

**Español**



# **Transportación Brokerage**

## **Guía del programa de Transporte**

**1.541.842.2060 | Línea gratuita 1.888.518.8160**  
**Oregon Relay Service – 711**

# **GUIA RAPIDA PARA PROGRAMAR TRANSPORTE CON TRANSLINK**

**El horario del Centro de atencion telefonica es de 7am a 5pm**

## **Paso 1- Tenga la siguiente informacion lista:**

- Nombre
- Fecha de nacimiento
- Dia y fecha de la cita
- Direccion completa de su casa y direccion hacia donde se dirige
- Numero de telefono
- Nombre de la persona con quien tiene su cita

## **Paso 2- Contactar a Translink**

Las horas habiles de nuestras oficinas son de Lunes a Viernes de las 7am a las 5pm

- Dentro del condado de Jackson -1.541.842.2060
- Fuera del condado de Jackson - 1.888.518.8160

## **Paso 3- Que necesita hacer ?**

Programar transporte – Presione 1

Cancelar transporte – Presione 2

Reportar una queja o comentario – presione 3

## **Paso 4 – Seleccione su proveedor de seguro del plan de salud de Oregon:**

Jackson Care Connect – Presione 1

Primary Health of Josephine – Presione 2

Cascade Health Alliance – Presione 3

Open card /Pago por servicio – Presione 4

## **Horarios que debe recordar:**

- Viajes con mas de 70 millas de distancia se deben solicitar por lo menos dos dias habiles antes de su cita , de cualquier forma, favor de llamar a Translink podria ser posible que podamos acomodar su solicitud de transporte.
- Para citas locales debe llamar a mas tardar a las 4pm el dia antes de su cita.
- Puede solicitar su transporte hasta 30 dias antes de la cita.
- Si necesita cancelar su transporte favor de llamar por lo menos dos horas antes para citas locales o 6 horas antes para transporte de larga distancia.

# **TransLink provee transporte a las siguientes organizaciones coordinadas de cuidado médico CCOs**

**Cascade Health Alliance/SkyLakes Medical Center**  
**Condado de Klamath**

**Jackson Care Connect**  
**Condado de Jackson**

**Primary Health of Josephine County**  
**Condado de Josephine**

**TransLink también provee transporte a miembros con open card del plan de salud de Oregon (OHP) que viven en los condados de Coos, Curry, Douglas, Jackson, Josephine, Klamath y Lake.**



# TransLink Medical Transportation Brokerage

## Guía del Programa de Transporte

### Introducción

TransLink Provee transportación medica no-emergente para clientes elegibles en el Plan de Salud de Oregon Plus (OHP Plus)

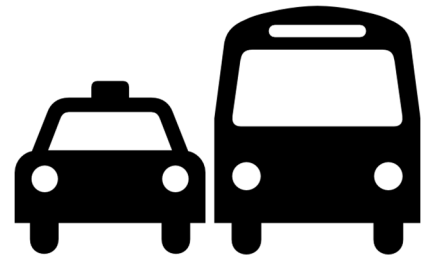


La transportación medica no-emergente es para clientes como usted que no tienen otro medio de transporte.

Es probable que en ocasiones no contemos con proveedores de transporte disponibles, por lo tanto, el transporte depende de la disponibilidad del proveedor. Para poderle conseguir transporte favor de llamar lo antes posible de la fecha de su cita para programar su viaje.

### Tipos de transportación no emergente

La transportación no emergente se programa con el tipo más apropiado y efectivo en cuanto al costo dependiendo sus necesidades y su situación, esto podría ser boletos de autobús, taxi, van con acceso a silla de ruedas reembolso o acceso a camillas u otro tipo de transporte a la medida que se requiera.



El viaje podría ser compartido, el proveedor podría recoger o dejar a otros clientes en el camino.

De ser posible, se le puede solicitar que programe múltiples citas el mismo día para evitar viajes repetitivos.

## **Elegibilidad del Cliente**

TransLink es responsable de verificar si usted es elegible antes de proveer el servicio. Esto incluye determinar si usted tiene un plan que cubra transporte para su cuidado médico. TransLink asume todo riesgo financiero cuando se transporta a algún cliente que no se confirma elegible por la autoridad de Salud de Oregon en la fecha del servicio. No hay ningún costo para usted por el servicio de transporte autorizado.

## **Seleccionando un proveedor medico**

Para ser elegible para el servicio de transporte médico, usted deberá seleccionar al proveedor de su cuidado médico más cercano a su área local. Al decir área local significa que esté ubicado en la ciudad donde usted vive, de no tener un proveedor medico disponible en su ciudad de residencia podrá elegir al más cercano de la misma, usted puede solicitar transporte al lugar más cercano donde pueda encontrar un proveedor medico disponible. Tiene el derecho a elegir el proveedor medico de su preferencia que no esté en su área local cerca, sin embargo, de ser así, usted es responsable por su propia transportación ya que esto se considera un servicio médico que no cubre su seguro para el transporte.

## **Reembolso de millas**

Puede solicitar reembolso de millas si utiliza su vehículo para ir a sus citas médicas cubiertas por OHP. Contacte nuestras oficinas para información del programa de reembolso.

## **Transporte público.**

Si usted puede utilizar el transporte público para sus citas médicas, ofrecemos boletos y pases llame por lo menos de 4 a 5 días antes de su cita para tener tiempo de mandarles sus boletos por correo.

## **Programando su viaje**

Puede llamar para programar su viaje de lunes a viernes de 7am-5pm

Para programar su viaje debe llamar por lo menos 2 días antes de su cita de ser posible. Para programar su viaje favor de llamar a TransLink a:

**Número de teléfono (voz): 1.541.842.2060**

**Llamadas Foráneas (Gratis): 1.888.518.8160**

**711 (Servicio para personas con discapacidad de habla o visual)**



Un representante del servicio al cliente verificara su elegibilidad y necesitara la siguiente información:

- Su nombre
- Su dirección
- Su número de teléfono
- Nombre del Doctor/Clínica
- Dirección del Doctor/Clínica
- Teléfono del Doctor/ Clínica
- Hora de la cita
- Hora de regreso de su cita
- Razón medica de la cita (Para verificar servicio elegible)
- Movilidad (como sillas de ruedas o si utiliza animal de servicio)
- alguna dirección especial para llegar a su casa



## **Confidencialidad del Cliente**

Esta estrictamente prohibido proveerle con información de nuestros clientes que no sea únicamente con propósitos de lo necesario para programar su transporte.

## **Quejas y comentarios**

Para cualquier queja o comentario favor de llamar a TransLink a:

**Número de teléfono 1.541.842.2060**

**Llamadas Foráneas (Gratis) 1.800.518.8160**

**711 (Servicio para personas con discapacidad de habla o visual)**

Deberá de tratar de resolver cualquier problema con TransLink directamente, Sin embargo, si TransLink no resuelve su problema puede llamar a la Autoridad de Salud de Oregon Unidad de Servicio al Cliente al teléfono 1-800-273-0557

Si usted llama para programar un viaje para un menor, el representante de servicio al cliente necesitara también la información personal del menor y quien será el adulto que lo acompañe (favor de referirse a la sección de menores en la página 11).

El representante de servicio al cliente verificara que usted viaje a un servicio médico cubierto por su seguro OHP Plus y que no tiene ningún otro medio de transporte para ir a su cita médica. Basado en esto se le autorizara o negara el servicio de transporte para su cita.

Viajes para el mismo día serán programados después de verificar que su doctor programo su cita para el mismo día.

Debe llamarnos antes de las 4:00 pm para programar viajes para el siguiente día hábil.

Si necesita cancelar su viaje o cambiar la información de su cita deberá llamar a TransLink tan pronto como le sea posible para que podamos notificar al proveedor de transporte. Puede llamar para cancelar su viaje de lunes a viernes de 7am - 5pm.

Favor de no llamar al proveedor de transporte directamente a menos que sea únicamente para pedir su transporte de regreso a su domicilio de su cita médica.

Llame a TransLink para cualquier pregunta o cambios en su viaje.

Si se le es negada la transportación basado en las reglas del programa de OHP Plus usted recibirá notificación verbal y escrita explicándole el motivo por el que el transporte le fue negado, si usted considera que se le ha negado transporte injustamente tiene derecho a solicitar una audiencia justa, la información para esta se le dará en la carta que recibirá donde se le niega el servicio.

TransLink no ofrece servicio de ambulancia. Si tiene una emergencia favor de llamar al 911. Para servicios de ambulancia que no sean de emergencia necesitara contactar a su oficina local del departamento de servicios humanos.

### **Cuando estar listo**

Usted deberá estar listo 15 minutos antes de la hora programada. El proveedor de transporte medico puede llegar a su domicilio 15 minutos antes o después de la hora programada y 90 minutos después de que usted llame para solicitar su regreso. De no ser así favor de llamar a TransLink al 1-541-842-2060 para clientes que viven en el condado de Jackson y Josephine, para clientes fuera del área pueden llamar al 1-888-518-8160.



Deberá llamar a TransLink si pierde su transporte. Por favor no llame al proveedor directamente para re programar su viaje.

Si usted no está listo a la hora que el proveedor llegue por usted lo esperará 5 minutos, después de ese tiempo el proveedor de



transporte deberá continuar a su siguiente destino y usted deberá re programar su transporte.

## **Política de cancelación y No-show**

Cuando usted necesite cancelar o cambiar su viaje deberá de llamar a TransLink lo antes posible

Usted puede llamar para cancelaciones las 24 horas del día seleccionando la opción “cancel” (cancelar) y dejando un mensaje detallado.

Cuando usted no está listo a la hora programada o no llame para cancelar por lo menos 2 horas antes de la hora programada de que el proveedor pase por usted es considerado No-show

No shows pueden hacer que algún proveedor en específico se niegue a proveerle servicios, ya que no reciben ningún pago cuando no transportan al cliente a su destino. Debido al número limitado de proveedores de transporte contratados por TransLink, es muy importante que usted haga el mayor esfuerzo posible por evitar No-Shows y cancelar viajes que no necesite de la manera correcta y lo antes posible, de no ser así el servicio le podría ser limitado, y el servicio se dificulta más para todos nuestros clientes. Si usted continua con No-shows TransLink podría imponerle restricciones en el servicio incluyendo, pero no limitado a: limitar el número de viajes que usted puede programar en una llamada, limitándolo a un proveedor en específico y requiriéndole que confirme que necesita aun del servicio antes de cada viaje.

## **Horas de Servicio**

El servicio de transportación medica no emergente se podría proveer las 24 hrs, 365 días del año, sin embargo, podría ser difícil encontrar



transporte cuando sus citas son en horas no hábiles los fines de semana o días festivos por lo que le pedimos que nos llame lo antes posible durante días hábiles para programar su transportación que necesite para este tipo de horas.

## **Las horas de servicio de TransLink son de lunes a viernes 7am-5pm**

TransLink permanece cerrado durante los siguientes días festivos; Año nuevo, Día Memorial, 4 de Julio, Día del Trabajo, Día de Gracias y Navidad.

### **Descripción del servicio**

Cuando TransLink lo autorice el proveedor puede llegar hasta la puerta de su casa o la entrada de la clínica para avisarle que está listo para transportarlo.

El proveedor de transporte no emergente podría asistirlo a la entrada de la clínica, pero no lo asistirá hasta el consultorio médico o cualquier otra área del edificio. Si usted requiere de otra asistencia deberá usted tener una persona de cuidado personal (PCA, favor de referirse a esta sección en la página 11)

El proveedor de transporte no entra a su habitación a menos que usted utilice camilla o sea dado de alta del hospital.

El proveedor de transporte no lo ayudara a alistarse (alimentarlo, vestirle etc.).

El proveedor no lo puede transferir de su cama a su silla de ruedas, de la silla de ruedas al vehículo etc.

No todos los proveedores de transporte pueden ayudarlo en escalones si usted utiliza silla de ruedas o algún equipo para

movilidad, si este es su caso asegúrese de notificar a TransLink para poderlo programar con el transporte adecuado.

Los proveedores de transporte no emergente tienen prohibido recibir cualquier tipo de pago o propinas.

### **Persona de cuidado personal**

Si usted no puede viajar solo por razones médicas deberá viajar con una persona que se encargue de su cuidado personal, usted es responsable de proveer esa persona.

Una persona que se encargue de su cuidado puede viajar con usted sin ningún costo. TransLink solo ofrece el transporte y no es responsable por ningún gasto de esta persona como comidas o cualquier gasto.

### **Niños**

Niños menores de 12 años deberán viajar acompañados de un adulto, este podría ser el padre, un familiar adulto, o un representante del departamento de servicios humanos.



El adulto puede viajar sin ningún costo.

Niños de 12 años o mayores no requieren de un adulto que lo acompañe durante la transportación. Sin embargo, un adulto puede viajar si el cliente es menor de 18 años sin ningún costo. Recuerde que la mayoría de los servicios médicos requieren de un adulto presente durante el servicio médico para supervisión.

El adulto deberá proveer de los asientos que necesitan los niños necesarios bajos la regulación de vehículos del estado.

El proveedor de transporte no emergente no asiste con la instalación y desinstalación del asiento del niño

Los asientos para los niños no se deben dejar en el vehículo del proveedor ya que no podría ser el mismo vehículo que los recoja para su regreso.

### **Sillas de ruedas y asistencia de movilidad**

Si usted utiliza silla de ruedas el proveedor de transporte podría ayudarlo en las rampas si usted lo solicita



Si su silla de ruedas es más grande de lo normal deberá notificar a TransLink para poder programar el vehículo adecuado. Una silla más grande de una estándar es mas de 30 pulgadas de ancho y 48 pulgadas de largo o más de 600 libras de peso cuando sea utilizada

Si utiliza una silla motorizada o eléctrica se le puede preguntar si desea ser transferido al asiento delantero para su propia seguridad, pero no es mandatorio.

Equipo para ayuda de movilidad como caminadoras o bastones deberán ser puestos en un lugar seguro una vez que usted está en el vehículo, el proveedor de transporte podrá ayudarle con esto si lo necesita.

Tanques de oxígeno portátiles deben estar en un lugar seguro en el vehículo.

Animales de servicio entrenados para asistir personas con discapacidades se permiten en todos los vehículos contratados por TransLink. Deberá notificar a TransLink si necesita viajar con un animal de servicio.

## **Cinturones de Seguridad**

Todos los pasajeros deben usar su cinturón de seguridad requeridos por ley para su seguridad. Si requiere de extensiones para cinturón de seguridad favor de notificar a TransLink cuando programe su transporte. Pasajeros con tarjeta del departamento de transporte exentos de cinturones de seguridad deberán cargarla con usted en todo momento durante su viaje y mostrarla al conductor.



Pasajeros en sillas de ruedas deberán utilizar los cinturones de seguridad sobre hombros y piernas.

## **Confidencialidad de nuestros Miembros**

Es estrictamente prohibido proveer información de nuestros miembros de no ser la información básica que se requiere para programar el transporte.

## **Opinión de nuestros miembros**

Usted puede poner una queja, opiniones y comentarios llamando a TransLink a:

**Número de Teléfono (Voz): 1.541.842.2060**

**Número de teléfono (Gratuito): 1.888.518.8160**

**711 (Servicio para personas con discapacidad de vista y habla)**

Debe tratar de resolver cualquier problema directamente con TransLink, de no ser esto de ayuda le recomendamos llamar a la Autoridad de Salud de Oregon, unidad de servicio a miembros al: 1.800.273.0557.







**TransLink Brokerage**  
**239 E. Barnett Road**  
**Medford, Oregon 97501**