



**BlueCross BlueShield
of Texas**



Servicios de transporte para asegurados con cobertura STAR de BCBSTX

Departamento de Especialistas en Servicio al Cliente:

1-888-657-6061 (TTY: 711)

Coordinación de Servicios: **1-877-301-4394**

espanol.bcbstx.com/star



TEXAS
Health and Human
Services

TEXAS STAR
Your Health Plan ★ Your Choice

Los servicios con valor agregado podrían estar sujetos a restricciones y limitaciones.

Blue Cross and Blue Shield of Texas, una división de Health Care Service Corporation, a Mutual Legal Reserve Company, licenciataria independiente de Blue Cross and Blue Shield Association

STARM-6293-23

748304.0923

Transporte médico para casos que no sean de emergencia (NEMT)

Los asegurados con cobertura STAR pueden obtener traslados gratuitos a citas de atención médica y otros servicios relacionados a través de ModivCare. Blue Cross and Blue Shield of Texas (BCBSTX) tiene contrato con ModivCare para proporcionar transporte médico para casos que no sean de emergencia (NEMT, en inglés) a asegurados con cobertura STAR como un servicio incluido disponible a través de Texas Medicaid.

Llame al **1-866-824-1565** (TTY: **711**), con atención de lunes a viernes, de 8:00 a. m. a 5:00 p. m., hora del centro, para obtener más información sobre el programa de transporte médico para casos que no sean de emergencia o para programar un traslado.

¿Qué servicios están cubiertos a través del programa de NEMT de Texas Medicaid?

Mediante esta cobertura, se ofrecen traslados gratuitos cuando no tenga otra forma de conseguir transporte para usted o su hijo a los siguientes lugares:

- citas médicas;
- citas con otros profesionales médicos;
- citas dentales;
- farmacias.

Medicaid también ofrece cobertura para los traslados para recibir atención médica inmediata. Puede obtener traslados a su domicilio después de recibir el alta del hospital o traslados para ir a una farmacia con menos de 48 horas de anticipación.

¿Quién puede viajar mediante el programa de NEMT?

- Asegurados con cobertura STAR.
 - Un asistente del programa de transporte médico para casos que no sean de emergencia puede viajar con un asegurado.
 - El animal de servicio del asegurado para la asistencia personal o de movilidad necesaria.
-



¿Quién puede ser un asistente del programa de NEMT?

- En el caso de los asegurados menores de 18 años, el asistente del programa de transporte médico para casos que no sean de emergencia puede ser el padre, la madre, el tutor u otro representante legalmente autorizado (LAR, en inglés) que haya recibido permiso por escrito del padre, la madre o el tutor para viajar con el asegurado.
- En el caso de los asegurados mayores de 18 años, el asistente puede ser otro adulto que haya recibido permiso por escrito para viajar con el asegurado. Asegúrese de pedir a ModivCare que le entregue los documentos necesarios para obtener la aprobación cuando llame para programar su traslado.

¿Quiénes pueden programar un traslado?

- los asegurados que tengan al menos 18 años de edad;
 - uno de los padres del asegurado, el tutor o el representante autorizado;
 - el profesional asignado al caso u otro representante de la cobertura o centros y profesionales médicos;
 - los representantes y profesionales de la salud de un centro de salud mental.
-



¿Cómo llegaré a mi cita?

ModivCare programará el transporte y otros servicios que mejor se adapten a sus necesidades o a las de su hijo. Esto incluye lo siguiente:

- transporte público, como autobús o tren;
- viajes programados con anticipación o compartidos en taxi, una camioneta o un automóvil contratado;
- transporte en su propio automóvil o en el de un amigo o miembro de la familia con reembolso de las millas recorridas por participantes;
- comidas y alojamiento durante el traslado a una cita aprobada;
- fondos anticipados para los gastos previstos de viaje;
- servicios de transporte en aerolíneas comerciales, incluidos viajes fuera del estado.

Infórmenos si necesita una camioneta para pasajeros con silla de ruedas y coordinaremos el servicio para usted.

¿Cuándo debo programar mi traslado?

- Todos los traslados deben aprobarse con anticipación.
- Llame para programar los traslados de menos de 75 millas al menos dos días hábiles antes de la fecha de la cita programada. Por ejemplo, si la cita de su hijo es el lunes, llame a ModivCare antes del jueves de la semana anterior.
- Llame para programar los traslados de más de 75 millas al menos cinco días hábiles antes de la fecha de la cita programada. Por ejemplo, si la cita de su hijo es el jueves, llame a ModivCare antes del viernes de la semana anterior.

Antes de llamar a ModivCare para programar su traslado, tenga la siguiente información a la mano:

- nombre completo, dirección y número de teléfono actuales del asegurado;
- número de asegurado de BCBSTX;
- fecha y hora de la cita;
- nombre, dirección y número de teléfono del sitio al que se dirige;
- tipo de consulta a la que va a acudir;
- si necesita una camioneta para pasajeros con silla de ruedas u otro tipo de ayuda durante el viaje.

¿Puedo llevar a mis otros hijos conmigo?

Los servicios de NEMT son solo para transportar al asegurado, o bien a uno de los padres, al tutor o a otro adulto autorizado, mayor de 18 años, que acompañe al niño asegurado. Sin embargo, si usted es un asegurado y es el único cuidador y, además, tiene más de un menor a su cuidado, puede consultarnos sobre los servicios con valor agregado de ayuda adicional para traslados.

Puede programar un traslado hasta con 60 días de anticipación, pero BCBSTX verificará su elegibilidad antes del día del traslado.

¿Qué debo hacer después de programar el traslado?

Aviso: Esto no se aplica a los traslados en autobús.

- El proveedor de transporte lo llamará, le indicará a qué hora irán a buscarlo y le dará su número de teléfono. Tenga este número a la mano.
- Esté preparado una hora antes del horario en que vayan a buscarlo. El conductor puede ir hasta su puerta si usted necesita ayuda para subir al vehículo, pero no puede entrar en su casa.
- Si tiene programado un traslado de regreso con ModivCare, deben ir a buscarlo antes de los 30 minutos después de finalizada su cita.
- Si no tiene programado un traslado de regreso, llame a ModivCare al **1-866-824-1565** (TTY: **711**) después de su cita para informarles que ha terminado. Su traslado debe llegar en menos de una hora.
- Si lo hacen esperar más de 60 minutos, llame a ModivCare.

¿Irá en autobús?

- Llame a ModivCare, al **1-855-933-6993** para programar su traslado a través del programa de servicios con valor agregado.
 - Los boletos o pases se enviarán a su hogar o se le enviarán por correo a la dirección que usted tenga registrada con BCBSTX.
 - Obtenga un mapa de la ruta del autobús y úselo para planificar el viaje.
 - Vaya a la parada del autobús por lo menos 10 minutos antes del horario programado de llegada del autobús.
 - Asegúrese de tener listo su pase cuando suba al autobús.
-

¿Cómo obtengo el reembolso por gastos de transporte?

El dinero que se le debe por los traslados preaprobados realizados a través de servicios de transporte médico para casos que no sean de emergencia se depositará en su tarjeta Comdata® MasterCard todas las semanas. Llame a ModivCare al **1-866-824-1565** (TTY: **711**) para inscribirse para recibir el reembolso a través de la tarjeta Comdata® Mastercard. Puede usar la tarjeta para hacer compras en todos los lugares que acepten MasterCard. **No podrá recibir el reembolso de un traslado sin una aprobación previa.**

¿Qué pasos debo seguir para obtener un reembolso por millaje?

- Tienen que darle un número de viaje cuando programe el traslado o un día antes del traslado hacia su cita. No podrá obtener un reembolso por el traslado si no tiene un número de viaje.
- La persona asegurada o el cuidador puede solicitar el reembolso de las millas recorridas en el momento en que realiza la llamada para programar el traslado. El representante de Servicio al Cliente solicitará la información del conductor en el momento en que se programe el traslado.
- Servicio al Cliente enviará por correo postal la documentación de inscripción y un registro de viaje al asegurado o a su padre, madre, tutor u otro adulto autorizado.
- El asegurado o cuidador debe completar los documentos que ModivCare le envió y deben tener una licencia de conducir del conductor y un seguro del vehículo válidos para ser elegible para un reembolso por millaje.
- El conductor debe completar el registro de cada traslado y enviarlo a ModivCare.
- El reembolso por millaje se realizará dentro de los 30 días una vez que ModivCare reciba el registro de viaje.

Aviso: ModivCare puede responder las preguntas que tenga sobre el reembolso cuando llame para programar el traslado.

¿A quién debo llamar si tengo preguntas, quiero programar un traslado o necesito cambiar un traslado programado?

Llame a la línea de ayuda Where's My Ride de los servicios de NEMT, las 24 horas del día, los 7 días de la semana, al **1-866-824-1565** (TTY: **711**) en los siguientes casos:

- para hacer cambios en su reserva, cancelar un traslado o hacer preguntas sobre un traslado ya programado;
- para programar un traslado de regreso a su hogar luego de una cita médica si el traslado no se programó antes de la cita;
- para informar que un traslado tiene una demora de más de 15 minutos;
- para solicitar un traslado de regreso a su hogar luego de recibir el alta de un hospital;
- para solicitar un traslado a un centro de atención médica inmediata fuera del horario de atención.

Comuníquese con nosotros apenas sepa que debe hacer el cambio en su cita o en el horario de su hijo. Si no asiste a la cita, quedará registrado como que usted no se presentó. Lo ideal es que llame al menos una hora antes de la hora programada para que lo pasen a buscar. Tenga preparada la dirección de su destino para el representante de Servicio al Cliente de Where's My Ride.

¿Hay una aplicación para esto?

ModivCare tiene una aplicación que le permite programar su traslado médico y hacer actualizaciones de su viaje. Lo único que tiene que hacer es buscar la aplicación "ModivCare" en las tiendas virtuales Google Play® o App Store® y descargarla. Debe tener una dirección de correo electrónico o crear una para configurar su cuenta.



Con la aplicación de ModivCare, puede hacer lo siguiente:

- programar un traslado;
- modificar o cancelar un traslado;
- saber dónde está su conductor en tiempo real;
- enviar un mensaje de texto o llamar al conductor para asegurarse de que llegue a tiempo;
- presentar una solicitud de reembolso del millaje;
- comunicarse con el servicio de asistencia dentro de la aplicación para hablar directamente con un agente.

¿Hay algún límite en la cantidad de viajes que puedo programar o la distancia que puedo recorrer si uso el servicio con valor agregado de NEMT de BCBSTX?

No, no hay un límite en la cantidad de viajes que usted puede programar para ir a las citas aprobadas. Tampoco hay un límite en la distancia que puede recorrer para las citas médicas que estén aprobadas.

¿Qué sucede si tengo una queja sobre los servicios de NEMT?

Si tiene una queja sobre su traslado, llame a ModivCare al **1-866-824-1565** (TTY: **711**).

¿A quién debo llamar si Medicaid de Texas no cubre mi traslado?

Si necesita transporte para un traslado médico que no es de emergencia y que no está cubierto a través de Medicaid de Texas, BCBSTX ofrece ayuda adicional para traslados como servicio con valor agregado. Incluye el transporte para servicios incluidos en la cobertura en los que el padre o la madre debe llevar a más de un niño. Llame al **1-855-933-6993** (TTY: **711**) para obtener más información.

Si tiene alguna pregunta acerca de los servicios de Medicaid o desea una copia impresa de nuestros materiales para asegurados más actualizados, llame al número de teléfono del Departamento de Especialistas en Servicio al Cliente de STAR de BCBSTX que aparece a continuación.

Números de teléfono importantes

Transporte médico para casos que no sean de emergencia (NEMT) de ModivCare

1-866-824-1565 (TTY: **711**)

Hacer una reserva, presentar una queja y obtener ayuda de Where's My Ride

Servicios con valor agregado de ModivCare

1-855-933-6993 (TTY: **711**)

Ayuda adicional para traslados (si su transporte no cumple los requisitos para NEMT)

Departamento de Especialistas en Servicio al Cliente

1-877-688-1811 (TTY: **711**)

Sitio web para asegurados

espanol.bcbstx.com/star/

Blue Cross and Blue Shield of Texas cumple con las leyes federales de derechos civiles aplicables y no discrimina por motivos de raza, color, país de origen, edad, discapacidad o sexo.

ATENCIÓN: Si habla español, tiene a su disposición servicios gratuitos de asistencia lingüística. Llame al 1-855-710-6984 (TTY: 711).

CHÚ Ý: Nếu bạn nói Tiếng Việt, có các dịch vụ hỗ trợ ngôn ngữ miễn phí dành cho bạn. Gọi số 1-855-710-6984 (TTY: 711).

ModivCare es una compañía independiente que tiene contrato con Blue Cross and Blue Shield of Texas para administrar servicios de transporte a los asegurados con cobertura a través de BCBSTX.

BCBSTX no recomienda, ni avala, ni garantiza a ningún proveedor, ni los productos o servicios que ofrecen.