo.
- Ingresará la información en nuestro sistema para el seguimiento.

- Decidirá si se aprueba o rechaza el traslado dentro de las 24 horas de haber recibido la solicitud. Se puede tomar una decisión antes de las 24 horas si esto es necesario para garantizar que llegue a tiempo a su cita.
- Nunca le enviará una factura o le solicitará que le pague a la EOCCO o a otra compañía por el traslado, incluso si se rechaza el pago del traslado.

## Cuando llame para solicitar un traslado

Necesitaremos información para programar su traslado. Tenga esta información a mano antes de llamar al NEMT.

Información necesaria para programar un traslado:
Nombre completo
Dirección completa
Número de teléfono o número de contacto
Nombre del médico o de la clínica
Dirección del médico o de la clínica
Número de teléfono del médico o de la clínica
Fecha de la cita
Horario de la cita
Horario de recogida luego de la cita
Motivo de la cita

Para solicitar un traslado, puede llamar usted o pedirle a alguien que lo haga en su nombre:

- un trabajador de salud comunitario
- su padre o madre naturales, de crianza o adoptivos
- proveedores a los que ha autorizado para que soliciten un traslado por usted.



Usted o su representante pueden programar:

- traslados en el día
- traslados con hasta 90 días de anticipación
- varios traslados para una cita periódica con hasta 90 días de anticipación

Le haremos algunas preguntas que nos ayudan a identificar el apoyo necesario para el traslado:

- ¿Usa un andador, un bastón o una silla de ruedas?
- ¿Tendrá necesidades específicas para este traslado?
- ¿Lo acompañará un asistente? De ser así, ¿qué tipo de apoyo le brinda?
- Si no se puede coordinar el traslado en la primera llamada, nos comunicaremos para brindarle los detalles.
  - ¿Cuál es la mejor manera para contactarlo (teléfono, correo electrónico, fax) y en qué momento del día es más conveniente hacerlo?

Cuando hayamos determinado el tipo de vehículo más adecuado para su traslado, lo programaremos y le confirmaremos los detalles durante la llamada o al menos dos días antes del traslado:

- nombre del proveedor de servicios de transporte
- número de teléfono del proveedor de servicios de transporte
- fecha y horario de recogida programados
- dirección de recogida
- horario en que debe estar listo
- tipo de vehículo

## Lo que necesitamos saber

- Si lo acompañará un asistente.
- Los padres o tutores deben asignar a un acompañante para los miembros de 12 años o menos.
- Los padres o tutores deben asignar a un acompañante para los miembros con necesidades físicas o del desarrollo especiales, sin importar su edad.
- Si usa dispositivos de ayuda para la movilidad (silla de ruedas, andador o bastón).
  - Si tiene una silla de ruedas de más 30 pulgadas de ancho.
  - Si tiene una silla de ruedas de más 48 pulgadas de alto.
  - Si tiene una silla de ruedas y pesa más de 600 libras ocupada.
- Si tiene una silla de ruedas motorizada.
- Si usa un tanque de oxígeno portátil.
- Si tiene un animal de servicio.
- Si necesita otro equipo especial.
- Si tiene un problema de salud que modifica sus necesidades.
- Si necesita un traslado asegurado.
- La mejor manera de contactarlo (correo electrónico, teléfono, fax) para confirmar los traslados e informarle los cambios en el cronograma.

Sus necesidades quedarán registradas en su archivo de miembro del NEMT para asegurarnos de que consiga el traslado más adecuado para usted.

- Brindamos traslados según las necesidades específicas del miembro. En algunos casos, la EOCCO puede aprobar excepciones a esta regla.
- Necesitará una nota de su médico si necesita viajar a 75 millas o más de la frontera de Oregón para obtener servicios.

## **Afecciones especiales**

**Cuando programa un traslado, es posible que tenga una afección especial sobre la que debemos saber para hacer cambios en su traslado.**

- **Si tiene una afección de salud del comportamiento o necesidades de salud física:**
- **Infórmenos el motivo por el que se necesitan cambios en el traslado.**
- **Podemos evaluar opciones para satisfacer sus necesidades.**
- **Queremos planificar teniendo en cuenta las inquietudes de salud y seguridad.**

**Es posible que hablemos sobre estos cambios con su equipo de atención, su coordinador de atención o la organización de atención coordinada. También nos puede decir con quién más quiere que hablemos.**

**Una vez que hayamos hecho los cambios, se lo informaremos por escrito a usted y a las otras personas involucradas.**

**Se requiere transporte médico seguro si corre riesgo de lastimarse o lastimar a otros.**

- **Un acompañante puede viajar con usted sin cargo cuando sea adecuado. Por ejemplo:**
  - **Para administrarle medicamentos.**
  - **Para cumplir con requisitos legales.**
  - **Por otras razones, cuando sea necesario.**



## Tipos de traslados

El proveedor del NEMT programa el traslado más adecuado para usted conforme a las preguntas que le hace durante la solicitud.

Los traslados se brindan de la manera en que usted y los conductores puedan estar seguros. Sus respuestas determinarán qué tipo de traslado se adapta mejor a sus necesidades.

Estos son algunos proveedores de servicio:

- servicios de transporte público
  - Debe coordinar un transporte público local.
- servicios de transporte privado sin fines de lucro
- transporte público que puede compartirse
- servicios de transporte con fines de lucro
- conductores voluntarios



## Tipos de vehículos

- ayuda con el costo para que usted (o alguien más) conduzca hacia su cita
  - camioneta para sillas de ruedas
  - camioneta con camilla
  - pases de autobús o microbús
  - automóvil, vehículo utilitario, camioneta
  - ambulancia
  - otros, según sea necesario

Es posible que haya cambios en el cronograma. El conductor puede demorarse más de 15 minutos por tránsito pesado. Intentaremos volver a asignar el traslado o viaje lo más rápido posible.

## Cinturones de seguridad

Los pasajeros deben cumplir todas las leyes estatales y federales sobre el uso del cinturón de seguridad. Esto significa que todos los pasajeros deben usar cinturón de seguridad siempre que el vehículo esté en movimiento.

Los pasajeros en silla de ruedas deben usar el cinturón de cadera y de hombro. Si se opone a usar el cinturón de seguridad, el conductor puede negarse a realizar el traslado.

Si necesita una extensión para el cinturón de seguridad, infórmenoslo cuando programe el traslado.

Debe mostrarle al conductor las tarjetas de exención del uso del cinturón de seguridad antes de cada traslado.

## Asistente de cuidado personal (acompañante)

Si necesita un acompañante, la EOCCO se asegurará de que cumpla con todos los criterios. Esto se aplica si tiene necesidades especiales, sin importar su edad.

- La EOCCO no le brinda un acompañante.
- No hay ningún costo adicional por viajar con un acompañante.
- Un acompañante puede ser cualquier adulto de 18 años o más aprobado por el tutor.
- Si los miembros adultos (de 18 años o más) tienen un tutor legal, este debe autorizar al acompañante.



## Niños

No se aplican cargos para el acompañante adulto.

- Es necesario que un acompañante adulto viaje con los niños de 12 años o menos. El acompañante puede ser la madre, el padre, la madrastra, el padrastro, el abuelo, la abuela o el tutor del miembro. El acompañante también puede ser cualquier adulto de 18 años o más autorizado por el padre, la madre o el tutor del miembro.
- El padre, la madre o el tutor del niño deben autorizar por escrito al acompañante adulto del niño.
- Los niños de 13 años y mayores pueden viajar con un acompañante sin costo.
- Los conductores no instalan butacas ni asientos de seguridad. El uso de butacas o asientos de seguridad se exige para las personas que pesan menos de 40 libras y miden menos de 4 pies y 9 pulgadas. El acompañante del niño es responsable de su instalación. Un conductor no puede realizar el traslado si no hay asientos de seguridad o estos no cumplen los requisitos legales.

## Animales de servicio



- Los animales de servicio están permitidos en los traslados.
- Avísenos con anticipación si piensa viajar con un animal de servicio.

## Costos del viaje

Podemos pagar los costos del traslado si alguien lo lleva. Si el pasajero es menor de 18 años, podemos pagarle a alguien que no sea su tutor. Si alguien que no sea usted o el padre, la madre o el tutor de un miembro menor de edad realiza el traslado, puede recibir un pago por el viaje. La EOCCO no coordina este traslado.

- Llámenos al 1-877-875-4657 antes de su cita programada para conocer cómo obtener ayuda con los costos por millaje.

En ciertos casos, podemos ayudarlo con los costos por millaje y de alojamiento. **Debe solicitarlo con anticipación si:**

- Tiene que comenzar el viaje antes de las 5 a. m.
- Vuelve de una cita después de las 9 p. m.
- Su proveedor de atención médica ha indicado la necesidad médica de alojamiento.
- Se dan otras circunstancias, según la aprobación de la EOCCO.



También podemos ayudar con las comidas. Debe solicitarlo con anticipación, excepto en los siguientes casos:

- El viaje es de más de 60 millas o 60 minutos fuera de su área.
- El viaje de ida y vuelta dura más de 4 horas.

También podemos ayudarlo con los costos por millaje, de comida y de alojamiento para usted y su acompañante en los siguientes casos:

- El pasajero o miembro es un niño menor de edad y no puede viajar sin un acompañante.
- Su proveedor médico firma una declaración en la que se indica la necesidad de que viaje con un acompañante.
- Por motivos médicos, no puede llegar a su cita sin ayuda.
- No podría volver a su hogar después de la cita sin ayuda.
- Se dan otras circunstancias, según la aprobación de la EOCCO.

Guarde todos los recibos, ya que los necesitaremos para hacer el reembolso. Tendrá que completar un formulario de reembolso y pedirle al personal de la clínica médica que visita que lo firme.

- Tiene hasta 45 días para enviarnos el formulario y los recibos.
- Revisaremos el formulario y los recibos.
- Le enviaremos un cheque dentro de los 30 días de su aprobación.
- Nos comunicaremos con usted si necesitamos más información.
- Es posible que realicemos el pago cuando el monto del reembolso alcance los \$10.

#### Tarifas actuales de pago:

- \$0.25 centavos por milla
- hasta \$12.00 por día para sus comidas y hasta \$12 adicionales para las comidas de su acompañante
  - desayuno (el viaje comienza antes de las 6 a. m.): \$3.00
  - almuerzo (el viaje es de 11:30 a. m. a 1:30 p. m.): \$3.50
  - cena (el viaje termina después de las 6:30 p. m.): \$5.50
- \$40.00 por noche para el alojamiento del cliente
- \$40.00 por noche para el alojamiento del acompañante

Si la EOCCO sobrepaga, podemos recuperar los fondos excedentes. Esto puede suceder cuando la EOCCO le paga:

- Por millaje, comida y alojamiento:
  - que otro recurso también le pagó a usted.
  - que otro recurso le pagó al proveedor.
- Y usted no utilizó el dinero con ese propósito, ya sea porque no acudió a la cita o porque compartió el traslado con otro miembro de la EOCCO al que se le pagó.
- Por pases de transporte público que usted vendió o transfirió a otra persona.

## Cancelaciones

Los proveedores pueden negarse a llevarlo por traslados cancelados y ausencias si:

- Cancela sus viajes con frecuencia.
- Cancela en la puerta cuando el conductor llega.
- No está en su hogar cuando lo pasan a buscar.

## Modificaciones en el traslado

El tipo de traslado disponible puede cambiar si:

- Tiene una afección de salud que puede afectar la salud o la seguridad del conductor o de otros pasajeros.
- Viaja con un acompañante.
- Puede usar el transporte público.
- Conduce usted o alguien lo hace por usted y recibe un reembolso por millaje.
- Usa un proveedor de transporte específico.
- Amenaza con lastimar al conductor o a otros pasajeros.
- Actúa de manera tal que los proveedores pueden negarse a atenderlo, a menos que el problema pueda evitarse con cambios en el tipo de traslado.
- Se ausenta o cancela con frecuencia.
- Le avisaremos el día de su traslado o el día anterior si hay algún cambio.

## Mal tiempo

Seguiremos abiertos con mal tiempo si:

- Tenemos equipo especial.
- Viajar es seguro.

El mal tiempo puede ser, por ejemplo, calor o frío extremos, inundaciones, alertas de tornado, nieve intensa, caminos congelados.

Algunos traslados tendrán que cancelarse por mal tiempo o caminos peligrosos o cerrados.

Seguiremos ofreciendo traslados para casos de necesidad de atención crítica como diálisis renal y quimioterapia.

## Infección o enfermedad

En épocas de riesgos de salud, infecciones o enfermedades, es probable que le hagamos más preguntas sobre su salud. Podemos solicitar que los pasajeros usen equipo de seguridad (guantes, máscaras, etc.) durante el viaje. Si se solicita, se exigirá este equipo.

Si un miembro tiene un problema de salud que puede afectar al conductor o a otros, es posible que se modifique su viaje. Le informaremos si esto ocurre. Norma administrativa de Oregón 410-141-3955.

## Quejas formales e inquietudes

Queremos brindarle el mejor servicio al cliente. Para obtener más información sobre las quejas formales y las apelaciones, consulte el *Manual para miembros*. Puede solicitar una nueva copia si la necesita. Responderemos cualquier queja formal sobre traslados que ofrecemos. También responderemos cualquier queja formal sobre los traslados que ofrecen nuestros contratistas.

Las quejas formales pueden abarcar lo siguiente:

- calidad de los servicios
- reclamos sobre el conductor o la seguridad del vehículo
- mala atención de servicio al cliente de los conductores o proveedores, como descortesía
- acceso a los traslados
- violación de sus derechos

Nuestra prioridad es la seguridad y la calidad del servicio.

- Presentar un reclamo no afectará sus servicios.
- El reclamo es confidencial.
- Los servicios de idiomas están disponibles sin costo.
- Si necesita ayuda con un reclamo, una apelación o una audiencia, la EOCCO está a su disposición.
- Puede presentar un reclamo o una queja formal de manera oral o por escrito.
- El programa NEMT de la EOCCO o GOBHI no puede impedir que usted presente una queja formal que ya presentó. Además, puede presentar la misma queja formal al programa NEMT de la EOCCO y GOBHI.

Para presentar un reclamo, llame al Servicio de Atención al Cliente de la EOCCO al 1-800-493-0040 o al TTY 711, o envíenos una carta a una de las siguientes direcciones.

### **Servicios de Atención al Cliente**

Horario: de lunes a viernes de 8 a. m. a 5 p. m. (hora del Pacífico).

401 East 3rd Street, Suite 101  
The Dalles, OR 97058

### **EOCCO**

Member Services  
Unit 601 SW Second Ave.  
Portland, OR 97204  
Fax: 503-412-4003

- Intentaremos resolver o corregir el problema dentro de 5 días hábiles.
- Si no podemos hacerlo en ese plazo, le enviaremos una carta en la que le explicaremos el motivo.
- No le informaremos a nadie sobre su reclamo, a menos que usted nos lo pida.

## Rechazo de traslados

Podemos rechazar una solicitud de traslado conforme a las reglas del programa. Si lo hacemos, lo llamaremos por teléfono y le brindaremos la información sobre la denegación. Les enviaremos a usted y a su proveedor una carta por correo dentro de las 72 horas de haber recibido la solicitud. En esta, le explicaremos las reglas y los motivos de la denegación.

Un administrador revisará todas las denegaciones.

Esto incluye, entre otros, lo siguiente:

- denegación completa o parcial de los servicios
- seguridad del conductor o del vehículo
- calidad de los servicios
- adecuación de los servicios
- acceso a los servicios

## Apelaciones

Si recibe un aviso de denegación, tiene derecho a apelar. Debe presentar una apelación dentro de los 60 días siguientes a la fecha que figura en la carta.

### **Cómo solicitar una apelación:**

1. Llame al Servicio de Atención al Cliente de la EOCCO para obtener ayuda.  
Teléfono: 1-888-788-9821 o TTY 711.  
Horario: de lunes a viernes de 7:30 a. m. a 5:30 p. m. (hora del Pacífico).
2. Envíe una carta o complete un formulario de solicitud de apelación y audiencia (Formulario 3302 del OHP).  
Envíe su carta de apelación o formulario de apelación completo a la siguiente dirección:

**EOCCO**  
Attention: Appeal Unit  
601 SW Second Avenue  
Portland, OR 97204

## Audiencias

Si se rechaza la apelación, puede solicitar una audiencia con el estado de Oregón. Comuníquese con el estado de Oregón:

### **Unidad de Servicios al Cliente**

PO Box 14015  
Salem, OR 97309  
Teléfono: 800-273-0557  
Fax: 503-378-5628

O

### **Servicio de Defensoría de la OHA**

500 Summer St NE  
Salem, Oregon 97310-1097  
Teléfono: 877-642-0450 o TTY 711

Horario de atención: de lunes a viernes de 8 a. m. a 5 p. m. (hora del Pacífico).

Si se le rechaza un servicio conforme a las reglas del programa que figuran en esta guía y a las reglas del Plan de Salud de Oregón, recibirá una denegación oral. Además, recibirá una carta en la que se explica la regla y el motivo de la denegación.

**En esta carta de denegación se le indicará como presentar una apelación.**

### **EOCCO**

Attention: Appeal Unit  
601 SW Second Avenue  
Portland, OR 97204



## Preguntas frecuentes

### **¿Cuándo puede solicitar un traslado?**

- Lo mejor es programar un traslado con anticipación.
- Llámenos dos o más días hábiles antes de la cita.
- Puede programar un traslado con hasta 90 días de antelación.
- Las citas periódicas (diálisis, terapia) puede coordinarse juntas hasta seis meses antes.

### ¿Qué sucede si necesito un traslado en el día?

- Para los traslados en el día repentinos, llame enseguida.
- Para un traslado que se necesita de inmediato, llame enseguida.
- Haremos lo posible por conseguirle el traslado.

### ¿Cómo programo un traslado?

- Llame al programa de traslados gratuitos al 1-877-875-4657.

### ¿Cómo cancelo una solicitud de traslado?

- Llame al programa de traslados gratuitos y hable con un operador.
- Cuánto antes pueda informarle al programa sobre un traslado cancelado, mejor.

### ¿Qué sucede si necesito un traslado en ambulancia?

- Si tiene una **emergencia, llame al 9-1-1**. No brindamos traslados de emergencia.
- Los traslados en ambulancia se pueden coordinar.
- Los traslados en transporte seguro también pueden coordinarse.

### Lo que debe saber sobre el viaje

- Los conductores le avisarán cuando lleguen.
- Hay un plazo de 30 minutos programado para recogerlo.
- Si su conductor llega después de la hora de recogida programada, se considera que está retrasado.
- No es necesario que se suba al vehículo antes de la hora de recogida.
- La hora de recogida contempla el tiempo suficiente para que usted llegue a tiempo, se anuncie y se prepare para la cita.
- No tiene que llegar a la cita más de una hora antes.
- No tendrá que esperar más de 15 minutos para que lo recojan.
- Lo dejarán en el horario en que necesita, y al menos 15 minutos antes de su cita.
- Es posible que lo dejen más de 15 minutos antes del horario de apertura de un edificio si usted o su tutor, representante, padre o madre lo solicitan.
- No lo recogerán más de 15 minutos después del horario de cierre de un edificio, a menos que la cita no vaya a terminar dentro de los 15 minutos siguientes al cierre o que usted o su tutor, madre, padre o representante lo soliciten.
- Todas las citas tienen un horario de recogida acordado previamente.
- Si una cita se extiende o no tiene programada la recogida para la vuelta, puede llamar y lo recogerán en el plazo de una hora.
- El conductor esperará al menos 15 minutos después de la hora de recogida. El conductor debe llamar al operador antes de irse.

## Planes de respaldo

Coordinaremos con otro conductor, otra compañía o vehículos de transporte público si:

- El conductor está retrasado más de 15 minutos.
- El tipo de traslado que necesita no está disponible.

## Información de contacto y horario de atención

### Dirección de la agencia del NEMT y horario de atención

**1-877-875-4657**

401 E. 3rd. St, Suite 101  
The Dalles, OR 97058

De lunes a viernes.  
De 8 a. m. a 5 p. m. (hora del Pacífico).  
De 9 a. m. a 6 p. m. (hora de la montaña).

Los traslados están disponibles las 24 horas del día,  
los 7 días de la semana,  
los 365 días del año.

### Dirección de la oficina de la EOCCO y horario de atención

**1-888-788-9821**

601 SW 2<sup>nd</sup> Ave.  
Portland, OR 97204

De lunes a viernes.  
De 7:30 a. m. a 5:30 p. m. (hora del Pacífico).  
De 8:30 a. m. a 6:30 p. m. (hora de la montaña).

## Normas sobre vehículos y conductores del NEMT

Todos los conductores tendrán una licencia de conducir válida. Además, completarán el proceso previo a la contratación, las pruebas y los controles de antecedentes. También recibirán capacitaciones sobre seguridad antes de que puedan conducir.

El vehículo cumplirá con lo siguiente:

- Estará limpio y sin residuos.
- Estará libre de humo y vaporizadores.
- Recibirá el mantenimiento y las inspecciones anuales.
- Contará con un botiquín de primeros auxilios.
- Tendrá un extintor.
- Tendrá cinturones de seguridad para todos los pasajeros.
- Tendrá dispositivos de alarma o reflectantes en los pasillos.
- Tendrá una linterna.
- Tendrá dispositivos de tracción de neumático, cuando corresponda.
- Tendrá guantes descartables.
- Tendrá un teléfono móvil o tableta con la función “manos libres”.
- Tendrá todos los artículos necesarios para transportar miembros con sillas de ruedas o muletas.
- Cumplirá con todos los requisitos locales para licencias y permisos.



