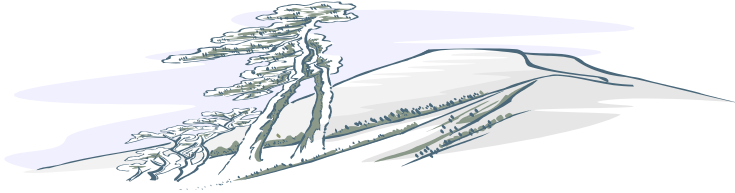


# **Cascades East Ride Center (CERC)**



## **DHS GUIA DEL PROGRAMA DE TRANSPORTACION MÉDICA**

Número de Teléfono: **(541) 385-8680**

Llamada Gratuita: 1 (866) 385-8680

Servicio de Retransmisión de Telecomunicaciones  
del Estado de Oregon: 711 o (800) 735-2900

Fax: **(541) 548-9548**

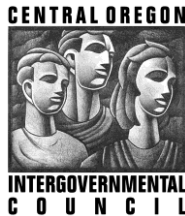
# **Cascades East Ride Center (CERC)**

Cascades East Ride Center (CERC) es un programa de Central Oregon Intergovernmental Council (COIC). COIC está operado bajo contrato con el Estado de Oregon, y con el Departamento de Servicios Humanos (DHS), y está a cargo del programa de Transportación Medica en los siguientes condados:

**Crook  
Deschutes  
Jefferson**

**Grant  
Harney  
Malheur**

**Baker  
Union  
Wallowa**



**COIC**

# GUÍA DEL PROGRAMA

## Contenido

Introducción. . . . .	4
Elegibilidad de los Pasajeros. . . . .	4
Elegibilidad de los Pasajeros Selección de los proveedores Médicos . . . . .	4
Cómo Programar un Viaje. . . . .	5
Cuándo Debe Estar Listo(a) . . . . .	8
Normas de Cancelación y de No Asistencia (Si no se encuentra en la parada) . . . . .	9
Horario de Servicio. . . . .	10
Tipos de Transporte . . . . .	11
Descripción del Servicio . . . . .	12
Asistente de Cuidado Personal . . . . .	13
Niños . . . . .	13
Sillas de Ruedas/ Dispositivos de Ayuda para la Movilidad . . . . .	15
Cinturones de Seguridad. . . . .	16
Confidencialidad de los Pasajeros . . . . .	16
Sugerencias y Opiniones de los Clientes . . . . .	17

## **Introducción:**

Cascades East Ride Center (CERC) provee transporte médico no urgente a pasajeros elegibles del Oregon Health Plan Plus (OHP Plus) que vayan a recibir servicios médicos cubiertos por el plan.

Se les proporciona Transporte Médico no Urgente a los miembros del OHP Plus que no tienen otra forma de ir a sus servicios médicos.

Es posible que a veces no haya ningún proveedor que lo(a) pueda transportar, es por esto que sus viajes dependen de la disponibilidad de los proveedores de transporte. Para asegurarse de que haya un vehículo disponible para usted, por favor llame con la mayor anticipación posible para programar su viaje a su cita.

## **Elegibilidad de los Pasajeros**

CERC tiene la responsabilidad de verificar su elegibilidad antes de comenzar a brindarle los servicios. Esto incluye determinar si usted se encuentra en un plan de atención médica. Los servicios de transporte autorizados no tienen ningún costo para usted.

## **Elegibilidad de los Pasajeros Selección de los proveedores Médicos**

Para ser elegible para servicios del Programa de Transportación Médica tiene que elegir un proveedor de

cuidados médicos en su área local cuando sea posible. El área local significa “en” o “alrededor de” la ciudad o pueblo en donde vive usted. Si un proveedor no está disponible en su ciudad o pueblo, puede solicitar un viaje al lugar más cercano donde se puede encontrar el servicio. Usted tiene el derecho de elegir cualquier proveedor de atención médica. Sin embargo, si usted elige un proveedor de atención médica fuera de su área local, o no en el lugar más cercano donde los proveedores están disponibles, usted será responsable por su propia transportacion porque esto no es un servicio cubierto.

## **Cómo Programar un Viaje**

Usted puede llamar para programar sus viajes de 7:00 AM a 4:00 PM, de lunes a viernes. CERC los principales días feriados.

Si sea posible, debe llamar para programar su transporte con una anticipación de al menos 2 días laborables. Para programar un viaje llame a CERC al:

(541) 385-8680 (Numero de Teléfono)  
1 (866) 385-8680 (Llamada Gratuita)  
711 o 1 (800) 735-2900 (Servicio de Retransmisión  
de Telecomunicaciones de Oregón)

Un representante del departamento de servicio al cliente verificará su elegibilidad y necesitará la siguiente información:

- Su nombre
- Su dirección
- Su número de teléfono
- Nombre del Médico/Centro de Atención Médica
- Dirección del Médico/Centro de Atención Médica
- Número de Teléfono del Médico/Centro de Atención Médica
- Fecha de la cita
- Hora de la cita
- Hora a la que desea que lo(a) recojan luego de la cita
- Motivo médico para la cita (para verificar los servicios cubiertos)
- Cualquier necesidad especial para su movilidad (por ejemplo una silla de ruedas o un animal de servicio)
- Instrucciones específicas para llegar a su casa o al centro de atención médica

Si está llamando para programar el viaje de un menor, el representante del departamento de servicio al cliente también necesitará saber la información personal del (de la) niño(a) y quién será el adulto a cargo de él (ella) (por favor vea la sección sobre los Niños en la página 12).

El representante del departamento de servicio al cliente verificará que está viajando a un lugar de servicio cubierto por OHP Plus y que no tenga otra manera de llegar a su cita. Entonces, el representante autorizará o negará el viaje basándose en la información que usted proporcionó.

Los viajes que se realicen el mismo día serán programados luego de verificar con su doctor o consultorio médico de que es necesario que sea atendido(a) ese día.

Si necesita cancelar un viaje o cambiar su cita, tiene que llamar a CERC tan pronto como sea posible para poder notificar al proveedor de transporte. Puede cancelar sus viajes desde las 7:00 AM hasta las 6:00 PM, de lunes a viernes. Usted puede llamar a cualquier hora para dejar un mensaje de cancelacion, asegurese de deletrear su nombre para su viaje programado, de la fecha y la hora del viaje y un numero de telefono, por si se ocupa mas informacion.

No debe llamar directamente a los proveedores de transporte a menos de que sea para el viaje de regreso con su proveedor de transporte programado. Todos los viajes deben ser programados a traves de la agencia de transportes local, CERC. Llame a CERC si tiene cualquier pregunta o cambio en sus viajes.

Si le niegan el servicio de transporte basándose en las pautas del programa OHP Plus, usted recibirá una negación verbal y una carta que cite la regla y el motivo de la denegación. Si siente que le han negado injustamente el servicio de transporte en una situación médica no urgente, usted tiene el derecho de solicitar una Audiencia Imparcial. Se le dará información sobre la Audiencia Imparcial con su carta de denegación.

CERC no ofrece transporte en ambulancia. Si tiene una emergencia, llame al 911. Debe contactar a su sucursal para programar servicios de ambulancia que no sean de emergencia.

### **Cuándo Debe Estar Listo(a)**

Debe estar listo(a) 15 minutos antes de la hora a la cual lo(a) van a recoger.

Los proveedores de transporte deben llegar dentro de 15 minutos después de la hora programada para recogerlo(a) o dentro de 90 minutos después de la llamada para solicitar un viaje de regreso. Si esto no ocurre, debe llamar al (541) 385-8680 o 1 (866) 385-8680.

Tiene que llamar a CERC si no pudo viajar como estaba programado. No llame al proveedor de transporte para programar nuevamente su viaje.

Si no está listo(a) cuando llegue el proveedor de transporte, el proveedor lo(a) esperará 5 minutos. Después de 5 minutos, el proveedor partirá hacia su siguiente destino y su viaje tendrá que ser programado nuevamente.



## **Normas de Cancelación y de No Asistencia (Si la persona que programó el viaje no se encuentra en la parada para que la recojan)**

Si necesita cancelar un viaje o si la hora de su cita cambia, debe llamar a CERC tan pronto como sea posible.

Puede llamar para cancelar viajes entre las 7:00 AM y las 6:00 PM, de lunes a viernes, excepto días feriados. Si no puede hablar durante las horas mencionadas arriba, puede llamar a las línea después de horas de trabajo al mismo número, oprima 9, y deje un mensaje completo, asegurarse de deletrear su nombre para su viaje programado, de la fecha y la hora del viaje y un número de teléfono, por si se ocupa mas información.

Se considera que no se ha presentado a su viaje cuando usted no está listo(a) a la hora a la que lo(a) deben recoger y no ha cancelado su viaje antes de que el proveedor se este dirigiendo hacia el lugar donde lo van a recoger.

Si no se presenta a sus viajes repetidamente puede hacer que un proveedor de transporte específico se niegue a seguir brindándole sus servicios puesto que no se les paga a los proveedores de transporte cuando el pasajero no se presenta. Porque que el número de proveedores de transporte bajo contrato con CERC es limitado, es indispensable que haga todos los esfuerzos a su alcance

para presentarse a sus viajes o cancelarlos adecuadamente. Si no lo hace así, se limita los recursos de transporte disponibles, poniendo una carga innecesaria en CERC dificultándole así a nuestros pasajeros conseguir transporte. Si no se presenta a sus viajes repetidamente, entonces CERC podría imponer condiciones especiales y restricciones razonables en su viajes en el futuro, incluyendo pero sin limitarse a: limitar el número de viajes que puede programar a la vez, limitarlo(a) a un proveedor en específico y obligarlo a hacer llamadas de confirmación antes de cada viaje.

## **Horario de Servicio**

Los servicios de Transporte Médico No Urgente pueden ser proporcionados las 24 horas del día, los 365 días del año. Sin embargo, puede ser difícil programar viajes después de horas de oficina, los fines de semana o feriados, así que por favor asegúrese de llamar con la mayor anticipación posible durante horas de oficina para programar los viajes que se necesiten en esas horas.

CERC Representantes del servicio al cliente están disponibles para programar los viajes de Lunes a Viernes 7:00 AM – 4:00 PM. El Centro de viajes permanece abierto para asistirle hasta las 6:00 PM. CERC está abierta todos los días excepto en Navidad, el Primero de Enero, el Día de los Caídos (Memorial Day), el día de la Independencia de los Estados Unidos, el Día del Trabajo y el día de Accion de Gracias.

Si usted tiene necesidad de viajes urgentes cuando CERC está cerrado, usted puede hablar a la línea después de horas de trabajo (mismo número) para verificar si un proveedor pueda que este disponible en su área para proveerle su viaje. Siga las instrucciones en el mensaje que esta en la grabación para verificar si hay un proveedor en su área. Viajes después de horas de trabajo están limitados en la mayoría de las áreas y no disponibles en otras, programar con anticipación es siempre la mejor manera para obtener viajes. Si su necesidad es una emergencia llame al 911, CERC no provee viajes de emergencia.

Si usted necesita cancelar un viaje cuando CERC está cerrado, usted puede hablar a la línea después de horas de trabajo y oprimir 9 para dejar un mensaje, asegúrese de deletrear su nombre de la persona que tiene el viaje, la fecha, hora del viaje y un numero de teléfono por si se ocupa más información. El mensaje será escuchado a las 6:00 AM el siguiente día de trabajo.

### **Tipos de Transporte Médico No Urgente**

El Transporte Médico No Urgente se programa con el medio de transporte más apropiado y más económico que satisfaga sus necesidades. Dependiendo de su situación, esto podría significar: boletos para el bus, un taxi, una van accesible para silla de ruedas, una van para camillas u otros tipos de transporte que sean necesarios.

Los viajes se pueden compartir. Se puede recoger y dejar a otros pasajeros en el camino.

Cuando sea posible le pueden pedir que trate de concretar varias citas el mismo día para evitar varios viajes.

## **Descripción del Servicio**

Cuando CERC lo autorice, los proveedores de transporte médico no urgente pueden llegar a la puerta de la casa o a la entrada principal del centro médico para avisarle que están listos para transportarlo(a).

- Los proveedores de Transporte Médico No Urgente pueden ayudarlo(a) a entrar en las antecámaras de los centros médicos, pero no en las salas médicas ni en otras áreas del edificio. Si necesita más ayuda, necesitará tener su propio asistente de cuidado personal (vea por favor la sección sobre los Asistentes de Cuidado Personal en la página 12).
- Los proveedores de Transporte Médico No Urgente no ingresan a su habitación excepto cuando le dan de alta o cuando se trate de transporte para camillas.
- Los proveedores de Transporte Médico No Urgente no lo(a) ayudan a alistarse para su viaje (comer, vestirse, etc.)

- Los proveedores de Transporte Médico No Urgente no lo(a) trasladan entre la cama y la silla de ruedas, entre la silla de ruedas y el vehículo, etc.
- Si usted está en silla de ruedas, los proveedores de Transporte Médico No Urgente no lo(a) ayudan a subir y bajar gradas.
- Se le prohíbe a los proveedores de Transporte Médico No Urgente pedir o recibir dinero o propinas por el viaje.

## **Asistente de Cuidado Personal**

Un asistente de cuidado personal lo(a) debe acompañar si usted no puede viajar solo(a) a sus citas. Usted tiene la responsabilidad de tener su propio asistente de cuidado personal.

Un asistente de cuidado personal puede viajar con usted gratis. Si hay más pasajeros con usted, deberán pagar una tarifa o un costo de transporte compartido. CERC únicamente proporciona transporte y no se responsabiliza del pago, alimentación u otro costo asociado con su asistente de cuidado personal.

## **Niños**

Los niños menores de 12 años deben estar acompañados por un adulto en cada momento. La persona responsable de cuidar al(a) niño(a) puede ser uno de los padres o

tutores legales, un pariente, un adulto que haya sido identificado por escrito por los padres o tutores legales del niño como la persona encargada, o un empleado o voluntario del Departamento de Servicios Humanos.

El adulto responsable del (de la) niño(a) puede viajar con él (ella) gratuitamente.

Los niños de 12 años o más no necesitan estar acompañados por un adulto para poder transportarse. Sin embargo, un adulto puede viajar como acompañante de los niños menores de 18 años de edad, gratuitamente. Recuerde, la mayoría de procedimientos médicos para niños menores de 18 años necesitan tener el consentimiento y supervisión de un adulto.

El adulto que acompaña al(a la) niño(a) debe proporcionar e instalar los asientos que sean necesarios bajo el reglamento estatal de vehículos vigente.

Los proveedores de Transporte Médico No Urgente no proporcionan asientos para el carro ni les ayudan a los pasajeros a instalarlos o quitarlos.

No se debe dejar los asientos para el carro con los proveedores de Transporte Médico No Urgente durante la cita del (de la) niño(a) porque ese mismo proveedor no va necesariamente a llevarlo(a) de regreso.

## **Sillas de Ruedas/ Dispositivos de Ayuda para la Movilidad**

Si usted utiliza una silla de ruedas, los proveedores de Transporte Médico No Urgente lo(a) ayudarán a subir y bajar banquetas solamente si usted se los pide.

Si la silla de ruedas sea demasiado grande, debe avisarle a CERC para que le puedan enviar un vehículo adecuado. Se considera que una silla de ruedas es demasiado grande cuando mide más de 30 pulgadas de ancho, 48 pulgadas de largo o pesa más de 600 libras cuando está en uso.

Si usted utiliza un scooter, le pueden preguntar si le gustaría trasladarse a un asiento del vehículo por su propia seguridad, pero no es obligatorio que lo haga. Si su scooter no tiene las agarraderas para asegurarlo en el vehículo, el proveedor no está obligado a darle transportación en su scooter.

Los dispositivos de ayuda para la movilidad como andadores o bastones tienen que ser guardados de manera segura en el vehículo una vez que se encuentre sentado(a). De ser necesario, el proveedor de transporte médico no urgente lo(a) ayudará a asegurar su equipo.

Se debe asegurar los tanques de oxígeno portátiles cuando se los transporta.

Se permite que los animales de servicio entrenados para ayudar a personas con discapacidades viajen en todos los

vehículos contratados por CERC. Tiene que avisar a CERC con anticipación si necesita traer consigo a un animal de servicio en el vehículo.

## **Cinturones de Seguridad**

Usted y todos los pasajeros tienen la obligación de cumplir con los reglamentos con respecto al uso del cinturón de seguridad. Los pasajeros que necesiten extensiones para su cinturón de seguridad tienen que avisarle a CERC cuando estén programando su viaje. Los pasajeros que tengan la tarjeta de exención del Oregon Department of Transportation deben llevar consigo la tarjeta y mostrársela al conductor.

Los pasajeros que utilicen sillas de ruedas tienen que utilizar el cinturón de seguridad de regazo y hombro.

## **Confidencialidad de los Pasajeros**

Se prohíbe terminantemente proporcionar o hablar de la información de los pasajeros, excepto para fines operacionales normales.



## **Sugerencias y Opiniones de los Clientes**

Usted puede expresar sus preocupaciones y opiniones positivas llamando a Cascades East Ride Center (CERC) al:

(541) 385-8680 (Numero de Teléfono)

1 (866) 385-8680 (Llamada Gratuita)

711 (Servicio de Retransmisión de Telecomunicaciones de Oregón)

