

Sus responsabilidades:

- Debe llamar a SoonerRide por lo menos (3) días antes de la fecha de la cita. No se le garantiza el transporte si no llama por lo menos tres días antes.
- Si su cita es cancelada, debe notificarle a SoonerRide tan pronto como se entere. Esto les evitará viajes innecesarios a las empresas de transporte local que intentan atender a otras personas el mismo día. Si no se presenta en tres oportunidades en un periodo de 90 días, corre el riesgo de en una forma inadecuada perder el servicio. A los pasajeros que utilicen mal o abusen del servicio o que se comporten se les podrá negar los servicios de SoonerRide NET.
- Debe estar listo quince (15) minutos antes de la hora acordada de recoger. Se considera el vehículo puntual si llega 15 minutos antes o 15 minutos después de la hora acordada de recoger. Se le requiere al conductor esperar hasta 10 minutos después de la hora acordada de recoger para transportarlo. Los conductores no pueden entrar a la casa, levantar a los pasajeros ni subir o bajar sillas de ruedas por las escaleras.
- Usted es responsable por todos los medicamentos y pertenencias una vez abordo del vehículo. No se los dé al conductor.
- No se permite comer, beber, fumar ni utilizar otros tipos de productos de tabaco en el vehículo.
- Por favor sea respetuoso y amable con los demás pasajeros y con el conductor.
- Por favor notifíquelo a SoonerRide si cambia de dirección o si ya no necesita transporte.

- Usted es responsable de tener listo una silla de seguridad para niños menores de 4 años o que pesen menos de 27 kilos.
- Los niños menores de 15 años deben ir acompañados de un adulto. Las personas entre 15 y 18 años deben tener una autorización escrita de uno de los padres o del guardian que aparezca en el archivo de SoonerRide.
- El pasajero puede llevar máximo un acompañante. Si la cita es para un adulto, no podrá ir acompañado de un niño. El niño podrá ir sólo si tiene una cita médica.

Cómo reportar una queja del servicio

Si desea reportar un problema del servicio o una queja sobre el conductor o el servicio del vehículo, llame a SoonerRide, al **1-877-404-4500**. Un representante de servicio al cliente tomará la información y contactará a todas las partes necesarias.



LogistiCare Solutions, LLC
SoonerRide

4149 Highland Blvd. Ste. 200
Oklahoma City, OK 73108

©2008 by LogistiCare Todos los derechos reservados.
Esta publicación es autorizada por Oklahoma Health Care Authority de conformidad con las regulaciones estatales y federales e impresa por los servicios de impresión de la Universidad de Oklahoma. El costo de la impresión fue de \$975.000 por 10.000 copias. OHCA cumple con el Título VI y el Título VII de la ley de derechos civiles de 1964 y la ley de rehabilitación de 1973. Se han dejado copias en el Departamento de Bibliotecas Clearinghouse de Oklahoma. Oklahoma Health Care Authority no hace discriminación por raza, color, origen nacional, sexo, religión, edad o discapacidad para el empleo o para la prestación de servicios. Puede solicitar copias adicionales en el sitio web de OHCA, www.okhca.org.

SBRSP-SNRIDE 09



**Cómo Lograr
Acceso a
Transporte
SoonerRide
No de
Emergencia para
Miembros de
SoonerCare**

Servicios de transporte de SoonerRide

Si usted vive en Oklahoma y tiene un número válido de identificación de SoonerCare, es elegible para SoonerRide, que es el servicio estatal de transporte de Medicaid. (Las personas elegibles de SoonerCare que vivan en una institución de salud también pueden utilizar SoonerRide).

SoonerRide está diseñado para personas que no tienen un transporte apropiado para asistir a citas médicas. SoonerRide no maneja transporte de emergencias. En caso de emergencia, llame al 911.

Cómo hacer una reservación

Programar un transporte con SoonerRide es sencillo. Para hacer una reservación, debe llamar al **1-877-404-4500** por lo menos tres (3) días antes de que necesite el transporte. Puede llamar de 8 a.m. a 6 p.m.* de lunes a sábado.

Cuando llame a SoonerRide, el representante de servicio al cliente le pedirá la siguiente información:

- Su número actual de identificación de SoonerCare
- La hora y el día de la cita médica
- El nombre, dirección y teléfono de la institución médica donde tendrá la cita
- El motivo de la cita
- Si necesitará un acompañante

Esta información es necesaria para saber si usted es elegible para SoonerRide y para determinar el tipo de transporte que mejor satisface sus necesidades.

*El transporte de urgencia puede ser aceptado sin menos tiempo de aviso. Se considera transporte de urgencia cuando el paciente es dado de alta del hospital, cuando hay una referencia por parte de la línea de orientación para pacientes, cuando hay una cita médica que el médico considera necesaria o cuando hay una referencia de institución.

Por favor, tenga en cuenta lo siguiente:

- Para cada transporte se asignará un número de autorización del transporte, incluyendo el transporte para el que se hace un reembolso de gasolina. Asegurese de escribir el número de autorización que se le da al reservar el transporte. Si tiene alguna pregunta o preocupación más adelante, va a necesitar este número para un servicio pronto.
- Los tipos de transporte que tiene disponibles por SoonerRide son reembolso para gasolina, transporte, boletos para el bus y camioneta con camilla.

¿Dónde está mi transporte?

Si el transporte está retrasado más de 15 minutos y el conductor no lo ha llamado, simplemente llame a la línea gratuita “¿Dónde está mi transporte?”, al **1-800-435-1034**. Al llamar, dé el número de autorización y SoonerRide llamará al conductor y le informará dónde se encuentra y cuánto tiempo se va a demorar.

Preguntas y respuestas

P: ¿Qué sucede si tengo problemas auditivos?

A: Si necesita servicios de TDD, llame al **711** ó al **1-800-722-0353**.

P: ¿Qué debo esperar de este servicio y del conductor?

A: Recuerde que SoonerRide no es un servicio de taxi sino que su objetivo es asegurarle que tendrá acceso a sus citas médicas. Puede esperar lo siguiente de este servicio:

- Otros pasajeros en el mismo vehículo con usted.
- Los conductores no pueden hacer paradas adicionales; únicamente lo llevan al destino que se ha aprobado y reservado.
- Los conductores lo ayudarán a subir y

bajarse del vehículo pero sólo se detendrán al frente de la puerta o en un área común de un apartamento, clínica, hospital o edificio de oficinas. Ellos no están allí para cuidarlo. Si necesita ayuda, debe llevar un acompañante.

- Los conductores deben obedecer todas las reglas leyes normas de tránsito.
- Los conductores deben notificarle si van a llegar más de 10 minutos tarde.
- Devez en cuando el conductor podrá preguntarle si usted puede ser un poco flexible con la “hora de recoger.” Usted no está obligado a cambiar la hora de recoger si se lo piden; sin embargo, su flexibilidad ayudará a que más personas puedan obtener el transporte a las citas médicas de ese día.

P: ¿Cómo hago para que me recojan en la cita médica?

A: Usted debe programar tanto el transporte a la cita médica como el de regreso a su casa al mismo tiempo. Al pedir la cita médica, pregunte aproximadamente cuánto le tomará la cita y programe el transporte de regreso con un margen de tiempo (de 20 a 30 minutos después). Una vez salga de la cita, quédese en el área de recoger hasta la hora acordada de recoger.

P: ¿Qué hago si la cita dura más de lo esperado?

A: El conductor le dará un número telefónico para llamar si la cita tarda más o el vehículo está retrasado. Si no recibe un servicio satisfactorio, llame al **1-877-404-4500**. Si el transporte tarda más de 15 minutos, puede llamar a la línea de “¿Dónde está mi transporte?”, al **1-800-435-1034**, y de allí contactarán al conductor para saber a qué hora llegará.