



**eocco**  
EASTERN OREGON  
COORDINATED CARE  
ORGANIZATION



# Transporte médico no emergente

# Guía del usuario

Revisado el 1 de enero de 2026

## Para nuestros:

Afiliados a la Organización de Atención Médica Coordinada del Este de Oregon (EOCCO,  
Eastern Oregon Coordinated Care Organization)

Plan de Salud de Oregon (Oregon Health Plan)  
/ Afiliados a Medicaid

**877-875-4657**

## Aviso de No discriminación de EOCCO

- **La discriminación es contra la ley**
- Los proveedores de la red deben tratarle de manera justa
- Nosotros y nuestros proveedores debemos cumplir con las leyes estatales y federales de derechos civiles
- No podemos ni vamos a tratar a las personas de manera injusta en virtud de su:
  1. Edad
  2. Color
  3. Discapacidad
  4. Origen nacional, idioma principal y dominio del idioma inglés
  5. Raza
  6. Religión
  7. Sexo, características sexuales, orientación sexual, identidad de género y estereotipos sexuales
  8. Embarazo y afecciones relacionadas
- Estado de salud o necesidad de servicios. Todos tienen derecho a conocer acerca de los programas y servicios de EOCCO: Todos los afiliados tienen derecho a utilizar nuestros programas y servicios
- Le brindamos ayuda gratuita cuando la necesite
- Ofrecemos traducción gratuita en lenguaje de señas y hablado
- También ofrecemos materiales escritos en otros idiomas, braille, letra más grande, audio y otros formatos
- Contamos con personal multilingüe en nuestro centro de atención telefónica y podemos atender a personas con problemas auditivos y/o del habla

Si necesita alguno de los servicios mencionados anteriormente, comuníquese con Servicio al Cliente al 888-788- 9821 o TTY / Oregon Relay 711

Si considera que ha recibido un trato injusto por cualquiera de las razones anteriores, puede presentar una reclamación o queja. Para obtener más información, haga clic en este enlace para acceder a los formularios y procedimientos de reclamación:  
[Formularios para afiliados a EOCCO.](#)

¿Necesita ayuda para presentar una reclamación? Llame a Servicio al Cliente, a un especialista de apoyo entre pares en bienestar o a un navegador de salud personal. No se negará ni limitará el acceso de un afiliado a los servicios cubiertos, quejas, apelaciones o audiencias por el hecho de que dicha persona necesite formatos alternativos o ayudas auxiliares.

Presente (o envíe) una reclamación al coordinador de la Sección 1557 de EOCCO de cualquiera de las siguientes maneras:

<b>Teléfono:</b>	888-788-9821 TTY/OREGON RELAY 711
<b>Fax:</b>	503-412-4003
<b>Correo postal:</b>	EOCCO Atención: Appeal Unit 601 SW Second Ave. Portland, OR 97204
<b>Sitio web:</b>	Inglés: <a href="https://www.eocco.com/-/media/EOCCO/PDFs/Member/Resources/complaint_form.pdf">https://www.eocco.com/-/media/EOCCO/PDFs/Member/Resources/complaint_form.pdf</a> Español: <a href="https://www.eocco.com/-/media/EOCCO/PDFs/Member/Resources/complaint_formSpanish.pdf">https://www.eocco.com/-/media/EOCCO/PDFs/Member/Resources/complaint_formSpanish.pdf</a>

También tiene derecho a presentar una reclamación ante cualquiera de estas organizaciones:

<b>Organización:</b>	<b>Defensor del Pueblo de la Autoridad de Salud de Oregon (Oregon Health Authority Ombudsman)</b>
<b>Teléfono:</b>	<b>503-947-2346 877-642-0450 TTY / Oregon Relay 711</b>
<b>Correo postal:</b>	<b>500 Summer St NE, E17 Salem, OR 97310-1097</b>

<b>Organización:</b>	<b>Plan de Salud de Oregon (OHP, Oregon Health Plan) Unidad de Servicios al Cliente (CSU, Client Services Unit)</b>
<b>Teléfono:</b>	<b>800-273-0557 TTY / Oregon Relay 711</b>
<b>Horario:</b>	<b>De lunes a viernes de 8:00 a. m. a 5:00 p. m. Hora estándar del Pacífico (PST)</b>

Nick Gross coordina el trabajo de EOCCO en materia de no discriminación y derechos civiles:

<b>Organización:</b>	<b>EOCCO</b>
<b>Nombre:</b>	Nick Gross Director de Cumplimiento Normativo
<b>Teléfono:</b>	503-952-5033 TTY / Oregon Relay 711
<b>Correo electrónico:</b>	<a href="mailto:compliance@eocco.com">compliance@eocco.com</a>

**También tiene derecho a presentar una reclamación por discriminación o derechos civiles ante:**

<b>Organización:</b>	<b>Derechos Civiles de la Autoridad de Salud de Oregon (Oregon Health Authority [OHA] Civil Rights)</b>
<b>Sitio web:</b>	<a href="http://www.oregon.gov/OHA/EI">http://www.oregon.gov/OHA/EI</a>
<b>Correo electrónico:</b>	<a href="mailto:OHA.PublicCivilRights@odhsoha.oregon.gov">OHA.PublicCivilRights@odhsoha.oregon.gov</a>
<b>Teléfono:</b>	844-882-7889 TTY / Oregon Relay 711
<b>Correo postal:</b>	Office of Equity and Inclusion Division, 421 SW Oak St., Suite 750, Portland, OR 97204

<b>Organización:</b>	<b>División de Derechos Civiles de la Oficina de Trabajo e Industrias (Bureau of Labor and Industries Civil Rights Division)</b>
<b>Sitio web:</b>	<a href="https://www.oregon.gov/boli/civil-rights">https://www.oregon.gov/boli/civil-rights</a>
<b>Correo electrónico:</b>	BOLI_help@boli.oregon.gov

<b>Teléfono:</b>	971-673-0764 TTY / Oregon Relay 711
<b>Correo postal:</b>	Bureau of Labor and Industries Civil Rights Division, 800 NE Oregon St., Suite 1045, Portland, OR 97232

<b>Organización:</b>	<b>Oficina de Derechos Civiles del Departamento de Salud y Servicios Humanos de los EE. UU. (U.S. Department of Health and Human Services Office for Civil Rights [OCR])</b>
<b>Sitio web:</b>	<a href="https://ocrportal.hhs.gov/ocr/smartscreen/main.jsf">https://ocrportal.hhs.gov/ocr/smartscreen/main.jsf</a>
<b>Correo electrónico:</b>	OCRComplaint@hhs.gov
<b>Teléfono:</b>	800-368-1019 800-537-7697 TTY / Oregon Relay 711
<b>Correo postal:</b>	Office for Civil Rights, 200 Independence Ave. SW, Room 509F, HHH Bldg., Washington, DC 20201

Esta guía del usuario está disponible en formato electrónico o en copia impresa dentro de los 5 días hábiles siguientes a su solicitud sin cargo alguno. Si desea una copia electrónica, sólo tiene que solicitarla y darnos su aprobación para enviársela. Cualquier formato de la guía del usuario contiene la misma información. También queremos que la guía del usuario sea fácil de encontrar en nuestro sitio web. Se encuentra en la página de inicio. Contacte a EOCCO para recibir cualquier tipo de guía para el usuario en:

<b>Teléfono:</b>	503-765-3521 888-788-9821 TTY / Oregon Relay 711
<b>Fax:</b>	503-948-5577
<b>Dirección:</b>	Moda Tower, 601 SW 2 <sup>nd</sup> Avenue Portland, Oregon 97024

<b>Sitio web:</b>	<a href="https://www.eocco.com/members">https://www.eocco.com/members</a>
-------------------	---

Deseamos que todos dispongan de la información acerca del modelo asistencial de EOCCO en la forma que lo necesiten. Esto es gratuito para:

- Afiliados
- Representantes de los afiliados
- Familiares de los afiliados
- Cuidadores

### 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 / Oregon Relay 711. We accept relay calls.

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

### Spanish

Puede recibir 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 / Oregon Relay 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 предпочтаемом вами формате. Вы также можете запросить услуги переводчика. Эта помощь предоставляется бесплатно. Звоните по тел. 1-888-788-9821 или ТTY / Oregon Relay 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) Oregon Relay 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 Relay711 Oregon .  
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/Oregon Relay 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/Oregon Relay 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 Oregon Relay 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/Oregon Relay 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/Oregon Relay 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 emmānlōk ippam. Kwomaroñ kajjitōk bwe juon ri ukōt en jipañ eok. Ejjełok wōṇāān jipañ in. Kaaltok 1-888-788-9821 ak TTY/Oregon Relay 711. Kwomaroñ kaaltok in relay.

-  
Kwomaroñ bōk jipañ jān juon ri ukōt ekōmālim im keiie 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/Oregon Relay 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/Oregon Relay 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 Oregon Relay/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/Oregon Relay 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。本サービスは無料でご利用いただけます。1-888- 788-9821 または TTY/Oregon Relay 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.....	12
Descripción general del programa.....	12
Información de contacto y horario de servicio.....	13
Sus derechos.....	14
Sus responsabilidades.....	15
Su privacidad.....	15
Qué esperar de su conductor.....	15
¿Quién puede recibir el servicio de transporte?.....	16
Aprobación del servicio de transporte.....	18
Cuando llame para solicitar transporte.....	18
Lo que necesitamos saber.....	20
Afecciones especiales.....	21
Tipos de traslados.....	22
Los tipos de vehículos pueden incluir.....	22
Cinturones de seguridad.....	22
Asistente de cuidado personal (Asistente).....	23
Niños.....	23
Animales de servicio.....	24
Costos de los traslados.....	24
Cancelaciones.....	27
Modificaciones al servicio.....	27
Mal tiempo.....	27
Infección / Enfermedad.....	28
Denegación de traslados.....	28
Reclamaciones, apelaciones y audiencias imparciales.....	28
Preguntas frecuentes.....	37
Normas para conductores y vehículos de transporte Médico No Emergente (NEMT).....	38

## Introducción

La Organización de Atención Médica del Este de Oregon (EOCCO, Eastern Oregon Coordinated Care Organization), junto con el Plan de Salud de Oregon (OHP Medicaid), ayuda a sus afiliados a programar el transporte para acudir a sus citas médicas, dentales y de salud conductual, sin costo alguno. Este beneficio para nuestros afiliados se denomina Transporte Médico No Emergente (NEMT, Non-Emergent Medical Transportation). EOCCO brinda todos los servicios de NEMT para nuestros afiliados.

Para más información, consulte su Manual para Afiliados en los sitios web de Greater Oregon Behavioral Health (GOBHI) y EOCCO:

GOBHI – <https://www.gobhi.org/>

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

## Descripción general del programa

El Plan de Salud de Oregon (OHP) ofrece el servicio de transporte a sus afiliados para acudir a sus citas médicas.

Usted puede agendar un traslado en NEMT:

- 24 horas al día
- 7 días a la semana
- 365 días al año

NEMT está disponible para los afiliados a EOCCO para acudir a los servicios cubiertos bajo el Plan de Salud de Oregon y EOCCO. Los servicios pueden incluir citas médicas, de salud conductual y dentales.

NEMT verificará si usted es elegible para traslados gratuitos. Confirmaremos esto a través de la base de datos de la Autoridad de Salud de Oregon (OHA, Oregon Health Authority) cuando usted llame para reservar un traslado.

**El programa NEMT ofrece traslados gratuitos a los afiliados de EOCCO en los siguientes condados:**

- |  |   |
|--|---|
| <ul style="list-style-type: none"><li>● Baker</li><li>● Lake</li><li>● Gilliam</li><li>● Sherman</li><li>● Grant</li><li>● Umatilla</li><li>● Harney</li></ul> | <ul style="list-style-type: none"><li>● Union</li><li>● Hood River</li><li>● Wallowa</li><li>● Malheur</li><li>● Wasco</li><li>● Morrow</li><li>● Wheeler</li></ul> |
|--|---|

## Información de contacto y horario de servicio

Deseamos que llame a nuestro centro de atención telefónica gratuito para solicitar un traslado. Contamos con números locales y un número sin costo. Usted puede llamar a la mayoría de nuestras comunidades de EOCCO a través de un número local. Existe un número disponible sin costo para usted en cualquier área donde no se tenga un número local. Nuestras agencias asociadas también utilizan el número sin costo. Los servicios de interpretación de idiomas están disponibles sin costo alguno para usted.

<b>Línea gratuita de corretaje</b> <b>877-875-4657</b>			
<b>Baker City</b>	541-249-5230	<b>Ontario</b>	541-216-4556
<b>Bend</b>	541-948-8352	<b>Pendleton</b>	541-304-3208
<b>Burns</b>	541-288-9163	<b>The Dalles</b>	541-298-1045
<b>Enterprise</b>	541-263-7636	<b>Umatilla</b>	541-275-8207
<b>Hermiston</b>	541-303-8103 541-303-8104 541-303-8110	<b>Union</b>	541-562-7888
<b>Hood River</b>	541-716-4460	<b>Walla Walla</b>	509-524-9058
<b>John Day</b>	541-620-5075	<b>FAX sin costo</b>	855-541-1517
<b>La Grande</b>	541-624-3082	<b>TTY/TDD retransmisión Oregon Relay</b>	7-1-1

EOCCO y GOBHI le ofrecen servicios de NEMT en el área donde usted viva. Estamos disponibles de lunes a viernes de 8:00 a. m. a 5:00 p. m. (PST).

**Es posible que no laboremos en los siguientes días festivos:**

- Año Nuevo – 1 de enero
- Día de los Caídos (Memorial Day) – Último lunes de mayo
- Día de la Independencia – 4 de julio
- Día del Trabajo – Primer lunes de septiembre
- Día de Acción de Gracias – 4o. jueves de noviembre
- Navidad – 25 de diciembre

Si nuestra oficina se encuentra cerrada, tenemos un mensaje grabado para ayudarle.

- Será en inglés o español.
- Además, le brindaremos información acerca de nuestro horario de servicio.
- También le indicaremos que llame al 911 en caso de una emergencia.
- Le devolveremos la llamada si deja un mensaje claro con su nombre y número de teléfono.
- Le llamaremos al siguiente día hábil.
- Le seguiremos llamando hasta que podamos hablar con usted.

## Sus derechos

Como usuario de NEMT, usted tiene el derecho a:

- Recibir traslados seguros y confiables hacia y desde sus citas, que se adapten a sus necesidades.
- Recibir traslados gratuitos al proveedor más cercano que pueda cubrir sus necesidades de servicios médicos, dentales o de salud conductual.
- Solicitar los servicios de un intérprete cuando hable con un representante de atención al cliente.
- Solicitar cualquier material de su proveedor de NEMT en el idioma o formato que mejor se adapte a sus necesidades.
- Recibir un aviso por escrito si un traslado es denegado.
- Si considera que se le ha denegado injustamente el servicio, puede solicitar una reconsideración, presentar una apelación,

- solicitar una audiencia o solicitar todo lo anterior.
- Compartir sus inquietudes, reclamaciones y presentar una queja ante su proveedor de NEMT, GOBHI o EOCCO.

## Sus responsabilidades

Como pasajero, esperamos que usted:

- Trate a los conductores y otros pasajeros con respeto en todo momento.
- Informe a GOBHI sobre cualquier síntoma médico que pueda ser contagioso.
- Llame a GOBHI lo antes posible para agendar, cambiar o cancelar un traslado.
- Utilice el(los) cinturón(es) de seguridad y cualquier otro equipo de seguridad que exija la ley (por ejemplo, asientos infantiles para el auto).
- Solicite los cambios en sus traslados a través de GOBHI, toda vez que los conductores solo pueden realizar las paradas que GOBHI ha aprobado.
- Si desea realizar una parada adicional, como ir a la farmacia o acudir a otra cita, llame a GOBHI antes de iniciar el traslado.

## Su privacidad

Los proveedores del NEMT cumplen con la Ley de Portabilidad y Responsabilidad de Seguros de Salud (HIPAA, Health Insurance Portability and Accountability Act). La información que usted proporcione se manejará con privacidad. Solo le comunicamos a los conductores la información suficiente para que le brinden su traslado.

NEMT solo les comunicará a los conductores la información que sea necesaria para que le brinden su traslado.

La información médica solo se proporciona a los conductores cuando es necesario. Los conductores no divulgarán su información fuera del ámbito del traslado, excepto a su proveedor de NEMT, EOCCO, la Autoridad de Salud de Oregon o el Departamento de Servicios Humanos de Oregon (Oregon Department of Human Services), según sea necesario o solicitado.

## Qué esperar de su conductor

Usted puede esperar que su conductor:



- Considere su seguridad como su máxima prioridad
- Sea amable, cortés y profesional
- Le trate con respeto y dignidad
- Conduzca con precaución y respete todas las leyes y reglamentos
- Utilice un dispositivo manos libres para teléfonos y tabletas
- Le avise cuando llegue llamándole por teléfono, tocando a su puerta o entrando en el vestíbulo de la instalación
- Haber completado toda la capacitación requerida por el estado (como reanimación cardiopulmonar [CPR, cardiopulmonary resuscitation], primeros auxilios y conducción defensiva)

#### **Si es solicitado, los conductores pueden:**

- Ayudarle a subir o bajar 1 o 2 escalones
- Brindarle un servicio de acera a acera, de puerta a puerta o de mano a mano (Véase la página 16)
- Asistirle a ingresar al vestíbulo del centro de atención médica - Los conductores no pueden ayudarle más allá de ese punto

Si necesita ayuda con lo anterior, por favor avísenos cuando reserve su traslado.

#### **Los conductores no pueden:**

- Entrar a su hogar o habitación
- Ayudarle a prepararse para el transporte (vestirse, calzarse, ponerse la chaqueta)
- Trasladarle entre la cama y la silla de ruedas, o la silla de ruedas y la camioneta
- Ayudarle con cualquier necesidad personal durante su traslado
- Solicitar o aceptar tarifas o propinas
- Solicitar o vender cualquier otro producto o servicio
- Realizar paradas, recoger comida o ayudar con mandados
- Modificar el horario acordado del traslado sin un permiso documentado de EOCCO o GOBHI

Si usted necesita estos apoyos u otros, deberá contar con su propio cuidador para que le ayude.

Si necesita ayuda durante su cita, como por ejemplo asistencia para comer o ir al baño, deberá traer a un cuidador para que le apoye.

**¿Quién puede recibir el servicio de transporte?**



Seguimos las Reglas Administrativas de Oregon (OAR, Oregon Administrative Rules) 410-141-3920.

Puede recibir el servicio de transporte de su GOBHI si usted:

- Está cubierto por EOCCO a través del Plan de Salud de Oregon (Medicaid) en el este de Oregon.
- Es elegible para recibir los servicios.
- Se está trasladando a una cita aprobada o cubierta.
- El traslado es con motivo de un servicio cubierto.
  - **Nota:** Los traslados rutinarios solo a la farmacia no se programan. Sin embargo, podemos programar uno si existe una necesidad médica. EOCCO trabaja con proveedores de farmacias para ofrecerle la opción de recibir sus medicamentos con receta directamente en su puerta. Para obtener más información acerca de las opciones de entrega, llame a Servicio al Cliente de la Farmacia de EOCCO al 888-474-8539.
- Los traslados se realizan al proveedor más cercano disponible que ofrezca el servicio que usted necesita.
- Usted se está trasladando para recibir un servicio cubierto relacionado con la salud.
  - Para más información acerca de los servicios cubiertos relacionados con la salud, consulte su Manual para Afiliados.
- Usted es un afiliado con beneficios completos y doble elegibilidad (FBDE, Full Benefit Dual Eligible), lo que significa que tiene tanto Medicaid como Medicare. Verificaremos que su traslado sea para un servicio cubierto por uno de estos planes.
  - Esto incluye utilizar NEMT para llegar a una cita de Medicaid o Medicare, incluso si está fuera del área de servicio de EOCCO, si el servicio cubierto no está disponible en el área de servicio de EOCCO y EOCCO ayuda a pagar parte del costo (costo compartido).
- Si usted está cubierto por el programa dental del Pacto de Libre Asociación (COFA, Compact of Free Association) o el Programa Dental para Veteranos, solo ofrecemos traslados para sus visitas dentales cubiertas.
  - Estos programas se definen en el capítulo 410, división 200 de las OAR.



## Aprobación del servicio de transporte

Si cumple con los requisitos para recibir el servicio de transporte, GOBHI:

- Verificará que usted esté cubierto por el Plan de Salud de Oregon a través de EOCCO, que sea elegible para recibir los servicios y que el transporte sea un servicio cubierto de NEMT.
- Determinará el mejor tipo de transporte para sus necesidades.
- Determinará el mejor nivel de servicios para sus necesidades.
  - De acera a acera: Su conductor le esperará en la acera del punto de encuentro.
  - De puerta a puerta: Su conductor le esperará en la puerta o recepción del punto de encuentro. El conductor le ayudará a llegar hasta la puerta o la recepción de su destino.
  - De mano a mano: Su conductor le esperará a usted y a su asistente de cuidado personal en el punto de encuentro. Su conductor le llevará hasta el interior del lugar de su destino. Su conductor permanecerá con usted hasta que alguien le acompañe el resto del trayecto. Si lo desea, un asistente de cuidado personal puede ayudarle.
- Ingrese la información en nuestro sistema para su seguimiento.
- Tome una decisión para aprobar o denegar el traslado en un plazo de 24 horas después de haber recibido la solicitud. Se puede tomar una decisión antes de 24 horas, según sea necesario, para asegurar que llegue a tiempo a su cita.
- Nunca recibirá una factura ni se le solicitará que pague una cantidad a GOBHI, EOCCO u otra empresa por su traslado, incluso si se rechaza el pago del mismo.

## Cuando llame para solicitar transporte

Vamos a necesitar cierta información suya para ayudarle a programar su traslado. Por favor tenga esta información a la mano antes de llamar a GOBHI.



### **Información necesaria para programar un traslado:**

Nombre completo
Dirección completa
Número de teléfono o de contacto
Nombre del médico / clínica
Dirección del médico / clínica
Número de teléfono del médico / clínica
Fecha de la cita
Hora de la cita
Hora de recogida después de la cita
Motivo de la cita

Usted puede llamar para solicitar un traslado; también puede pedirle a otra persona que llame por usted (esto se llama un representante del afiliado). Un representante del afiliado puede ser:

- Un trabajador de la salud comunitario
- Un parent, tutor, parent de cuidado de crianza o parent adoptivo
- Proveedores médicos a quienes dio permiso para solicitar un traslado para usted

Usted o su representante pueden programar:

- Traslados para un mismo día
- Traslados hasta con 90 días de anticipación
- Traslados múltiples para citas recurrentes hasta con 90 días de anticipación

Además, le realizaremos algunas preguntas. Ello nos ayudará a identificar el apoyo necesario para su traslado:

- ¿Utiliza un andador, bastón o silla de ruedas?
- ¿Existe alguna necesidad específica para este traslado?
- ¿Le acompaña un asistente? De ser el caso, ¿qué tipo de apoyo le brinda?
- Si el traslado no se puede organizar durante la primera llamada, nos pondremos en contacto con usted para informarle los detalles.
  - ¿Cuál es la mejor manera (teléfono, correo electrónico, fax) y hora del día para comunicarnos con usted?

Si decide que el mejor tipo de transporte para usted es el servicio de conductor, nosotros decidiremos el mejor tipo de vehículo para su traslado. Programaremos el traslado y confirmaremos con usted los detalles que se

mencionan a continuación al momento de su llamada, o al menos 2 días antes de su traslado:

- El nombre del conductor o del proveedor del servicio de transporte
- Número de teléfono del proveedor del servicio de transporte
- La fecha y hora programadas para la recogida
- La dirección donde lo recogerán y lo dejarán
- Hora en que usted debe estar listo
- El tipo de vehículo que tendrá

Si el traslado se solicita con menos de 2 días de anticipación a la hora de recogida, le proporcionaremos nuestro número de teléfono y es posible que podamos decirle el nombre y el número de teléfono de su conductor o proveedor de NEMT.

## Lo que necesitamos saber

- Si le acompañará un asistente
- Los padres o tutores deben asignar a un asistente mayor de 18 años para acompañar a los afiliados de 12 años o menos
- Los padres o tutores deben asignar a un asistente para acompañar a los afiliados con necesidades físicas o de desarrollo especiales, sin importar su edad
- Si utiliza un dispositivo de ayuda para la movilidad (silla de ruedas, andador o bastón).
  - Si utiliza una silla de ruedas, ¿mide más de 30 pulgadas (76 cm) de ancho?
  - ¿Mide más de 48 pulgadas (122 cm) de largo?
  - ¿Pesa más de 600 libras (272 kg) al ser ocupada?
- Si utiliza un vehículo de movilidad motorizado (scooter)
- Si utiliza un tanque de oxígeno portátil
- Si tiene un animal de servicio
- Si necesita cualquier otro equipo especial
- Si tiene un problema de salud que cambie sus necesidades
- Si necesita un traslado seguro
- La mejor forma de contactarle (correo electrónico, teléfono, fax) para confirmar los trasladados e informarle acerca de cambios en su programación

Sus necesidades serán guardadas en su expediente de afiliado a GOBHI. Esto es para asegurar que usted reciba el mejor servicio de transporte de acuerdo con sus necesidades.

- Brindamos el servicio de transporte con base en las necesidades específicas del afiliado. EOCCO puede aprobar excepciones a esta regla en algunos casos.
- Es posible que las citas médicas fuera del estado deban confirmarse antes del traslado.

## Afecciones especiales

Cuando programe un traslado, es posible que tenga una afección especial que debamos conocer para realizar cambios en su traslado.

- Si tiene una discapacidad de salud conductual o necesidades de salud física
- Si tiene dificultades para caminar de manera segura
- Si su capacidad para tomar decisiones se ve comprometida
- Comente con nosotros el motivo para realizar cambios en su traslado
- Podemos evaluar opciones para cumplir con sus necesidades
- Deseamos planificar las preocupaciones de salud y seguridad

Podemos discutir estos cambios con su equipo de atención o su coordinador de atención u Organización de Atención Coordinada (CCO, Coordinated Care Organization). También puede indicarnos cualquier otra persona con quien usted quiera que hablemos.

Una vez que los cambios se lleven a cabo, le notificaremos por escrito a usted y a cualquier persona quien esté involucrada en los mismos.

El transporte médico seguro es requerido si usted corre peligro de hacerse daño a sí mismo o a otros, de acuerdo con la OAR 410-141-3940. Este servicio de transporte se realizará a un centro afiliado a Medicaid que esté equipado para tratar necesidades inmediatas de atención médica o de salud conductual cuando se encuentre en crisis. Cuando sea apropiado, un asistente adicional podrá acompañarlo sin costo alguno. Los asistentes pueden ser los padres, tutores legales o acompañantes. Los motivos para contar con un asistente incluyen:

- Para administrarle sus medicamentos
- Para cumplir con requisitos legales
- Otros motivos cuando sea necesario



## Tipos de traslados

GOBHI programará el mejor tipo de transporte para cumplir con sus necesidades realizando preguntas cuando usted solicite su traslado.

Sus respuestas ayudarán a determinar el tipo de traslado que mejor se adapte para usted.

A continuación, se muestran algunos tipos de transporte que se le pueden ofrecer:

- Boletos o pases para transporte público
- Empresas y conductores privados de transporte sin fines de lucro
- Transporte público que podría ser un traslado compartido, como Dial-a-Ride
- Empresas y conductores de transporte con fines lucrativos
- Conductores voluntarios
- Reembolso de millaje, cuando usted o alguien a quien conoce le lleve a su cita

EOCCO no es responsable de gestionar al conductor del transporte cuando el afiliado utiliza el transporte público, o cuando el afiliado u otra persona recibe un reembolso por millaje o similar con motivo del traslado.

## Los tipos de vehículos pueden incluir

- Ayuda para cubrirle a usted (o a otra persona) los gastos de traslado a su cita.
- Camioneta adaptada para silla de ruedas
- Camioneta con camilla
- Pase para autobús/transporte
- Automóvil, vehículo utilitario deportivo (SUV, sport utility vehicle), camioneta
- Ambulancia
- Otros tipos, según sea necesario

Es posible que existan cambios en la programación. El tráfico intenso puede provocar que los conductores lleguen con más de 15 minutos de retraso. Pondremos nuestro mejor esfuerzo para reasignar el traslado o el trayecto lo antes posible.

## Cinturones de seguridad

Los usuarios deben cumplir todas las leyes estatales y federales relativas al uso del cinturón de seguridad. Esto significa que todos los usuarios deben usar el cinturón de seguridad en todo momento mientras el vehículo se encuentre en movimiento.

Los usuarios que utilicen sillas de ruedas deben usar el cinturón de seguridad de cadera y de hombro. Si usted se niega a usar el cinturón de seguridad, su conductor puede cancelar el traslado.

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

Las tarjetas de exención para el uso del cinturón de seguridad deben mostrarse al conductor antes de cada traslado.

## Asistente de cuidado personal (Asistente)

Si necesita un asistente, EOCCO se asegurará de que cumpla con todos los requisitos. Esto es aplicable si tiene necesidades especiales, independientemente de la edad.

- EOCCO no le brinda un asistente
- No existe un cargo adicional por llevar un asistente
- Un asistente puede ser cualquier adulto mayor de 18 años que cuente con la aprobación del tutor.
- Un asistente puede ser uno de los padres, el tutor legal o un acompañante.
- Si los afiliados adultos (mayores de 18 años) tienen un tutor legal, éste debe dar su aprobación respecto al asistente.

## Niños

No existe un cargo adicional para un asistente adulto.



- Un asistente adulto debe acompañar a los niños de 12 años y menores. El asistente puede ser la madre, el padre, la madrastra, el padrastro, el(la) abuelo(a) o el tutor del afiliado. El asistente también puede ser cualquier adulto de 18 años o mayor autorizado por los padres o tutor del afiliado.
- Los padres o el tutor legal del niño deben aprobar por escrito a la persona adulta que será el acompañante del menor.
- Los niños de 13 años y mayores pueden llevar un acompañante durante el traslado de forma gratuita.
- Los conductores no instalan asientos infantiles para el auto ni

asientos de elevación. Los asientos infantiles para el auto y los de elevación se requieren para una persona quien:

- Pese menos de 40 libras (18 kg) y su estatura es de 4 pies 9 pulgadas (1.45 m) o menos;
  - Sea menor de dos años y debe utilizar un asiento de seguridad infantil orientado hacia atrás; y
  - Pese más de 40 libras (18 kg) y su estatura es de 4 pies y 9 pulgadas (1.45 m) o menos, salvo que el niño sea asegurado con un asiento infantil para el auto o de elevación que cumpla con los estándares mínimos contenidos en el Estatuto Revisado de Oregon (ORS, Oregon Revised Statute) 815.055 (las normas que establecen los estándares para cinturones de seguridad, arneses y sistemas de seguridad infantil).
- El asistente del niño es responsable de llevar el asiento de seguridad, instalarlo dentro del vehículo y removerlo fuera del mismo. Un conductor no tiene permitido realizar un traslado si no se tienen los asientos infantiles para el auto o de elevación o éstos no cumplen con los requisitos legales aplicables.

## Animales de servicio



- Se permite llevar animales de servicio en los traslados.
- Avísenos con anticipación si tiene previsto traer un animal de servicio.

## Costos de los traslados

EOCCO puede apoyarle en el reembolso de los gastos de millaje, comidas y alojamiento, pero debe solicitar esta ayuda antes de que realice el traslado llamando al 877-875-4657.

### Reembolso de millaje:

Podemos reembolsarle los gastos de millaje si usted conduce o si alguien le lleva en un vehículo a un servicio cubierto por el Plan de Salud de Oregon. Si alguien más le lleva en su vehículo, EOCCO puede reembolsarle a dicha persona el costo del traslado. Si el usuario es menor de 18 años, podemos efectuar el reembolso por el traslado a una persona quien no sea su parent o tutor.

EOCCO no programa el reembolso del millaje para los conductores. Por

favor llámenos al 877-875-4657 o TTY / Oregon Relay 711 antes de su cita para recibir información sobre cómo obtener el reembolso del millaje.

El reembolso del millaje se realiza a \$0.49 centavos por milla (\$0.30 por km).

También podemos brindar apoyo con las comidas. Debe solicitarlo con antelación.

Los requisitos que se deben cumplir para el reembolso de las comidas incluyen:

- Tiempo del traslado que abarque 4 horas o más, ida y vuelta, y
- La hora del traslado tendría que comenzar antes de las 6:00 a. m. para que el afiliado llegue a tiempo a su cita, o
- La hora del traslado abarcaría todo el período comprendido entre las 11:30 a. m. y la 1:30 p. m., o
- La hora del traslado terminaría después de las 6:30 p. m., poco después de que finalice la cita del afiliado.

Las comidas pueden ser reembolsadas hasta por:

- Desayuno: \$9.00
- Almuerzo: \$10.00
- Cena: \$15.00, o
- Si el traslado abarca todas las comidas del día, \$34 por día por cada afiliado. Si un asistente acompaña al afiliado, también tiene derecho a las mismas tarifas de reembolso de comidas.

### **Reembolso de hospedaje:**

EOCCO puede apoyar con el hospedaje si:

- Usted requiere iniciar el traslado antes de las 5 a. m. para llegar a tiempo a su cita programada, o
- Su traslado es por una cita programada que terminaría después de las 9:00 p. m., o
- Su proveedor de atención médica ha documentado una necesidad médica que requiere del hospedaje.
- Las circunstancias adicionales están sujetas a la aprobación de EOCCO

El hospedaje puede ser reembolsado hasta por:

- \$110.00 por noche por el hospedaje del cliente
- \$110.00 por noche por el hospedaje del asistente (si se aloja en un cuarto separado)

También podemos apoyar con los gastos de millaje, comidas y hospedaje para un asistente quien viaje con usted por cualquiera de estos motivos:

- El usuario/afiliado es un menor de edad y no puede realizar el traslado sin un asistente
- Su proveedor médico firma una declaración que certifica la necesidad de que usted realice el traslado con un asistente
- Debido a razones médicas, usted no puede acudir a su cita sin ayuda
- Después de su cita, usted no podría regresar a casa sin ayuda
- Las circunstancias adicionales están sujetas a la aprobación de EOCCO

Por favor conserve sus comprobantes de hospedaje, toda vez que los necesitaremos para efectuarle el reembolso.

Deberá completar un formulario de evidencia de visita médica de GOBHI y solicitar que lo firme el personal de la clínica médica que visite.

- Tiene hasta 45 días para entregarnos el formulario y los comprobantes correspondientes; si no los presenta dentro de ese plazo, podemos denegar su solicitud
- Revisaremos su formulario y los comprobantes
- Una vez aprobada la solicitud, le enviaremos un cheque en un plazo de 14 días
- Nos pondremos en contacto con usted si su solicitud requiere de información adicional
  - Tenemos 14 días adicionales para ayudarle a concluir una solicitud incompleta.
- Podemos retener su pago hasta que el monto de su reembolso alcance la cantidad de  
\$10.00

Si su solicitud de reembolso es denegada por alguna razón:

- Le proporcionaremos un Aviso de Determinación de Beneficios Adversos (NOABD, Notice of Adverse Benefit Determination)
- Éste se le enviará en un plazo de 14 días

Si EOCCO realiza un pago en exceso, podremos recuperar esos fondos  
Ello puede ocurrir cuando EOCCO le pague:

- Por millaje, comidas, y hospedaje:
  - Cuando otro recurso también se lo hubiera pagado, o
  - El pago del traslado, comidas u hospedaje se hubiera efectuado directamente al proveedor del servicio
- Si no utilizó el dinero para ese propósito, no asistió a la cita o si compartió el traslado con otro afiliado de EOCCO quien ya recibió el pago

- Si vendió o transfirió a otra persona sus pases de transporte público

## Cancelaciones

Las ausencias y las cancelaciones de traslados pueden provocar que los proveedores se nieguen a prestarle el servicio:

- Si cancela su(s) traslado(s) con frecuencia
- Si cancela en la puerta cuando llega el conductor
- Si no se encuentra en su casa para realizar el traslado

## Modificaciones al servicio

Los tipos de traslados disponibles pueden variar si usted:

- Padece una afección médica que puede afectar la salud y/o la seguridad del conductor o de otros pasajeros
- Viaja con un asistente
- Puede utilizar el transporte público
- Conduce o tiene alguien quien conduzca y recibe un reembolso de millaje
- Utiliza un proveedor de transporte específico
- Amenaza con hacer daño al conductor o a otros pasajeros
- Se comporta de una manera que puede provocar que los proveedores se nieguen a atenderle, a menos que el problema pueda evitarse modificando el tipo de transporte que utiliza
- Tiene ausencias o cancelaciones frecuentes
- Le notificaremos el mismo día o el día anterior a su traslado si existe algún cambio
- Usted recibirá una respuesta por escrito si se produce algún cambio en su servicio

## Mal tiempo

Permaneceremos abiertos cuando se presente mal tiempo si:

- Tenemos equipo especial
- Es seguro trasladarse

Ejemplos de mal tiempo son el calor o frío extremos, inundaciones, alertas de tornado, fuertes nevadas, caminos con hielo, etc.

Algunos traslados pueden cancelarse debido al mal tiempo, o al peligro o cierre de los caminos.

Seguiremos proporcionando el servicio de transporte para necesidades de atención médica críticas, como diálisis renal y quimioterapia.

## Infección / Enfermedad

En situaciones de riesgo para la salud, infección o enfermedad, es posible que le realicemos más preguntas sobre su estado de salud. Podemos solicitar a los usuarios que utilicen equipo de seguridad (guantes, mascarillas, etc.) durante el transporte. Si es requerido, se exigirá el uso de este equipo.

Si un afiliado tiene un problema de salud que podría afectar al conductor o a otros pasajeros, su traslado puede ser modificado. Le informaremos si este fuera el caso (OAR 410-141- 3955).

## Denegación de traslados

Podemos denegar una solicitud para un traslado con base en las normas del programa. Si es así, le llamaremos y le proporcionaremos por teléfono la información sobre la denegación.

Todas las denegaciones son además revisadas por un gerente. Posteriormente, le enviaremos por correo una carta de denegación. También se denomina Aviso de Determinación de Beneficios Adversos (NOABD). Se le enviará dentro de las 72 horas posteriores a la denegación. La carta se remitirá por correo postal a:

- Usted y a su proveedor de la red si ellos solicitaron su traslado; y
- La carta explicará las normas y el motivo de la denegación.

## Reclamaciones, apelaciones y audiencias imparciales

EOCCO garantiza que todos sus afiliados tengan acceso a un sistema de quejas (reclamaciones, apelaciones y audiencias). Intentamos facilitar a los afiliados, representantes y proveedores la presentación de una reclamación o apelación, así como la obtención de información sobre cómo solicitar una audiencia ante la Autoridad de Salud de Oregon. Este es su derecho.

Indíquenos si necesita ayuda con cualquier parte del proceso de reclamación, apelación o audiencia. También podemos proporcionarle más información sobre cómo manejamos las reclamaciones y apelaciones. También hay copias disponibles de nuestro modelo de notificación. Si necesita ayuda o desea obtener más información además de la contenida en la Guía del Usuario, contáctenos en:

Servicio al Cliente de EOCCO 888-788-9821  
TTY / Oregon Relay 711

Horario: De lunes a viernes, de 7:30 a. m. a 5:30 p. m. Tiempo del Pacífico  
601 SW Second Ave.  
Portland, OR 97204  
Fax: 503-412-4003

Reciba la información en otro idioma o formato.

Usted o su representante pueden recibir el material para los afiliados, como esta guía del usuario, en otros idiomas, en letra grande, Braille o en el formato que usted prefiera. Usted recibirá el material dentro de los 5 días siguientes a su solicitud. Este apoyo es gratuito. Cada formato contiene la misma información.

Usted puede presentar una reclamación, también llamada queja.

Si no está conforme con los servicios de EOCCO, de NEMT, de su atención médica o de su proveedor, usted puede presentar una reclamación o una queja. Tiene el derecho a presentar una reclamación si no está satisfecho con alguna parte de su atención. Intentaremos mejorar las cosas. Solo llame a Servicio al Cliente de EOCCO al 888-788- 9821 (TTY / Oregon Relay 711), o:

Escriba a:

EOCCO  
Atención: Appeal Unit  
601 SW Second Ave.  
Portland, OR 97204  
Fax: 503-412-4003

También encontrará un formulario de reclamación en:

- Inglés: [https://www.eocco.com/-/media/EOCCO/PDFs/eocco\\_complaint\\_form.pdf](https://www.eocco.com/-/media/EOCCO/PDFs/eocco_complaint_form.pdf)
- Español: [www.eocco.com/-/media/EOCCO/PDFs/Member/Resources/complaint\\_formSpanish.pdf](http://www.eocco.com/-/media/EOCCO/PDFs/Member/Resources/complaint_formSpanish.pdf)

Puede presentar una reclamación acerca de cualquier asunto distinto a una notificación de denegación (NOABD) y en cualquier momento, de forma oral o por escrito.

Algunos ejemplos de los motivos por los que puede presentar una reclamación o queja son:

- Problemas para concertar citas o conseguir un traslado
- Problemas para encontrar un proveedor cerca de donde usted vive
- No sentirse respetado o comprendido por los proveedores, el personal de los proveedores, los conductores o EOCCO.
- Atención recibida a pesar de no estar seguro de ello
- Facturas por servicios que no está de acuerdo en pagar

- Disputas sobre las propuestas de prórroga en el plazo para la toma de decisiones de aprobación por parte de EOCCO
- Seguridad del conductor o del vehículo
- Calidad del servicio recibido
- Problemas para recibir los servicios que usted desea o necesita
- Problemas acerca de sus derechos

Un representante o su proveedor pueden presentar una reclamación en su nombre, con su autorización por escrito para hacerlo.

Analizaremos su reclamación y le informaremos sobre las medidas que se pueden tomar con la mayor rapidez según lo requiera su estado de salud. Esto se realizará en un plazo de 5 días hábiles a partir del día en que recibamos su reclamación.

Si necesitamos más tiempo, le enviaremos una carta en un plazo de 5 días hábiles. Le explicaremos por qué requerimos más tiempo. Solo solicitaremos más tiempo si ello es lo mejor para usted. Todas las cartas serán escritas en su idioma de preferencia. Le enviaremos una carta en un plazo de 30 días a partir de la fecha en que recibamos la reclamación, explicando cómo la abordaremos.

Si no está satisfecho con la forma en que hemos manejado su reclamación o queja, puede comunicarlo a la Unidad de Servicio al Cliente de la Autoridad de Salud de Oregon llamando al 800- 273-0557, o por favor contacte al Programa del Defensor del Pueblo de la OHA. Los Defensores del Pueblo (Ombuds) brindan protección a los afiliados de OHP y ellos pondrán su mejor esfuerzo para ayudarle.

Por favor envíe un correo electrónico a [OHA.OmbudsOffice@dhsoha.state.or.us](mailto:OHA.OmbudsOffice@dhsoha.state.or.us) o deje un mensaje en el 877-642-0450.

Otro recurso para recibir apoyo y servicios en su comunidad es 211 Info. Llame al 2-1-1 o visite el sitio web 211 Info para asistencia.

EOCCO, sus agencias asociadas y los proveedores participantes no pueden:

- Impedir que un afiliado utilice cualquier parte del proceso del sistema de quejas y apelaciones, o tomar acciones punitivas contra un proveedor que solicite una resolución acelerada o apoye la apelación de un afiliado.
- Exhortar a que se retire una queja, apelación o audiencia ya presentada; o
- Utilizar la presentación o el resultado de una queja, apelación o audiencia como un motivo para tomar represalias contra un afiliado o para solicitar su desafiliación.

Si no está satisfecho, también puede presentar la misma queja tanto a

EOCCO como a GOBHI NEMT.

Puede solicitarnos cambiar una decisión que hemos tomado.

Esto se llama una apelación.

Si denegamos, interrumpimos o reducimos un servicio médico, dental o de salud conductual, le enviaremos una carta de denegación en la que se le informará acerca de nuestra decisión. Esta carta de denegación también se conoce como Aviso de Determinación de Beneficios Adversos (NOABD). Asimismo, le informaremos a su proveedor acerca de nuestra decisión.

Si usted no está de acuerdo con nuestra decisión, tiene el derecho a solicitarnos que se cambie. Esto se llama una apelación porque usted está apelando nuestra decisión.

Si usted no está de acuerdo con nuestra decisión, siga estos pasos:

Paso 1	<p><b>Solicite una apelación.</b></p> <p>Debe presentar la solicitud en un plazo de 60 días a partir de la fecha de emisión de la carta de denegación (NOABD).</p> <p>Llámenos al 888-788-9821 (TTY / Oregon Relay 711) o utilice el formulario de Solicitud de revisión de una decisión sobre atención médica. El formulario es enviado junto con la carta de denegación. Además, lo puede obtener en <a href="https://bit.ly/request2review">https://bit.ly/request2review</a></p> <p>Asimismo, puede enviar el formulario por fax al 503-412-4003. EOCCO también puede ayudarle a redactar su apelación. ¿Quién puede solicitar una apelación?</p> <p>Usted o alguien con autorización por escrito para actuar en su nombre. Podría ser su médico o un representante autorizado.</p> <p>Para apoyar su apelación, usted tiene el derecho a:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>● En persona o por escrito:<ul style="list-style-type: none"><li>○ Compartir información y testimonios</li><li>○ Presentar argumentos legales y basados en hechos</li></ul></li><li>● Dentro del plazo de apelación</li></ul>
--------	--

Paso 2

**Espere nuestra respuesta.**

Una vez que recibamos su solicitud, revisaremos la decisión original. Un nuevo médico revisará su expediente médico y la solicitud de servicio para comprobar si hemos seguido las normas correctamente. Usted puede proporcionarnos cualquier información adicional que considere que nos ayudaría a revisar la decisión.

**¿Cuánto tiempo tienen para revisar mi apelación?**

Tenemos 16 días para revisar su solicitud y responder. Si necesitamos más tiempo, le enviaremos una carta. Tenemos hasta 14 días adicionales para emitir una respuesta.

**¿Qué sucede si necesito una respuesta más rápida?**

Puede solicitar una apelación rápida. También se le llama apelación acelerada. Llámenos o envíenos por fax el formulario de solicitud. El formulario es enviado junto con la carta de denegación. También lo puede obtener en <https://bit.ly/request2review>.

Solicite una apelación rápida si esperar la apelación regular podría poner en peligro su vida, su salud o su capacidad funcional. Le llamaremos y le enviaremos una carta, en el plazo de 1 día hábil, para informarle que hemos recibido su solicitud de apelación rápida.

**¿Cuánto tarda una apelación rápida?**

Si presenta una apelación rápida, tomaremos nuestra decisión con la mayor rapidez según lo requiera su estado de salud, en un plazo máximo de 72 horas a partir de la recepción de la solicitud de apelación rápida. Haremos todo lo posible para contactar por teléfono a usted y a su proveedor a fin de comunicarles nuestra decisión. Además, recibirá una carta.

A petición suya o si necesitamos más tiempo, podemos ampliar el plazo hasta por 14 días más.

Si una apelación rápida es denegada o se requiere más tiempo, le llamaremos y recibirá una notificación por escrito en un plazo de 2 días. Una solicitud de apelación rápida denegada se convertirá en una apelación estandar, y deberá resolverse en un plazo de 16 días, o posiblemente prorrogarse por 14 días más.

Paso 3	<p><b>Lea nuestra decisión.</b></p> <p>Le enviaremos una carta con nuestra decisión sobre la apelación. Esta carta de decisión sobre la apelación también se denomina Notificación de Resolución sobre la Apelación (NOAR, Notice of Appeal Resolution). Si está de acuerdo con la decisión, usted ya no tiene que hacer nada.</p> <p><b>¿Todavía no está de acuerdo? Solicite una audiencia.</b></p> <p>Si tardamos demasiado o nuestra decisión sobre la apelación le resulta perjudicial, usted está en su derecho de solicitar al estado que revise dicha decisión. Esto se llama solicitar una audiencia. Está en su derecho de solicitar una audiencia. Debe solicitar una audiencia dentro de los 120 días siguientes a la fecha de emisión de la carta de decisión sobre la apelación (NOAR).</p> <p><b>¿Qué sucede si necesito una audiencia más rápida?</b></p> <p>Puede solicitar una audiencia rápida. También es llamada una audiencia acelerada.</p> <p>Para solicitar una audiencia normal o una audiencia rápida, llame al estado al 800-273-0557 (TTY / Oregon Relay 711) o utilice el formulario de solicitud que fue enviado junto con la carta. Obtenga el formulario en <a href="https://bit.ly/request2review">https://bit.ly/request2review</a>.</p> <p>Puede enviar el formulario a:</p> <p style="text-align: center;">OHA Medical Hearings 500 Summer St NE E49 Salem, OR 97301 Fax: 503-945-6035</p> <p>El estado decidirá si puede tener una audiencia rápida dentro de los 2 días hábiles siguientes a la recepción de su solicitud.</p> <p><b>¿Quién puede solicitar una audiencia?</b></p> <p>Usted o alguien con autorización para hablar en su nombre. Podría ser su médico o un representante autorizado. Ellos no requieren una autorización por escrito.</p> <p><b>¿Qué ocurre en una audiencia?</b></p> <p>En la audiencia, usted podrá explicarle al juez de Derecho Administrativo de Oregon por qué no está de acuerdo con nuestra decisión sobre su apelación. El juez tomará la decisión final.</p>
--------	---

## **Preguntas y respuestas acerca de las apelaciones y audiencias:**

### **¿Qué sucede si no recibo una carta de denegación? ¿Aún así puedo solicitar una apelación?**

Usted debe recibir una carta de denegación antes de que pueda solicitar una apelación.

Si su proveedor le informa que no puede acceder a un servicio o que tendrá que pagar por él, puede solicitarnos una carta de denegación (NOABD).

Una vez que tenga la carta de denegación, usted podrá solicitar una apelación.

### **¿Qué sucede si EOCCO no cumple con el plazo establecido para la apelación?**

Si tardamos más de 30 días en responder, usted puede solicitar una revisión por parte del estado. Esto se llama una audiencia. Para solicitar una audiencia, llame al estado al 800-273-0557 (TTY / Oregon Relay 711) o utilice el formulario de solicitud que fue enviado junto con la carta de denegación (NOABD). Obtenga el formulario en <https://bit.ly/request2review>.

### **¿Puede otra persona representarme o ayudarme en una audiencia?**

Usted tiene el derecho a que otra persona de su elección le represente en la audiencia. Puede ser cualquier persona, como un amigo, un familiar, un abogado, o su proveedor. Si así lo desea, también tiene el derecho a representarse a sí mismo. Si contrata a un abogado, usted debe pagar sus honorarios.

Para recibir asesoría y una posible representación legal sin costo, llame a la línea directa de Beneficios Públicos al 800-520-5292; TTY / Oregon Relay 711. La línea directa es una asociación entre la Asistencia Legal de Oregon (Legal Aid of Oregon) y el Centro Jurídico de Oregon (Oregon Law Center). También puede encontrar más información acerca de ayuda legal gratuita en [OregonLawHelp.com](http://OregonLawHelp.com)

## **¿Puedo continuar recibiendo el beneficio o servicio mientras espero la decisión de la apelación o de la audiencia?**

Si usted estaba recibiendo el beneficio o servicio que fue reducido o denegado y nosotros dejamos de proporcionárselo, puede solicitarnos que lo continuemos. Está en su derecho de solicitarlo.

Usted requiere:

- Solicitarlo dentro de los 10 días siguientes a la fecha de la carta de denegación (NOABD) o antes de la fecha en que inicie la vigencia de dicha decisión, lo que ocurra más tarde.
- Utilice el formulario de Solicitud de revisión de una decisión sobre atención médica. Este formulario fue enviado junto con la carta. También puede obtenerlo en <https://bit.ly/request2review>.
- Responda "sí" a la pregunta acerca de la continuación de los servicios en la casilla 8 de la página 4 del formulario de Solicitud de revisión de una decisión sobre atención médica.

**¿Tengo que pagar por la continuidad del servicio?**

Si decide continuar recibiendo el beneficio o servicio que le fue denegado, es posible que tenga que pagarlos. Si cambiamos nuestra decisión durante el proceso de apelación, o si el juez está de acuerdo con usted en la audiencia, no tendrá que pagar.

Si cambiamos nuestra decisión y usted no estaba recibiendo el servicio o beneficio, aprobaremos o proporcionaremos dicho servicio o beneficio con la mayor rapidez según lo requiera su estado de salud. No tardaremos más de 72 horas a partir del día en que recibamos la notificación de que nuestra decisión ha sido revocada.

## **¿Qué sucede si también tengo Medicare? ¿Puedo ejercer más derechos de apelación?**

Si tiene tanto EOCCO Medicaid como Medicare, es posible que tenga más derechos de apelación que los mencionados anteriormente. Llame a Servicio al Cliente al 888-788- 9821 (TTY / Oregon Relay 711) para más información. También puede llamar a Medicare al 800-633-4227 para obtener más información sobre sus derechos de apelación.

## ¿Necesita ayuda con nuestro sistema de quejas y apelaciones?

Contacte a Servicio al Cliente de EOCCO al 888-788-9821 o TTY / Oregon Relay 711 para obtener más información acerca de nuestro sistema de quejas y apelaciones y temas relacionados:

- Políticas y procedimientos
- Avisos
- Formularios

## Preguntas frecuentes

### ¿Cuándo debo llamar para reservar un traslado?

- Lo mejor es reservar el traslado con anticipación.
- Llámenos con 2 o más días hábiles de anticipación a su cita.
- Puede programar un viaje hasta con 90 días de anticipación.
- Las citas periódicas (diálisis, terapia) pueden ser programadas hasta con 6 meses de anticipación.

### ¿Qué sucede si necesito un traslado para el mismo día?

- Para traslados de último momento para el mismo día, llame enseguida.
- Si necesita un traslado de inmediato, llame ahora.
- Pondremos nuestro mejor esfuerzo para que reciba su servicio de transporte.

### ¿Cómo reservo un traslado?

- Llame a GOBHI al 877-875-4657.

### ¿Cómo cancelo una solicitud de traslado?

- Llame a GOBHI al 877-875-4657 y hable con un operador.
- Cuanto antes avise al programa sobre la cancelación de un traslado, es mejor.

### ¿Qué sucede si necesito transporte en ambulancia?

- Si tiene una **emergencia**, llame al 9-1-1. Nosotros no ofrecemos traslados de emergencia.
- Se pueden gestionar traslados en ambulancia.
- También se puede organizar un transporte seguro.



## Cosas que debo saber para mi traslado.

- Los conductores se anunciarán al llegar y esperarán al menos 15 minutos después de la hora de recogida. Si usted no está presente, el conductor debe llamar a la central de operaciones antes de marcharse.
- Existe un margen de 30 minutos programado para recogerle.
- Si su conductor llega después de la hora de recogida programada, se considera que tuvo un retraso.
- Es posible que su conductor llegue antes de la hora prevista para la recogida, pero no es necesario que usted suba al vehículo antes de dicha hora.
- La hora de recogida está programada para que disponga de tiempo suficiente para llegar a tiempo a su destino, realizar el registro de entrada y prepararse para su cita.
- No es necesario que llegue a su cita con más de 1 hora de anticipación.
- No tendrá que esperar más de 15 minutos para que le recojan.
- Se le dejará en el lugar de destino a la hora que necesite, y al menos 15 minutos antes de la hora de su cita.
- Se le puede dejar en el lugar de destino más de 15 minutos antes de la apertura del edificio, si usted o su tutor, representante o padre así lo solicitan.
- No se permite recoger a nadie más de 15 minutos después del cierre del edificio, a menos que la cita no vaya a finalizar dentro de los 15 minutos posteriores al cierre, o si usted, su tutor, padre o representante así lo solicitan.
- Todas las citas tienen horarios preestablecidos para la recogida
- Si una cita se prolonga o no tiene prevista una hora de finalización, puede llamar y le recogerán en el lapso de una hora.
- Los conductores le dejarán en su destino 15 minutos o más antes de la hora de su cita para evitar retrasos.

## Planes de respaldo

Haremos los arreglos para tener otro conductor, otra compañía o vehículos de transporte público si:

- El conductor llega tarde por más de 15 minutos.
- El tipo de traslado que usted necesita no está disponible.

Todos los conductores deberán tener un permiso de conducir válido. También completarán el proceso de preselección, las pruebas de evaluación y la verificación de antecedentes. Recibirán formación en seguridad antes de que puedan conducir.

Puede esperar que el vehículo:

- Se encuentre limpio y libre de residuos
- Esté libre de humo, aerosoles y vaporizadores en todo momento. Esto es requerido por las leyes ORS 433.835 a 433.990 y OAR 333-015-0025 a 333-015-0090
- Sea sometido a mantenimiento e inspección anualmente para garantizar que cumple con todas las leyes de transporte locales, estatales y federales en materia de seguridad y comodidad.
- Disponga de un kit de primeros auxilios
- Disponga de un extintor de incendios
- Cuente con cinturones de seguridad para todos los pasajeros
- Disponga de dispositivos reflectantes o de advertencia en carretera
- Disponga de una linterna
- Disponga de dispositivos de tracción para neumáticos cuando sea necesario
- Disponga de guantes desechables
- Disponga de un teléfono móvil o tableta con función de manos libres
- Cuente con todos los elementos necesarios para transportar a los afiliados en sillas de ruedas o camillas, de conformidad con la Ley de Estadounidenses con Discapacidades (ADA, Americans with Disabilities Act) de 1990 y sus enmiendas, la Sección 504 de la Ley de Rehabilitación (Rehabilitation Act) de 1973 y el Estatuto Revisado de Oregón 659A.103
- Cumpla con todos los requisitos locales de licencias y permisos
- Se encuentre en buen estado de funcionamiento y tener:
  - Espejos laterales y retrovisores
  - Una bocina
  - Calefacción y aire acondicionado
  - Intermitentes, faros delanteros, luces traseras y limpiaparabrisas en buen estado de funcionamiento

Esta página se dejó intencionalmente en blanco

Esta página se dejó intencionalmente en blanco