

Manual para miembros de la AHCA de Florida

Transporte de Medicaid
que no es de emergencia
(NEMT)

Contenido

- Introducción 3
- Servicio de NEMT 4
- Modos de servicio de NEMT 5
- Nivel de asistencia del beneficiario de NEMT 6
- Cómo programar servicios de NEMT7
- Información requerida para reserva de NEMT 8
- Número de referencia de viaje de NEMT 8
- Cómo cancelar una reserva de NEMT 9
- Derechos, responsabilidades y seguridad de los miembros.....10
 - Responsabilidades del beneficiario 10
 - Responsabilidades del conductor 10
 - Reglas de los vehículos de NEMT 10
 - Protección para los beneficiarios 10
- Preguntas o quejas 11
- Sitio web de WeCare 11
- Proceso de apelación y servicios rechazados12
- Programa de reembolso de millas recorridas15
- Recursos en línea de NEMT16
- Preguntas frecuentes.....17

Introducción

Modivcare trabaja con la Agencia para la Administración del Cuidado de la Salud (Agency for Health Care Administration, AHCA) de Florida. Modivcare ayuda a administrar el Transporte de Medicaid que no es de emergencia (Non-Emergency Medicaid Transportation, NEMT).



El NEMT ayuda a los miembros de Medicaid a obtener traslados a citas médicas que no son de emergencia. El servicio de NEMT no se usa para emergencias. Si hay una emergencia o una persona está en peligro, llame al 9-1-1 de inmediato.

Modivcare se esfuerza mucho para ofrecer un buen servicio. Para lograr esto:

- Permitimos que los miembros pidan los traslados en línea
- Permitimos que los miembros llamen a un número de teléfono gratuito para pedir un traslado
- Tomamos llamadas para viajes urgentes las 24 horas del día, lo que incluye noches, fines de semana y días festivos
- Programamos viajes de rutina al menos 3 días hábiles antes del viaje
- Verificamos la elegibilidad de Medicaid
- Nos aseguramos de que la cita esté cubierta por Medicaid
- Elegimos el traslado más seguro y de menor costo
- Respondemos preguntas rápidamente
- Proporcionamos intérpretes para llamadas telefónicas cuando es necesario
- Analizamos las quejas y las respondemos a tiempo
- Informamos a los miembros sobre retrasos o cambios

Servicio de NEMT



Transporte

Modivcare elegirá el mejor tipo de traslado de ida y vuelta a su cita cubierta por Medicaid.



Programa de reembolso de millas recorridas

Programa de reembolso de millas recorridas. Puede elegir conducir usted mismo o que un familiar o amigo conduzca hasta el lugar de su cita. El conductor recibirá un pago por las millas recorridas. Encontrará más detalles en la página 15.



Transporte público

Transporte público Si vive a una distancia menor a un cuarto de milla de una parada de autobús, puede pedir boletos de autobús. Los boletos de autobús son gratis para usted y un asistente. Los autobuses pueden transportar sillas de ruedas. Si sus boletos de autobús no llegan en un plazo de 7 días, llame al **(866) 726-1457**.

Modos de servicio de NEMT



Ambulatorio (taxi)

Si puede entrar y salir de un auto sin ayuda, puede ir en auto, furgoneta o taxi.

Conductor voluntario

Algunos conductores se ofrecen como voluntarios para ayudar a las personas en su comunidad. Estas personas cumplen las mismas reglas que los conductores pagados.

Furgoneta para silla de ruedas

Si no puede bajar de su silla de ruedas, el traslado se hará en una furgoneta para silla de ruedas. Su silla de ruedas se ajustará de forma segura.

Furgoneta con camilla

Si debe ir recostado en una camilla durante el traslado, pero no necesita atención médica, el traslado se hará en una furgoneta con camilla.

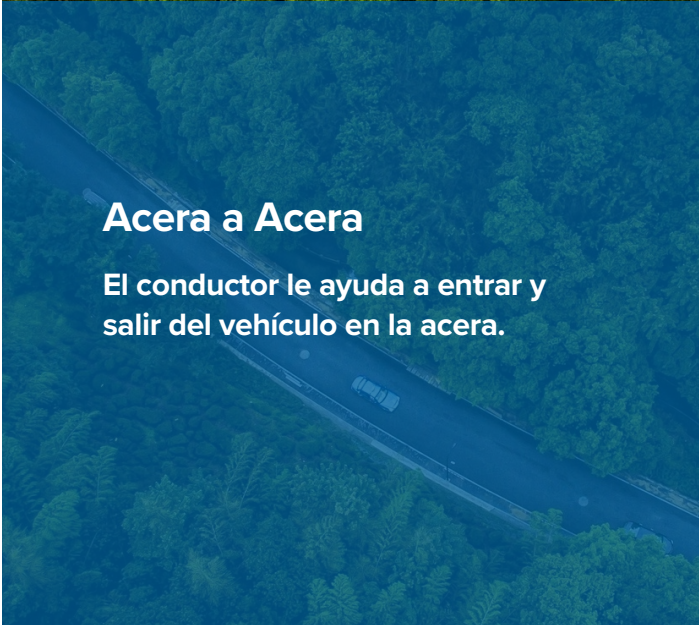
Camilla (ambulancia que no es de emergencia)

Si necesita atención médica durante su traslado en una camilla, el traslado se realizará en una ambulancia.

Transporte público

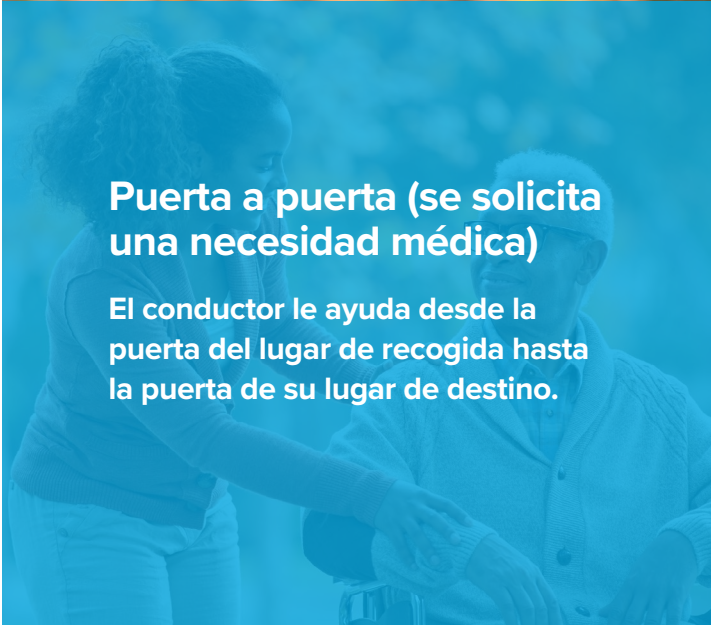
Puede usar el autobús si vive cerca de una parada de autobús y el lugar de su cita también queda cerca de una parada. Es posible que necesite un certificado de su médico.

Nivel de asistencia del beneficiario de NEMT



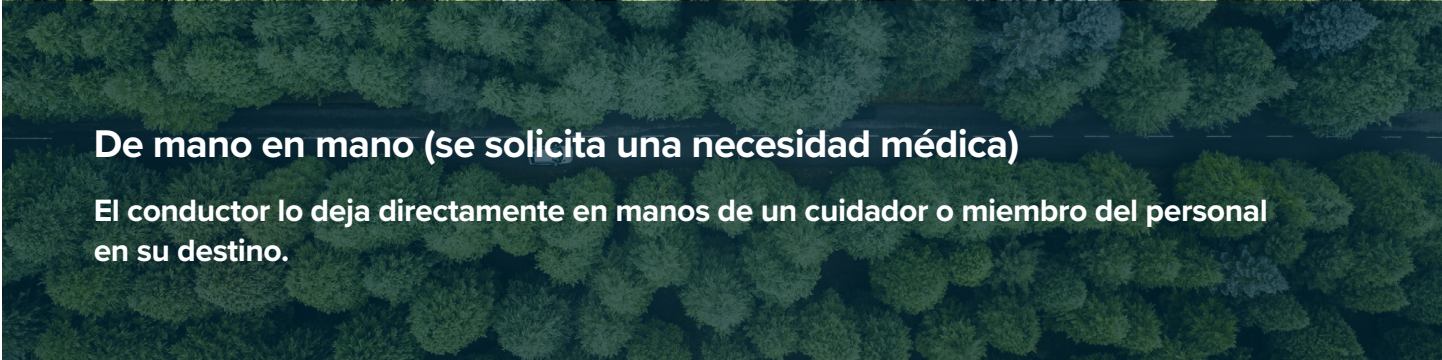
Acera a Acera

El conductor le ayuda a entrar y salir del vehículo en la acera.



Puerta a puerta (se solicita una necesidad médica)

El conductor le ayuda desde la puerta del lugar de recogida hasta la puerta de su lugar de destino.



De mano en mano (se solicita una necesidad médica)

El conductor lo deja directamente en manos de un cuidador o miembro del personal en su destino.

Cómo programar servicios de NEMT



Reserva de rutina

Reservas de rutina Debe programar las reservas de rutina al menos 3 días hábiles antes.

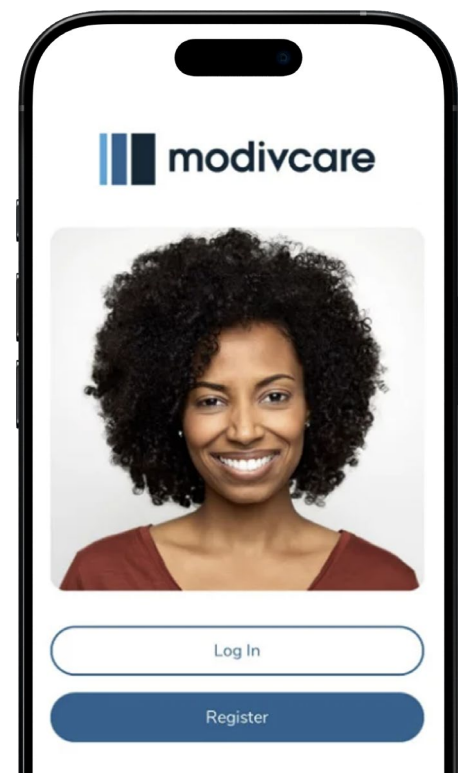
Para programar un traslado:

- Llame al **(866) 726-1457** de lunes a viernes de 8:00 a. m. a 5:00 p. m.
- Use la aplicación móvil Modivcare
- Visite modivcare.com

Si necesita ayuda en otro idioma, hay traductores disponibles. Los usuarios de TTY pueden llamar al 711.

Reserva de NEMT urgente

Los traslados urgentes pueden programarse en cualquier momento llamando al **(866) 726-1457**. Los traslados para el mismo día pueden demorar hasta 3 horas.



Escanee el código QR para obtener la aplicación Modivcare.

Se necesita conexión a Internet.

Información requerida para reserva de NEMT



Para programar un traslado, tenga la siguiente información a mano:

- Número de Id. de Medicaid
- Fecha de nacimiento
- Dirección de recogida y número de teléfono
- Dirección de destino y número de teléfono
- Día y hora de la cita
- Hora de regreso
- Nombre del médico o la clínica
- Motivo de la consulta
- Nivel de ayuda que necesita
- Necesidades especiales
- Necesidades sobre los asientos del vehículo
- Un asistente (si es necesario)

Número de referencia de viaje de NEMT

Después de la aprobación, recibirá un número de viaje. Guarde este número.

Cómo cancelar una reserva de NEMT



Por favor, cancele su traslado al menos 24 horas antes. Llame al **(866) 726-1458** en cualquier momento. Si no cancela el traslado, este se contará como traslado con pasajero ausente.

Derechos, responsabilidades y seguridad de los miembros



Responsabilidades del beneficiario

Debe:

- Tener todo listo 15 minutos antes
- Estar en la entrada principal
- Llamar a Modivcare para su traslado de regreso
- Llevar su propia butaca de seguridad para niños
- Cuidar sus objetos personales
- Llevar solo un asistente
- Informar las necesidades especiales al programar el traslado
- Mantener actualizado su número de teléfono

Responsabilidades del conductor

Los conductores deben:

- Ser amables y profesionales
- Ser puntuales
- Conducir de manera segura
- Seguir las reglas al recoger y dejar en destino al beneficiario
- Asegurar las sillas de ruedas correctamente
- Llamar al 9-1-1 en caso de emergencias

Reglas de los vehículos de NEMT

Durante el traslado:

- Se debe usar cinturón de seguridad
- No se debe fumar, comer ni beber
- No se debe consumir alcohol ni drogas
- No se puede llevar armas
- Es necesario tener una actitud respetuosa
- El uso de mascarilla es opcional

Protección para los beneficiarios

Los conductores deben pasar por verificaciones de antecedentes, pruebas de drogas, capacitación e inspecciones del vehículo. Los conductores usan insignias con el nombre y siguen las reglas de seguridad.

Preguntas o quejas



Llame a la línea de asistencia para traslados al **(866) 726-1458** para obtener ayuda. Llame al **(866) 726-1457** para presentar una queja.

La persona que llame debe tener al menos tres (3) de los datos que se mencionan abajo:

- Número de referencia de viaje
- Nombre
- Fecha de nacimiento
- Número de Id. de Medicaid
- Lugar de recogida o de destino

Sitio web de WeCare

También puede visitar: <https://www.modivcare.com/contact-us-business/>

Proceso de apelación y servicios rechazados



A veces, Modivcare no puede programar un traslado. Cuando esto ocurre, la solicitud de traslado se rechaza.

Se puede rechazar una solicitud de traslado si:

- Un miembro no ofrece la información necesaria para ver si reúne los requisitos para el NEMT.
- Un miembro no es elegible para recibir los beneficios de transporte.
- Un miembro no programa un traslado de rutina al menos 3 días hábiles antes de la cita (a menos que sea una consulta urgente).
- Un miembro pide un traslado para un servicio que no está cubierto por Medicaid.

El proceso de apelación

Si se rechaza una solicitud, se le avisará de inmediato a la persona que hizo el pedido.

En un plazo de 5 días hábiles, se enviará una carta por correo explicando el motivo del rechazo. La carta también explicará cómo apelar la decisión.

El miembro debe pedir una apelación a más tardar 30 días después de recibir la carta de rechazo.

Para pedir una apelación, los miembros pueden llamar al **(866) 726-1457** o escribir a:

Modivcare
Atención: Grievance & Appeals
7900 Oak Lane, Suite 400
Miami Lakes, FL 33016

No es necesario pasar por el proceso de apelación antes de pedir una audiencia justa. Puede pedir una audiencia justa por teléfono o por escrito. Puede pedir una audiencia justa hasta 90 días después de la fecha de la carta de rechazo o hasta 90 días después de que reciba la decisión de apelación.

Si no está de acuerdo con el rechazo, tiene derecho a pedirle una apelación a Modivcare. También tiene derecho a pedir al estado una audiencia justa de Medicaid.

Cuando pide una apelación, un profesional de atención médica de Modivcare diferente revisará la decisión. Cuando pide una audiencia justa, un oficial de audiencias que trabaja para el estado revisará la decisión.

Qué incluir al pedir una apelación

Cuando envíe una apelación por escrito, asegúrese de incluir:

- Su nombre
- Su número de miembro
- Su número de Id. de Medicaid
- Un número de teléfono donde podamos comunicarnos con usted o con su representante legal

Si cuenta con la siguiente información, también puede incluirla:

- Por qué cree que la decisión debería cambiarse
- Información médica que respalde su solicitud
- El nombre de cualquier persona que le ofrezca ayuda con su apelación

En un plazo de 5 días hábiles después de recibir su apelación, le enviaremos una carta para confirmar la recepción, a menos que pida una apelación rápida. Enviaremos una decisión en un plazo de 30 días después de que pida una apelación.

Cómo pedir una apelación rápida (expedita)

Puede pedir una apelación rápida si usted o su médico creen que esperar 30 días podría tener un riesgo para su vida, su salud o su capacidad de funcionamiento.

Para pedir una apelación rápida:

- Llámenos o escríbanos (consulte la información de contacto arriba)
- Asegúrese de decir que está pidiendo una apelación rápida

Podemos decidir que no es necesario que su apelación sea rápida. Si esto ocurre, le avisaremos.

Si decidimos que su apelación no sea rápida, la revisaremos con el plazo de revisión habitual. Recibirá una decisión en un plazo de 48 horas después de que recibamos su solicitud de apelación, ya sea que la haya pedido por teléfono o por escrito.

Cómo mantener sus servicios durante la apelación

Si actualmente recibe servicios que se planean reducir, pausar o detener, tiene derecho a seguir recibiendo esos servicios mientras se toma una decisión sobre su apelación o audiencia justa.

Si sus servicios continúan:

- Nada cambiará hasta que se tome una decisión final
- Si la decisión respalda el rechazo, se le pedirá que pague por esos servicios
- Mantendrá sus beneficios de Medicaid
- No se les pedirá el pago a sus familiares ni a su representante legal

Cómo pedir que se mantengan sus servicios durante una apelación del plan

Para mantener sus servicios durante una apelación del plan, debe:

- Presentar una apelación del plan y
- Pedir que se mantengan sus servicios

Debe hacerlo

- A más tardar 10 días después de que se envíe por correo la carta de rechazo o
- Antes de la fecha programada para el cambio de sus servicios; lo que ocurra más tarde

Puede pedir una apelación del plan por teléfono, pero también debe enviar una solicitud por escrito. Asegúrese de decir que quiere que sus servicios continúen.

Cómo pedir que se mantengan sus servicios durante una audiencia justa

- Para mantener sus servicios durante una audiencia justa, debe:
- Presentar su solicitud de audiencia justa y
- Pedir que se mantengan sus servicios

Debe hacerlo:

- A más tardar 10 días después del aviso sobre la decisión de la apelación del plan o
- Antes de la fecha programada para el cambio de sus servicios; lo que ocurra más tarde

Envíe su solicitud a la Agencia para la Administración del Cuidado de la Salud.

Qué debe hacer si no está de acuerdo con la decisión de la apelación del plan

Recibirá un aviso con el resultado de su apelación del plan. Si sigue sin estar de acuerdo o si no recibe el aviso a tiempo, puede pedir una audiencia justa.

Cómo pedir una audiencia justa

Cuando pide una audiencia justa de Medicaid, un oficial de audiencias que trabaja para el estado revisará la decisión.

Puede pedir una audiencia justa hasta 120 días después de que reciba la decisión de su apelación del plan. Primero debe finalizar la apelación del plan.

Envíe su solicitud a:

Agency for Health Care Administration
Medicaid Hearing Unit
P.O. Box 60127
Ft. Myers, FL 33906

- Teléfono: **(877) 254-1055** (línea gratuita)
- Fax: (239) 338-2642
- Correo electrónico: MedicaidHearingUnit@ahca.myflorida.com

Después de que la agencia reciba su solicitud de audiencia justa, le enviará una carta para confirmarla.

Si tiene preguntas, llame al **(866) 726-1457**.

Para hablar con un intérprete, llame al **(866) 288-3133**.

Programa de reembolso de millas recorridas



Puede recibir un reembolso por millas recorridas si usted o alguien que conoce conducen durante el traslado.

Estos son los pasos:

- Llame al **(866) 726-1457** antes de la cita (al menos 3 días hábiles antes)
- Indique los detalles del conductor
- Complete un formulario de millas (puede usar un formulario en papel o la aplicación Modivcare)
- Obtenga la firma del proveedor
- Envíe el formulario por la aplicación, por correo electrónico, correo postal, fax o cárguelo en <https://Member.Modivcare.com>

Los pagos se envían por correo postal en un plazo de 4 semanas.

Si usa el formulario en papel en vez de la aplicación Modivcare, el formulario completo debe enviarse por correo electrónico, correo postal o fax al departamento de reclamaciones de Modivcare. Los pagos se envían por correo postal en un plazo de 4 semanas.

- Envíe el formulario completo por correo electrónico a support.claims@modivcare.com
- Envíe el formulario completo por correo postal a

Modivcare Solutions, LLC
Atención: Claims Department
798 Park Ave NW
Norton, VA 24273

- Envíe por fax el formulario completo al **1-(866)-528-0462**

Para obtener más información sobre el programa de reembolso de millas recorridas, llame a nuestra línea de asistencia para traslados al **(866) 726-1458**.

Recursos en línea de NEMT

Aplicación Modivcare

La aplicación Modivcare permite a los miembros reservar viajes y hacer un seguimiento de los viajes desde su teléfono. Los miembros pueden descargar la aplicación desde Google Play o iTunes.

Aplicación Modivcare

- Fácil de usar.
- Ayuda a reservar viajes.
- Le muestra el número del viaje.
- Le permite ver sus viajes.
- Le permite comunicarse con Modivcare.



Sitio web de servicios para miembros

El sitio web de servicios para miembros permite a los miembros reservar viajes, hacer preguntas o presentar una queja. Visite el sitio web en <https://member.logisticare.com/en/login>.

- Fácil de usar.
- Reserve viajes.
- Haga preguntas.
- Consulte formularios y documentos.
- Presente una queja.

Llame al **(866) 726-1458** para obtener ayuda.

Preguntas frecuentes

Si estoy inscripto en una Organización de Cuidado Administrado (Managed Care Organization, MCO) de Medicaid, ¿tengo beneficios de transporte?

Puede recibir servicios de transporte mediante el plan de la MCO. Es posible que alguna información en este manual no se aplique al transporte de la MCO. Consulte el manual de la MCO o comuníquese con su plan para conocer sus beneficios de transporte.

¿Qué ocurre si necesito ir a la farmacia después de mi cita médica?

Si suele ir a la farmacia después de su cita, solicite una parada en la farmacia cuando programe el traslado.

Si durante su cita descubre que debe ir a la farmacia, llame a Modivcare de inmediato al **(866) 726-1457**. Pida hacer una parada en la farmacia durante su viaje de vuelta. Tenga a mano el nombre y la dirección de la farmacia.

¿Qué ocurre si surge una emergencia y el traslado se necesita de inmediato?

Modivcare no se encarga de traslados de emergencia en ambulancia. Si hay una emergencia, llame al 9-1-1.

¿Cuántos acompañantes puede llevar el miembro?

El miembro puede llevar una (1) persona.

¿Qué debo hacer si se cancela mi cita o si decido no ir?

Llame a Modivcare de inmediato para cancelar su traslado. Llame a la línea de asistencia para traslados al **(866) 726-1458**.

Si no cancela con suficiente anticipación, el proveedor de transporte puede presentar una queja de pasajero ausente.

¿Qué debo hacer si mi traslado no llega?

Se considera que un traslado está retrasado si no llegó **15 minutos** después de la hora de recogida programada.

Llame a la línea de asistencia para traslados al **(866) 726-1458** y presente una queja por retraso del proveedor.

¿Qué ocurre si no sé cuándo terminará mi cita?

Su viaje de regreso puede programarse con la modalidad “Will Call”, que significa que deberá llamar para iniciar el viaje.

Cuando termine su cita, usted u otra persona del consultorio debe llamar a la línea de asistencia para traslados al **(866) 726-1458** para solicitar el viaje de regreso. Es posible que el conductor tarde hasta 60 minutos en llegar.

¿Hay un número de teléfono para personas sordas o con dificultades auditivas?

Sí. Llame a la línea de TTY al **(866) 288-3133**.

¿Puedo solicitar un proveedor de transporte específico?

Puede solicitar un proveedor preferido, y en Modivcare tomaremos nota de la solicitud. Sin embargo, Modivcare puede usar un proveedor diferente si fuera necesario para cumplir con sus necesidades de transporte.

¿Quién puede programar el transporte?

Usted, una persona que le ayude (como un familiar, amigo o gestor de casos) o su proveedor de atención médica pueden programar el transporte.

¿Cuáles son las reglas para los menores que viajan solos?

Los niños de **16 años o menos** deben viajar acompañados. El acompañante debe tener **18 años o más**, o debe haber un formulario de consentimiento en el expediente.

¿Qué es un acompañante?

Un acompañante es un familiar, amigo o miembro del personal que se traslada junto con el miembro y se queda durante todo el viaje.

Modivcare no ofrece acompañantes. El traslado del acompañante no tiene costo. Cuando programe el traslado, avise a Modivcare si irá un acompañante.

¿A quién debo llamar si no recibo mis boletos de autobús?

Llame a la línea de asistencia para traslados al **(866) 726-1458**.