



Guía sobre reembolsos

Actualizada el 1.º de enero de 2024

503-861-0657 o línea gratuita 888-793-0439

De 8 a. m. a 5 p. m., de lunes a viernes

nwconnector.org/nw-rides

Índice

Asistencia en otros formatos e idiomas.....	2
Información de contacto y horario de atención	2
Descripción del programa.....	3
Reembolsos	3
Acerca de esta guía.....	4
Información sobre el reembolso de millas	8
Información sobre el reembolso de comidas	9
Información sobre el reembolso del alojamiento.....	10
Información sobre los viajes fuera de la zona.....	11
Lista de control para los reembolsos	12
Fondos para los reembolsos	13
Padres de acogida y niños	13
Preguntas frecuentes.....	14

Asistencia en otros formatos e idiomas

English

You can get this in other languages, large print, braille or a format you prefer. You can also ask for an interpreter. This help is free. Call 888-793-0439 or TTY 711. We accept relay calls. You can get help from a certified and qualified health care interpreter.

Spanish

Puede obtener 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 888-793-0439 o TTY 711. Aceptamos todas las llamadas de retransmisión. Usted puede obtener ayuda de un intérprete certificado y calificado en atención de salud.

Información de contacto y horario de atención

Teléfonos

Local: 503-861-0657

Línea gratuita: 888-793-0439

TTY (Teléfono de texto): 711

Fax (para uso de proveedores): 503-815-2834

Horario de atención

De 8 a. m. a 5 p. m., de lunes a viernes

Sitio web

nwconnector.org/nw-rides

Correo postal

NW Rides

3600 3rd St, Suite B

Tillamook, Oregon 97141

Descripción del programa

Columbia Pacific CCO les proporciona a los miembros del Oregon Health Plan (OHP, Plan de Salud de Oregón) el beneficio de transporte médico para casos que no son de emergencia. ¿Necesita ayuda para asistir a consultas médicas, odontológicas y de salud mental que no son de emergencia? Este beneficio le resultará útil para ello.

Ofrecemos tres tipos de ayuda para el transporte: transporte público, reembolso y viajes en un vehículo asignado por nosotros. En esta guía se explica cómo se otorgan los reembolsos.

Reembolsos

Le reembolsamos o le pagamos una tarifa por milla cuando conduce para asistir a una consulta de atención médica que aprobamos previamente. También pagamos esta tarifa si lo lleva un amigo o un familiar.

Es posible que también le reembolsemos los gastos de viaje para recibir servicios médicos fuera de los condados de Clatsop, Columbia y Tillamook que reúnan los requisitos. Esto se denomina “fuera de la zona”.

Debemos aprobar un viaje fuera de la zona antes de que asista a la consulta. En algunos casos, es posible que reúna los requisitos para obtener ayuda con las millas, las comidas y el alojamiento.

Acerca de esta guía

En esta guía se explican algunas de las normas y pasos que debe cumplir para participar en el programa de reembolsos. Puede encontrar todas las normas en “Reembolso de millas, comidas y alojamiento para los miembros” en las Oregon Administrative Rules (OAR, Normas Administrativas de Oregon): [*link.careoregon.org/reimbursement-oar*](https://www.oregon.gov/oha/ohcs/insurance/ReimbursementOAR/) (solo en inglés).

Puede consultar todas las normas sobre “Servicios de transporte médico” en la oficina del Department of Human Services (DHS, Departamento de Servicios Humanos) o en el sitio web del Secretario de Estado: [*link.careoregon.org/transportation-oar*](https://www.oregon.gov/oha/ohcs/insurance/TransportationOAR/) (solo en inglés).

Las normas relacionadas con los servicios de transporte médico para casos que no son de emergencia corresponden a la OAR 410-141-3920 a 410-141-3965.

Paso 1: obtenga una ReliaCard

Cuando solicite un reembolso por primera vez, crearemos una cuenta para que pueda obtener su tarjeta ReliaCard. La ReliaCard es una tarjeta de débito prepagada emitida por U.S. Bank. Puede usarla en cualquier lugar en el que acepten Visa. Le enviaremos la tarjeta por correo. Puede tardar de siete a diez días hábiles en llegar.

Recibirá la ReliaCard en un sobre anónimo del U.S. Bank. Puede parecer correo basura, por lo que le pedimos que preste atención.

Guarde la ReliaCard en un lugar seguro. Recargaremos la misma tarjeta para próximos reembolsos.

Deberá activar (poner en funcionamiento) la tarjeta antes de usarla. Recibirá instrucciones junto con la tarjeta. Debe avisar a NW Rides una vez que haya activado la tarjeta. Las tarjetas no vienen precargadas con fondos. NW Rides cargará la tarjeta una vez que se haya activado y se hayan aprobado sus fondos.

Para obtener más información sobre la ReliaCard, consulte la página 13.

Paso 2: llame a NW Rides para programar su viaje

Si usted o algún conocido suyo puede conducir hasta las consultas de atención médica, NW Rides puede reembolsarle esas millas. **Tenga en cuenta el plazo de 45 días que se explica en el Paso 4.**

Cuando nos llame por teléfono, tenga preparada esta información:

- Fecha y hora de la consulta.
- Nombre, dirección y número de teléfono del proveedor que lo atenderá.
- Motivo de la consulta.
- Tipo de fondos que solicita: millas, comidas, alojamiento. Debe solicitar ayuda para las comidas y el alojamiento, en caso de ser necesario, cuando llame para programar el viaje.
- Datos de su asistente personal, si necesita uno.

Es importante que planifique con anticipación para obtener el reembolso. Siempre que sea posible, llame al menos dos días hábiles antes de la consulta. Puede llamar hasta 90 días antes de la consulta. Debemos aprobar el viaje antes de que pueda asistir a la consulta.

Nota: Tiene derecho a solicitar un viaje para el mismo día o para el día siguiente.

Paso 3: lleve un formulario de verificación de citas a la consulta de atención médica

El estado nos exige que confirmemos que asistió al servicio de atención médica cubierto antes de que le otorguemos el reembolso. Pídale al personal del consultorio del proveedor que firme el formulario de verificación de citas.

Puede obtener el formulario de verificación de cuatro maneras:

1. Imprímalo en nwconnector.org/nw-rides
2. Llame a nuestra línea gratuita al 888-793-0439 y pida que le enviemos un formulario por correo.
3. Solicite que enviemos el formulario por fax al consultorio del proveedor.
4. Pídanos que le enviemos el formulario por correo electrónico.

Paso 4: envíenos el formulario de verificación de citas original completado antes de que se cumpla el plazo de entrega

Debemos recibir el formulario de verificación y todo recibo solicitado dentro de los 45 días hábiles después de la consulta. Verificaremos que haya recibido atención y tratamiento.

Para que le otorguemos el reembolso, el formulario debe tener la firma del consultorio del proveedor e incluir toda la información necesaria. Controle el formulario antes de enviarlo.

Importante: No podemos otorgarle el reembolso si recibimos el formulario de verificación y cualquier recibo solicitado más de 45 días después de la consulta.

Puede enviarnos el formulario por correo.

Correo postal: NW Rides, 3600 3rd St, Suite B
Tillamook, Oregon 97141

Puede enviarnos el formulario por correo electrónico.

Dirección de correo electrónico: nwrides@tillamookbus.com

O puede pedirle al personal del consultorio del proveedor que lo envíe por fax.

Fax de NW Rides: 503-815-2834

Si el proveedor envía el formulario por fax, deberá incluir una hoja que tenga el membrete del establecimiento y los datos de la consulta. Pídale al proveedor que incluya su nombre y número de identificación de miembro en la hoja.

Paso 5: pídale a su proveedor que escriba una carta

En lugar de enviar el formulario de verificación de citas, el proveedor puede enviarnos por fax una carta con su membrete profesional.

La carta debe incluir lo siguiente:

- Su nombre y apellido.

- Su dirección de correo postal actual.
- Su número de identificación de miembro de Columbia Pacific CCO Medicaid.
- La fecha y la hora de la consulta.
- El motivo de la consulta.
- La firma y el número de teléfono del proveedor o de un miembro del personal del establecimiento en el que recibió atención.

Paso 6: obtenga el reembolso

Una vez que hayamos verificado la consulta, cargaremos los fondos del reembolso en la ReliaCard emitida. Llevaremos esto a cabo dentro de los 14 días hábiles después de haber recibido el formulario completado.

Información sobre el reembolso de millas

Cuando otra persona lo lleva y lo recoge de las consultas, le reembolsamos los fondos a **usted**. Tiene la responsabilidad de entregarle el dinero a la persona que lo trasladó.

La tarifa de reembolso de millas es de 44 centavos por milla.

Determinamos las millas calculando la distancia desde la dirección de partida hacia la consulta y de regreso hasta el lugar de partida.

Después de la consulta, es posible que tenga que ir a otro sitio que no sea la dirección de partida. Informe al representante telefónico. Es posible que podamos cumplir con su solicitud.

Se le reembolsará la ruta más corta y más adecuada hacia la cita y de regreso. Es posible que no sea el mismo trayecto que recorrió.

Información sobre el reembolso de comidas

Es posible que en algún momento necesite un servicio cubierto por Columbia Pacific CCO que no está disponible dentro de los condados de Clatsop, Columbia o Tillamook. Esto se denomina “fuera de la zona”.

En algunos casos, podemos ofrecer un estipendio para comidas para los servicios de atención médica fuera de la zona. Un estipendio o una asignación es un monto determinado en dólares que le ayudará a cubrir sus gastos.

Podemos ofrecer estipendios para comidas si la atención médica fuera de la zona cumple con los siguientes requisitos:

- Implica viajar más de 30 minutos o 30 millas (48 km) si vive en una zona urbana.

O

- Implica viajar más de 60 minutos o 60 millas (97 km) si vive en una zona rural.

Y

- El viaje completo de ida y vuelta dura cuatro horas o más.

Las comidas se reembolsarán a los miembros (y asistentes, si corresponde) según las siguientes tarifas:

- Desayuno (\$11): el viaje comienza antes de las 6:00 a. m.
- Almuerzo (\$11): el viaje abarca todo el periodo comprendido entre las 11:30 a. m. y la 1:30 p. m.
- Cena (\$11): el viaje termina después de las 6:30 p. m.

El estipendio para comidas es un monto fijo. No tiene que presentar ningún recibo de comidas.

Nota: Cuando llame para solicitar un traslado o un reembolso de millas, debe informarnos que le gustaría recibir ayuda con los gastos de las comidas. Si va a un establecimiento en el que le proporcionan las comidas, no reúne los requisitos para recibir un estipendio para comidas.

Información sobre el reembolso del alojamiento

Es posible que podamos ayudar con los costos del alojamiento cuando necesite servicios de atención médica fuera de la zona.

La asignación para alojamiento es de \$98 por noche. Reembolsamos el alojamiento para asistentes únicamente si se hospedan en una habitación diferente a la suya. Usted es responsable de todo gasto que supere los \$98. Planifique con anticipación si le han aprobado el reembolso del alojamiento.

Para poder recibir el reembolso del alojamiento:

- Debe comenzar a viajar antes de las 5:00 a. m. para poder asistir a la consulta o bien regresaría a casa tras la consulta después de las 9:00 p. m.
- El proveedor debe informarnos, por escrito, que tiene una necesidad médica.
- En cualquiera de los dos casos, debe proporcionar el nombre y la dirección del establecimiento en el que se hospedaría.

Para calcular el tiempo de viaje y las millas entre su hogar y el sitio donde tendrá lugar la consulta, usamos mapas en línea como Google Maps y MapQuest.

Para recibir el reembolso del alojamiento:

- Debe enviar por correo una copia del recibo del alojamiento. Conserve el recibo original.
- Debemos recibir el recibo dentro de los 45 días hábiles después de la consulta.
- El nombre del miembro que asiste a la consulta debe figurar en el recibo.

Si se queda con un amigo o un familiar que vive cerca del sitio donde tendrá lugar la consulta fuera de la zona:

- Es posible que le reembolsemos hasta 20 millas (32 km), en cada sentido, desde la vivienda de dicha persona hasta la consulta.
- No le reembolsaremos el alojamiento.
- Cuando llame para solicitar este tipo de reembolso de millas, deberá proporcionarnos la dirección del lugar donde se hospedará.

Información sobre los viajes fuera de la zona

Contamos con un proceso para revisar las solicitudes de reembolso de gastos de viaje para consultas de atención médica fuera de los condados de Clatsop, Columbia o Tillamook.

Para que tengamos más tiempo para revisar su solicitud, llame a NW Rides tan pronto como programe una consulta de atención médica fuera de la zona. En primer lugar, controlaremos si viajar fuera de la zona de servicio para recibir atención es adecuado desde el punto de vista médico.

Si aprobamos la consulta fuera de la zona, necesitaremos tiempo para programar los detalles necesarios de su viaje.

Lista de control para los reembolsos

- Obtenga nuestra aprobación antes de viajar. Llame al menos dos días hábiles antes de la consulta de atención médica para solicitar fondos para millas, comidas o alojamiento. Puede programar el viaje con hasta 90 días de anticipación.
- Lleve un formulario de verificación de citas a la consulta. Asegúrese de que lo firmen y completen mientras se encuentra en el consultorio del proveedor.
- O bien** pídale al proveedor que escriba una carta en una hoja con membrete. La carta debe incluir toda la información necesaria sobre la consulta.
- Envíenos el formulario de verificación de citas o pídale a su proveedor que nos envíe por fax el formulario o una carta para que podamos recibirlos dentro de los 45 días hábiles después de la consulta. Puede enviarnos el formulario por correo electrónico a [*nwrides@tillamookbus.com*](mailto:nwrides@tillamookbus.com)
- Si le aprobamos el alojamiento con anticipación, asegúrese de enviarnos una copia del recibo del alojamiento dentro de los 45 días hábiles después de la consulta. Conserve los recibos originales.

Fondos para los reembolsos

Como mencionamos en el Paso 1, usamos la ReliaCard, que ofrece el U.S. Bank, para otorgar reembolsos a los miembros después de las consultas.

Cargaremos los fondos en su ReliaCard dentro de los 14 días hábiles después de haber recibido el formulario de verificación de citas. Podemos añadir reembolsos a su ReliaCard una vez que el importe adeudado haya alcanzado los \$10 o más.

¿Quiere conocer el monto en dólares disponible en su ReliaCard? Hay dos formas:

- Llame a la línea gratuita de Servicio de Atención al Cliente de ReliaCard al 855-282-6161.
- Visite el sitio web de ReliaCard: usbankreliacard.com

Si necesita un método de reembolso diferente a ReliaCard, comuníquese con NW Rides y solicite una modificación.

Padres de acogida y niños

Como es posible que los niños en cuidado de acogida se trasladen con frecuencia de un hogar de acogida a otro, los padres de acogida pueden recibir los fondos de reembolso de millas de otra manera. Comuníquese con nosotros si ReliaCard no le resulta útil.

Preguntas frecuentes

P: Soy padre/madre o tutor/a de un/a menor (0 a 17 años). ¿Reúno los requisitos para recibir el reembolso de millas, comidas y alojamiento cuando viajo con él/ella para que reciba servicios médicos cubiertos?

R: Sí. Como padre/madre o tutor/a de un/a menor, puede recibir fondos para millas, comidas y alojamiento si acompaña a su hijo/a a una consulta.

P: ¿Con qué frecuencia se procesan los pagos?

R: Las solicitudes de reembolsos de millas, comidas y alojamiento se procesan todas las semanas. Los pagos se realizan después de que confirmamos la consulta y recibimos los formularios y recibos necesarios.

P: ¿Cuándo recibiré el pago?

R: Recibirá los fondos a más tardar 14 días hábiles después de que recibamos el formulario de verificación de citas. Sin embargo, si el reembolso es menor que \$10, es posible que esperemos a que el monto adeudado sea de al menos \$10.

P: ¿Tengo que presentar los recibos de las comidas aprobadas?

R: No. Después de que hayamos verificado las consultas, el estipendio para comidas se procesará y cargará en su ReliaCard.

P: ¿Qué ocurre si pierdo mi ReliaCard?

R: Llámenos y solicite una tarjeta nueva si pierde su tarjeta, si se daña o si se la roban. Pediremos una tarjeta nueva para usted.

P: ¿Qué puedo hacer si tengo preguntas adicionales?

R: ¡NW Rides! Llámenos al 503-861-0657 o a la línea gratuita al 888-793-0439. TTY 711. Nuestro horario de atención es de 8 a. m. a 5 p. m., de lunes a viernes.



503-861-0657 o línea gratuita 888-793-0439

De 8 a. m. a 5 p. m., de lunes a viernes

nwconnector.org/nw-rides