



allcare health™

allcare cco

Guía del pasajero

Cómo pueden tener un traslado los miembros de AllCare CCO



Llame a ReadyRide de 8 a.m. a 6 p.m. de lunes a viernes.

1-800-479-7920 | AllCareHealth.com/cco

ReadyRide es un proveedor de transporte médico no urgente exclusivo de AllCare CCO.
OHP-ALL-16-060

2 Llame al (800) 479-7920 de 8 a.m. a 6 p.m. de lunes a viernes

Guía del pasajero

¿Quién puede usar ReadyRide?	4
Área de servicio	4
Costo	4
Cómo programar un traslado	4
Horario de servicio	5
Qué puede esperar al llamar	5
Traslados el mismo día	6
Emergencias	6
Sus derechos	6
Sus obligaciones	7
Cómo cancelar un traslado	7
Cuándo debe estar listo	7
Cancelación tardía y la política de incumplimiento	7
¿Cuándo llega a tiempo el conductor?	8
Tipos de traslados	8
Pago del traslado	8
Dónde debe esperar su traslado	8
Cómo puede ayudarle el conductor	9
Ayudantes personales	9
Traslados con invitados	10
Niños	10
Sillas de ruedas y otros equipos	10
Cinturones de seguridad	11
Privacidad del cliente	11
Comunicación con ReadyRide	11
Comunicación con AllCare Health	11

ReadyRide ofrece traslados no urgentes a los miembros de AllCare COO de AllCare Health.

Los miembros de AllCare COO que no puedan llegar a una cita para un servicio de salud por sus propios medios pueden llamarnos para solicitar un traslado sin costo. Esto incluye cualquier visita para una consulta médica, dental o de salud mental que esté cubierta por AllCare CCO.

¿Quién puede usar ReadyRide?

Si usted tiene una identificación como miembro de AllCare COO y no puede trasladarse por sus propios medios a una cita para recibir servicios de salud, puede usar este servicio.

Área de servicio

Ofrecemos traslados a los miembros de AllCare COO en los condados de Curry, Douglas, Jackson y Josephine. Ofrecemos traslados de larga distancia a otros condados si su médico ordena un servicio allí. Los traslados de larga distancia tienen reglas especiales, mismas que se incluyen en la sección “Cómo cancelar un traslado” de esta guía.

Costo

Este servicio no tiene costo para usted. Los traslados gratuitos a las citas para recibir los servicios cubiertos de consulta médica, dental y de salud mental son parte de sus beneficios por ser miembro de AllCare COO.

Cómo programar un traslado

Llame al Centro de atención de ReadyRide al 1 (800) 479-7920 para programar un traslado. Las personas con dificultades para oír, por favor llamen al 7-1-1 (el Servicio de retransmisión de Oregon).

Llame por lo menos dos días antes de que necesite el traslado. Puede programarlo hasta dos meses antes de que lo necesite.

4 Llame al (800) 479-7920 de 8 a.m. a 6 p.m. de lunes a viernes

Horario de servicio

El horario del Centro de atención es de lunes a viernes, de 8 a.m. a 6 p.m. El Centro de atención está cerrado el Día de Año Nuevo, el Día de los Caídos, el 4 de julio, el Día del Trabajo, el Día de Acción de Gracias y en Navidad.

Hay traslados disponibles de día o de noche todos los días del año.

Los traslados por la noche, en fin de semana o en los días feriados pueden ser difíciles de programar. Si necesita un traslado en esos momentos, llame con la mayor anticipación posible.

Qué puede esperar al llamar

La primera vez que llame le informaremos sobre el programa y comentaremos sus necesidades de traslado. La primera llamada demorará entre diez y quince minutos.

Cuando llame para programar un traslado le preguntaremos lo siguiente:

- Su nombre
- Su dirección
- Su número de teléfono
- Su fecha de nacimiento
- Su número de identificación como miembro de AllCare CCO
- Nombre del médico o clínica
- Dirección del médico o clínica
- Fecha de la cita
- Hora de la cita
- Hora a la que se le recogerá después de la cita
- Cualquier necesidad especial, como silla de ruedas o un animal de servicio
- Si lo acompañará otra persona
- Instrucciones para llegar a su casa y al lugar donde tendrá la cita

Cuando llame para programar un traslado para un niño menor de 12 años de edad, también necesitaremos saber lo siguiente:

- El nombre del menor, su número de identificación como miembro y su fecha de nacimiento
- Si su niño requiere un asiento para niño en el vehículo
- El nombre del adulto que acompañará al menor.

Traslados el mismo día

La realización de varios traslados el mismo día se permite por las siguientes razones:

- Su médico le pide volver el mismo día por una condición grave. Esto puede incluir traslados para realizar análisis de laboratorio u otros exámenes médicos.
- Un traslado al servicio de emergencias porque su médico no está disponible y usted está enfermo.
- Un traslado para mujeres embarazadas para ver a su ginecólogo/obstetra, PCP o al servicio de emergencias.
- Si su médico lo refiere a un especialista para una consulta al día siguiente.
- Para recoger las medicinas que necesita inmediatamente
- Para altas del hospital

Para todas las demás razones, por favor llame por lo menos dos días antes de su traslado.

Emergencias

ReadyRide no ofrece traslados de emergencia. Si necesita una ambulancia, llame al 9-1-1.

Si tiene una emergencia durante su traslado, por favor avise a su conductor, él llamará al 9-1-1.

Sus derechos

Si cree que se le ha negado un traslado injustamente, tiene derecho a una apelación, a una audiencia o ambas. Sus derechos se describen detalladamente en la sección “Derechos de apelación” de su Manual del miembro de AllCare CCO.

6 Llame al (800) 479-7920 de 8 a.m. a 6 p.m. de lunes a viernes

Sus obligaciones

Algunos de sus traslados pueden ser compartidos con otros miembros de AllCare CCO. Es su responsabilidad tratar a su conductor y a los demás pasajeros con respeto. A los pasajeros que violen alguna ley o causen un riesgo de seguridad se les puede pedir que bajen del vehículo. Si esto ocurre, trabajaremos con usted para asegurarnos de que reciba la atención que necesita.

Cómo cancelar un traslado

Traslados locales. Si necesita cancelar o cambiar un traslado local, llame a ReadyRide por lo menos dos horas antes de la hora programada para recogerlo.

Traslados de larga distancia. Si necesita cancelar o cambiar un traslado de larga distancia, llame a ReadyRide por lo menos seis horas antes de la hora programada para recogerlo.

Los traslados cancelados con menos tiempo de anticipación se consideran como cancelaciones tardías.

Cuándo debe estar listo

Por favor esté listo cinco minutos antes de la hora programada para recogerlo que indicó a ReadyRide. Si no está listo dentro de los 10 minutos siguientes a la hora programada, se puede considerar como incumplimiento.

Cancelación tardía y la política de incumplimiento

Las cancelaciones tardías y los incumplimientos pueden causarle un problema para recibir la atención que necesita. Si tiene más de tres cancelaciones de traslados tardías o más de tres traslados perdidos por incumplimiento en 90 días, necesitamos encontrar una forma de traslado diferente para usted. Esto puede incluir trabajar con su Coordinador de Atención de AllCare CCO.

¿Cuándo llega a tiempo el conductor?

Su conductor debe llegar dentro de los cinco minutos anteriores a la hora programada para recogerlo y no más de diez minutos después de la hora programada para recogerlo.

Si llama para un traslado a su casa, su conductor debe llegar dentro de un plazo de una hora.

Si el conductor no llega a tiempo, por favor llame al 1 (800) 479-7920 para avisarnos.

Tipos de traslados

Los traslados se programan para satisfacer mejor sus necesidades. Esto podría ser por medio de un boleto para autobús, un taxi, una camioneta para pasajeros en silla de ruedas, una camioneta adaptada para llevar camilla, pago de gasolina de su vehículo u otro tipo de traslado.

Los traslados pueden ser compartidos y pueden demorar más tiempo que si manejara solo. Su traslado no debe demorar más del doble del tiempo que le llevaría manejar solo a su destino.

Pago del traslado

Si usted puede manejar para ir a su cita médica o alguien que conoce puede llevarlo en su vehículo, ReadyRide le reembolsará de acuerdo al millaje recorrido.

Debe llamar a ReadyRide antes de su cita. Le enviaremos un formulario de solicitud de reembolso por el millaje.

Tendrá 45 días a partir de la fecha de su cita para solicitar el reembolso. Después de 45 días no se le pagará.

Dónde debe esperar su traslado

Por seguridad, solo lo recogeremos y lo dejaremos en la dirección que nos indique cuando llame para solicitar su traslado.

8 Llame al (800) 479-7920 de 8 a.m. a 6 p.m. de lunes a viernes

Cómo puede ayudarle el conductor

Le ayudaremos con todas sus necesidades de viaje.

Si lo pide, los conductores pueden ir hasta la puerta de su casa para hacerle saber que están listos para llevarlo. Los conductores también pueden ir por usted hasta la puerta principal de la clínica cuando lo recojan.

Los conductores pueden ayudarle a cruzar la puerta para llegar al área de recepción principal de las clínicas o a cruzar la puerta principal de su casa. Los conductores no pueden llevarlo hasta los consultorios médicos o a otras áreas del edificio. Si necesita más ayuda, debe pedir a alguien que lo acompañe.

Los conductores no pueden pasar a las habitaciones de su casa. Puede haber excepciones cuando deban recogerlo del hospital o en camilla. Los conductores no pueden ayudarle a alistarse para salir (alimentarlo, vestirlo, etc.). Los conductores no pueden ayudarlo a sentarse en su silla de ruedas o pasarlo de la silla de ruedas al vehículo.

No todos los conductores pueden ayudarle a subir y bajar escaleras o a entrar a los edificios si usa andadera o bastón. Si usa estos apoyos para caminar, por favor infórmenos para asignarle el conductor adecuado.

Los conductores no pueden aceptar propinas.

Ayudantes personales

Usted debe buscar a un ayudante que lo acompañe si no puede viajar solo.

Nosotros pagaremos la tarifa de un ayudante solo en caso de que sea médicamente necesario, pero no pagaremos el tiempo de su ayudante.

Traslados con invitados

Como el espacio en el vehículo es limitado, no podemos garantizar un asiento para otros invitados, incluso niños. Los pasajeros adicionales que no están allí para ayudarle tendrán que pagar una tarifa o el costo de un traslado compartido.

Niños

Los niños menores de 12 años de edad deben estar en todo momento acompañados de un adulto.

Ese adulto puede ser:

- El padre, madre o tutor legal
- Un familiar adulto
- Un adulto con un permiso por escrito del padre, madre o tutor legal
- Un empleado o voluntario del Departamento de Servicios Humanos (DHS)

El adulto que acompañe al niño debe llevar e instalar un asiento para niños en el vehículo si se requiere por ley. Los conductores no pueden ayudar a instalar o retirar asientos del vehículo.

No se deben dejar asientos para niño en el vehículo a cargo del conductor durante la cita del menor. Tal vez no tenga el mismo conductor en su traslado de regreso.

Sillas de ruedas y otros equipos

Si usa silla de ruedas, puede pedirle a su conductor que le ayude a subir o bajar de la banqueta. Si su silla de ruedas es muy grande, por favor infórmenos al respecto para enviarle el vehículo adecuado. Una silla de ruedas muy grande es aquella que mida más de 30 pulgadas (76 cm), 48 pulgadas (122 cm) de largo o que pese más de 600 libras (272 kg) incluido el peso de la persona que la usa.

Si usa una silla de ruedas con motor, se le pedirá que vaya en el asiento del vehículo por su propia seguridad.

10 Llame al (800) 479-7920 de 8 a.m. a 6 p.m. de lunes a viernes

Si usa una andadera, un bastón o muletas, necesitaremos ponerlos en un lugar seguro cuando suba al vehículo. Su conductor le ayudará con estos objetos.

Los tanques de oxígeno deben quedar sujetos al vehículo durante el traslado.

Los animales de servicio están entrenados para ayudar a las personas con discapacidades. Pueden trasladarse junto con usted, pero avísenos al programar su traslado si necesita llevar un animal de servicio.

Cinturones de seguridad

Los pasajeros deben seguir las leyes relacionadas con el uso del cinturón de seguridad. Por favor avísenos si necesita una extensión del cinturón de seguridad. Si tiene una tarjeta de exención del uso de cinturón de seguridad, llévela y muéstrela a su conductor.

Los pasajeros que usen sillas de ruedas deben usar el cinturón que va en los hombros y el que va en el regazo.

Privacidad del cliente

Su privacidad es importante para nosotros. Mantendremos su información privada como lo exige la ley.

Comunicación con ReadyRide

Recibimos con mucho gusto sus comentarios, sugerencias e inquietudes sobre nuestro servicio en el teléfono (800) 479-7920.

Comunicación con AllCare Health

Los Servicios a miembros de AllCare Health están a su disposición entre las 8 a.m. y las 5 p.m. de lunes a viernes. Llame al (541) 471-4106 o a la línea gratuita (888) 460-0185. Si tiene dificultades para oír, marque el número de TTY (800) 735-2900.
AllCareHealthPlan.com/index.php/readyrider



740 SE 7th St.
Grants Pass, OR 97526