



Guía de reembolso

Política y procedimientos para el reembolso a los miembros

1 de agosto de 2025

114 Assembly Circle

Grants Pass, OR 97526

(800) 479-7920 o (541) 479-7920

De lunes a viernes, de 8:00 a. m. a 6:00 p. m.

Índice

• Soporte de idiomas y formatos.....	2
• Información de contacto.....	2
• Descripción general de NEMT.....	3
• Guía paso a paso.....	4-6
• Información adicional sobre reembolsos.....	6
• Millas, comidas y alojamiento.....	7
• Padres de adoptivos y niños.....	8
• Documentos necesarios.....	8



Asistencia lingüística y de formato

English

You can get this document in other languages, large print, braille, or a format you prefer free of charge. Call AllCare CCO. Member Services at: (541) 471-4106, toll free at (888) 460-0185, hearing impaired (TTY) 711, language access (888) 260-4297, or Fax at (541) 471-3784.

Español

Usted puede obtener este documento en otros idiomas, letra grande, braille o en un formato que usted prefiera sin costo alguno. Llame al Servicios para Miembros de AllCare CCO. Teléfono: (541) 471- 4106, llame gratis al (888) 460-0185, para personas con discapacidad auditiva (TTY) 711, acceso lingüístico (888) 260-4297, Fax al (541) 471-3784.

Información de contacto

ReadyRide Reimbursements

114 Assembly Circle

Grants Pass, OR 97526

Local (541) 479-7920 Número gratuito (800) 479-7920

Fax para documentos del conductor: (541) 479-2989

Correo electrónico: finance@readyrideservice.com

www.readyrideservice.com



DESCRIPCIÓN GENERAL DE NEMT

ReadyRide ofrece tres tipos diferentes de ayuda para el transporte a los miembros de AllCare CCO que están inscritos en el Plan de Salud de Oregón (OHP). Transporte público, reembolso a los miembros y transporte puerta a puerta. Esta guía explica los beneficios del reembolso a los miembros.

- **Reembolso:** ReadyRide puede reembolsar a los miembros de AllCare CCO una tarifa por milla después de que usted conduzca a una cita médica cubierta si no puede permitírselo. También pagaremos una tarifa por milla cuando un amigo o familiar lo lleve en coche.
- **Fuera del área:** ReadyRide debe aprobar un viaje fuera del área antes de que vaya a la cita. En algunos casos, puede tener derecho a recibir ayuda con el reembolso de millas, comidas y alojamiento.
- **Evaluación de costos:** ReadyRide realizará un análisis completo de los costos para determinar el método de transporte más eficaz en cuanto a costos para cada solicitud de reembolso. Si se determina que el reembolso al miembro es más económico y adecuado que utilizar un vehículo de ReadyRide, se puede autorizar a los miembros a conducir por su cuenta.
- **Selección del medio de transporte:** ReadyRide elegirá el medio de transporte más adecuado en función de las necesidades de los miembros y del análisis de costos. Si un vehículo de ReadyRide se encuentra en las inmediaciones de la cita del miembro y resulta ser más eficaz en cuanto a costos, será el medio de transporte preferido, a menos que el miembro tenga un problema médico que le impida compartir el viaje.
- **Base diaria:** La decisión de si un miembro conducirá por su cuenta o se le proporcionará transporte ReadyRide puede variar de un día para otro. Se informará a los miembros del medio de transporte elegido con un mínimo de 48 horas de antelación, lo que les permitirá planificarlo adecuadamente.
- **Según las necesidades:** ¿Quién puede utilizar ReadyRide? AllCare CCO proporciona todos los servicios de transporte médico no urgente (NEMT) a sus miembros. Los miembros de AllCare CCO que no puedan acudir a una cita por sus propios medios pueden utilizar ReadyRide o el reembolso para miembros.

GUÍA PASO A PASO

Esta guía explica las normas de ReadyRide y los pasos que debe seguir para poder ser elegible al programa de reembolso para miembros. Estas normas se explican detalladamente en las Normas Administrativas de Oregón:

https://oregon.public.law/rules/oar_410-141-3960



Todas las normas relacionadas con el transporte médico no urgente (NEMT) se encuentran en OAR 410-141-3920 – 410-141-3965

- **Paso 1:** Llame a ReadyRide para que le hagan una entrevista. Le haremos algunas preguntas básicas, por favor tenga a mano esta información:
 - Nombre del miembro que tiene una cita médica elegible.
 - Número de elegibilidad de AllCare (OHP).
 - ¿Cómo ha acudido a sus citas antes de llamar a ReadyRide?
 - Fecha y hora de su cita.
 - Nombre, dirección y número de teléfono del servicio cubierto al que acude.
 - Motivo de la visita.
 - Acompañante médicamente necesario.
 - ¿Qué tipo de ayuda solicita para cada cita reservada? ¿Kilómetros, comidas, alojamiento? Todo debe estar autorizado previamente antes de acudir a su cita.

Los viajes deben programarse con al menos 48 horas de antelación para su autorización. Este aviso previo es necesario para evaluar las opciones de programación más eficaz, que a menudo implican viajes compartidos. Este requisito ayuda a evitar reembolsos innecesarios. En caso de urgencia, el mismo día o al día siguiente, el pago solo se realizará si podemos obtener la autorización. Los viajes que no se hayan programado con antelación no se pagarán. Los viajes no se retrotraerán, por favor llame con antelación para programar sus viajes.

Infracciones repetidas:

Algunos miembros han estado llamando con un aviso de un día o del mismo día, evitando nuestro modelo de viajes compartidos. A los miembros que no cumplan regularmente el requisito de las 48 horas se les puede negar la autorización de reembolso, a menos que se documente una situación urgente.

Recordatorio del proceso de autorización:

Los miembros deben recibir un número de autorización en el momento de su llamada de solicitud. El reembolso no está garantizado por el simple hecho de llamar; depende del cumplimiento de los protocolos de programación y de la documentación adecuada.

Se prefiere el transporte público/viajes compartidos:



ReadyRide elige en primer lugar el transporte público y los viajes compartidos cuando es razonable para reducir los costos del programa. Solo cuando esto no sea una opción y el transporte propio resulte mas eficaz en cuanto a costos, se autorizará el reembolso.

***Las solicitudes de reembolso urgentes a la sala de emergencias/atención de urgencia DEBEN comunicarse a ReadyRide en un plazo de 24 horas del siguiente día y se aprobarán caso por caso.**

-
- **Paso 2:** Recibirá un paquete para nuevos miembros que incluye formularios de verificación de citas. El estado exige que ReadyRide confirme que acudió a un servicio cubierto antes de poder reembolsarle el viaje. Pida al personal de la consulta del proveedor que firme, selle y feche el formulario de verificación de citas para cada cita a la que acuda. Si su proveedor no tiene sello, necesitaremos un resumen despues de la visita. Puede recibir los formularios de verificación en el paquete y hacer copias, llamar a ReadyRide para que le enviemos más formularios por correo o descargarlos de nuestro sitio web en:

<https://www.readyrideservice.com/forms/>

-
- **Paso 3:** Debemos recibir su formulario de verificación y cualquier recibo requerido del alojamiento en un plazo de 45 días despues de su cita. Debemos verificar que acudió a su cita o no se podrá realizar el reembolso. Le recomendamos que, antes de salir hacia su cita, verifique con la oficina de su proveedor que no la van a cancelar. De acuerdo con la norma OAR 410-141-3960 (11)(b), si no acudió a la cita, ReadyRide no podrá reembolsarle y recibirá una Notificación de determinación adversa de beneficios (denegación).
 - **Paso 4:** Cualquier viaje reembolsable que requiera alojamiento debe incluir un resumen de la cita para que podamos verificar la hora de llegada y salida de su cita. ReadyRide solo paga el alojamiento si las horas de la cita cumplen los requisitos para ello. Asegúrese de que estos resúmenes solo incluyan las horas de llegada y salida de la consulta de su proveedor. No es necesario incluir el diagnóstico ni los tratamientos.
-
- **Paso 5:** Para recibir el reembolso, usted o su conductor deben ser conductores legales, con licencia y asegurados en el estado de Oregon. Debe presentar copias de su licencia de conducir válida de Oregon, del seguro del vehículo y del registro del vehículo, o de los de su beneficiario. Asegúrese de que usted o su beneficiario figuran en el seguro del vehículo. Esta es una ley del estado de Oregon. Si sus documentos son de fuera del estado, la ley de Oregon establece que debe obtener su licencia de Oregon en un plazo de 30 días desde su residencia.
-
- **Paso 6:** Cuando llame para programar su viaje de reembolso, nuestro representante de servicio al cliente le dará un número de viaje que corresponde con la fecha y el lugar de su cita. Debe llenar este número de viaje en su formulario de verificación de cita. Si no tiene un número de viaje, su viaje no ha sido autorizado previamente y puede dar lugar a una Notificación de determinación adversa de beneficios (negación).



-
- **Paso 7:** No se pueden procesar los formularios incompletos. Es su responsabilidad rellenar los formularios correctamente. Esto incluye su firma.
-
- **Paso 8:** ReadyRide paga dos veces al mes. Enviamos los cheques por correo el día 1 y el día 15 de cada mes, o el siguiente día de trabajo después de un fin de semana o día festivo. La fecha de vencimiento de los formularios y el calendario de pagos se pueden encontrar aquí:
<https://www.readyrideservice.com/forms/>
Puede enviarnos los formularios por correo postal a la siguiente dirección: ReadyRide Services, 114 Assembly Circle, Grants Pass, Or. 97526

INFORMACIÓN ADICIONAL SOBRE EL REEMBOLSO

Cuando otra persona lo lleve y lo recoge de sus citas, pagamos el reembolso al conductor con licencia, cuyos documentos le solicitamos. Solo podemos pagar por un miembro, incluso si se transporta a más de un miembro, según la norma OAR 410-141-3960 (11)(b).

Determinamos el millaje utilizando la distancia desde su dirección de partida registrada en el estado de Oregón (a menos que esté más cerca) y luego de vuelta a su ubicación de partida.

Podemos retener los reembolsos por debajo de 10 dólares hasta que el reembolso del cliente alcance los 10 dólares.

A continuación se indican las tarifas de reembolso de la Autoridad de Salud de Oregón:

Las millas se reembolsa a 0.46 centavos por milla.

Se le reembolsará la ruta más corta y adecuada para ir y volver de su cita. Es posible que esta no sea la misma ruta que usted haya recorrido. Si tiene más de una cita en un día, se le pagará desde su domicilio hasta la 1.º cita, luego desde la 1.º cita hasta la 2.º cita, luego desde la 2.º cita hasta la 3.º cita y, por último, desde 3.º cita hasta su domicilio.

A los miembros que no tengan una dirección permanente registrada en el estado de Oregon y no puedan obtener una verificación de dirección, se les pagará un máximo de 10 millas de ida y vuelta.

-
- **Las comidas** se reembolsan para los viajes fuera del área con un mínimo de 4 horas de ida y vuelta, con las siguientes tarifas:
 - * Desayuno: \$9.00 cuando el viaje comienza antes de las 6:00am
 - * Almuerzo: \$10.00 cuando el viaje se extiende desde las 11:30am - 1:30pm



* Cena: \$15.00 cuando el viaje termina después de las 6:30pm

Las pagas por comidas son una cantidad fija. No es necesario que nos facilite los recibos de las comidas.

Debe indicarnos cuando llame para solicitar un viaje o el reembolso de las millas recorridos que desea que le ayudemos con los gastos de comida. Si va a un centro que le da comidas o cupón de comida, no tiene derecho a la paga de comidas.

-
- **El alojamiento** se reembolsa a la tarifa permitida de \$98.00. Se requiere el recibo del alojamiento a nombre del miembro.

* Para tener derecho al reembolso del alojamiento, debe comenzar a viajar antes de las 5:00 a. m. para ir a su cita, o regresar a su casa después de las 9:00 p. m.

* Debe enviar por correo una copia del recibo de alojamiento en un plazo de 45 días después de la fecha de su cita.

* Si se aloja con un familiar o amigo que vive cerca de su cita fuera de su zona, no se le pagará el alojamiento. Podemos reembolsarle hasta 10 millas por viaje desde su casa hasta su cita.

Debe obtener autorización previa para el alojamiento a fin de recibir el reembolso.

- **Comidas o alojamiento para un acompañante.** Una CCO debe reembolsar las comidas o el alojamiento de un acompañante, que puede ser uno de los padres, para que acompañe al miembro si es médicamente necesario, si se da alguna de las siguientes circunstancias:

- El miembro es un menor de edad y no puede viajar sin un acompañante.

- El médico que atiende al miembro da una declaración firmada en la que indica la razón por la que un acompañante debe viajar con el miembro.

- El miembro es mental o físicamente incapaz de acudir a su cita médica sin ayuda; o

- El miembro no puede o no podría regresar a su domicilio sin ayuda después del tratamiento o servicio. La CCO puede reembolsar a los miembros las comidas o el alojamiento de acompañantes adicionales o en circunstancias adicionales, a discreción de la CCO.

Alojamiento del acompañante: \$98.00 por noche (si se aloja en una habitación separada). Debe devolver su formulario de reembolso validado junto con la documentación del hotel que le entregarán al hacer al salirse.



PADRES ADOPTIVOS E HIJOS

En algunas circunstancias, los padres adoptivos tienen derecho a recibir un reembolso por el millaje recorrido para el transporte de los hijos adoptivos a su cargo. En virtud de los programas de bienestar infantil 413-090-0000 pagos por cuidados sustitutivos, el DHS paga a los padres adoptivos por el transporte (5)(f) en determinadas circunstancias. Para saber si los padres adoptivos cumplen los requisitos, llame a ReadyRide antes de viajar.

DOCUMENTOS NECESARIOS

Para obtener el reembolso, debe presentar copias de los documentos legales de conducir suyos o de su beneficiario:

1. Permiso de conducir válido de Oregon
2. Registro actual del vehículo
3. Seguro del vehículo actual (el beneficiario debe aparecer en el seguro, tal y como exige la legislación de Oregon).

Si envía sus formularios de reembolso y no tenemos sus documentos en nuestros archivos, se lo notificaremos. Guardaremos su cheque de reembolso durante un máximo de 14 días para darle tiempo a que nos envíe sus documentos para el proceso de pago. Si no recibimos sus documentos en el plazo de 14 días, le enviaremos una Notificación de determinación de prestaciones (denegación) OAR 410-136-3240 (2) y 410-141-3960 (5)(b).

