

# Molina Complete Care

## Transporte médico para miembros que no sea en caso de emergencia Preguntas frecuentes

### ¿Qué es el transporte médico para casos que no son de emergencia?

El transporte médico para casos que no son de emergencia (NEMT, Non-Emergency Medical Transportation) es un servicio de transporte que se proporciona a aquellos miembros que necesitan trasladarse de y hacia centros de atención con servicios cubiertos por Medicaid o Molina Complete Care (MCC), pero carecen de un medio de transporte. Estos servicios no incluyen situaciones con peligro de muerte.

### Como miembro de MCC, ¿tengo que pagar los servicios de NEMT?

No. MCC ofrece traslados sin cargo hacia centros con servicios cubiertos (por ejemplo, citas médicas o servicios médicos). MCC trabaja en conjunto con Veyo para ofrecer transporte sin cargo a los miembros.

### ¿Qué es Veyo?

Veyo es la compañía que se emplea para programar y coordinar los traslados a las citas de MCC. Veyo trabaja en conjunto con la compañía de transporte para garantizar que usted asista con puntualidad a sus citas.

### ¿Qué tipos de servicios de transporte están disponibles a través de Veyo?

- Reembolso por kilometraje
- Transporte público (pases de ómnibus)
- Ambulatorio (automóvil/camioneta estándar)
- Camioneta apta para sillas de ruedas
- Camioneta camilla
- Silla de ruedas y camilla bariátricas
- Ambulancia para casos que no son de emergencia – Soporte vital básico (Basic Life Support, BLS) y soporte vital avanzado (Advanced Life Support, ALS)

### ¿Cuándo puedo utilizar los servicios de NEMT?

Puede programar un traslado siempre que se reúnan las siguientes condiciones:

- Si usted es miembro de MCC y pertenece al programa Commonwealth Coordinated Care Plus (CCC Plus)
- Si necesita transporte hacia un centro con servicios cubiertos por MCC o un servicio excluido y cubierto por Medicaid.
- Si no puede asistir a una cita por otros medios. Otras formas de traslado podrían incluir las siguientes opciones:
  - El traslado a cargo de un vecino, familiar o amigo
  - Un grupo voluntario que se ofrezca a brindarle transporte
- Usted puede programar el traslado al menos tres (3) días hábiles (72 horas de horario comercial) antes del horario en el caso de las citas de rutina.
- Si usted tiene una exención de vida comunitaria (Community Living, CL), de construcción de independencia (Building Independence, BI), de apoyo familiar e individual (Family and Individual Support, FIS) o de discapacidad de desarrollo (Developmental Disability, ID/DD) y utiliza el traslado para acceder a un servicio que no tenga exención de CL, BI o FIS.

## ¿Pueden los menores de edad utilizar los servicios de transporte sin que un adulto viaje con ellos?

- Los niños de 13 a 17 años de edad pueden viajar sin un adulto. Sin embargo, el padre/la madre o el tutor debe firmar un formulario de Consentimiento y reconocimiento y presentarlo ante MCC.
- En el caso de niños menores de 13 años de edad, póngase en contacto con Servicios para miembros de MCC al 1-800-424-4524 (TTY 711).
- Los menores emancipados que tengan al menos 16 años de edad pueden viajar solos sin que sea necesario el consentimiento firmado.

## ¿Qué sucede si tengo una emergencia?

Los traslados en ambulancia en casos de emergencia no se coordinan a través de Veyo. Si se requiere tratamiento médico inmediato, llame al 911.

## ¿Qué información necesito para programar un traslado?

- Su nombre y apellido.
- Su número de identificación de 12 dígitos de Virginia Medicaid.
- La dirección por la que desea que pasen a buscarlo/a. Esta suele ser la dirección particular.
- Un número de teléfono de contacto.
- El nombre, la dirección y el número de teléfono del consultorio del médico o el proveedor de servicios con el que tiene la cita programada.

- La fecha y el horario de su cita.
- El tipo de proveedor que lo/a atenderá (por ej. proveedor de atención primaria, especialista, de salud del comportamiento, odontólogo, etc.).
- Si necesita llegar antes (para realizar algún trámite administrativo o porque se trata de un centro de gran tamaño).
- El tipo de vehículo que necesita para el traslado (por ej. el reembolso por kilometraje, los pases de ómnibus, el automóvil/la camioneta estándar, la camioneta apta para silla de ruedas, la camioneta camilla, el transporte bariátrico, etc.).
- El nivel de servicio que necesita (de parada a parada, puerta a puerta, de una persona encargada a otra). Los conductores no pueden ingresar a la residencia, al consultorio médico o al centro para brindar asistencia.

### ¿Cómo puedo programar un viaje de rutina?

- Llame a Veyo al 1-877-790-9472 para programar el traslado.
- Llame y programe su viaje con la mayor anticipación posible. El viaje debe programarse al menos tres (3) días hábiles (72 horas de horario comercial) antes de la cita en el caso de servicios de rutina.
- Si usted no llama con tres días de anticipación, es posible que no se pueda programar el traslado. Esto significa que usted deberá volver a programar su cita o buscar otro medio para trasladarse.
- Llame a Veyo entre las 8 a. m. y las 8 p. m. (hora local), de lunes a viernes.
- Tenga toda la información necesaria a mano. Consulte la sección anterior para conocer la información necesaria.

### ¿Debo compartir el horario de la cita con Veyo?

Usted debe informar a Veyo el horario programado para su cita. Y avisar si necesita llegar con anticipación.

Para el traslado de regreso, informe el horario real en el que estará listo/a para retirarse del centro.

Si no sabe cuándo se desocupará, infórmelo. Estableceremos el traslado de regreso como “llamado pendiente”. Esto significa que usted “se comunicará” con Veyo al 1-877-790-9472 cuando esté listo/a para irse.

Su vehículo deberá llegar en el plazo de 45 minutos a partir de la llamada. Si el vehículo para su traslado no llega, llame al número de teléfono que figura arriba para recibir asistencia.

### ¿Cómo debo programar un viaje urgente?

- Recopile la información de su cita como lo haría para un viaje de rutina.
- Llame a Veyo al 1-877-790-9472 para programar el traslado.

- El personal de atención después del horario regular programará el alta del hospital y otros viajes urgentes aprobados.

## ¿Con cuánta anticipación debo estar listo/a para la recogida?

Esté listo/a para la recogida una hora antes del horario de recogida programado.

## ¿Con quién debo comunicarme para saber si vendrá el vehículo para mi traslado?

Comuníquese con Veyo al 1-877-790-9472 y siga las indicaciones.

## ¿Cómo puedo cancelar un viaje programado?

Si desea cancelar un viaje, llame a Veyo al 1-877-790-9472. Asegúrese de cancelar el viaje no bien sepa que no necesitará el traslado.

Si cancela un traslado que es parte de un pedido establecido, informe a Veyo si cancela **solo** el transporte de recogida o destino específico para esa fecha o si cancela **todos** los viajes futuros del pedido establecido.

## ¿En qué casos necesitaré una autorización previa (aprobación especial anticipada) para reservar un viaje?

- Por cualquier viaje de ida de más de 50 millas.
- Para los pedidos establecidos con tres (3) o más viajes al mismo destino en una semana.
- Para los viajes que requieren más de un pasajero adicional que lo/a acompañe.

## ¿Cómo puedo solicitar una autorización previa?

Llame a Veyo al 1-877-790-9472 para programar el viaje. Veyo envía todas las solicitudes de autorización previa a MCC para su revisión. Si tiene alguna pregunta sobre las autorizaciones previas, llame a la línea gratuita de Servicios para miembros de MCC al 1-800-424-4524 (TTY 711) de 8 a. m. a 8 p. m. (hora local), de lunes a viernes.

## ¿Cuánto dura una autorización previa?

Para viajes de diálisis, una autorización previa tiene seis (6) meses de validez. Para todos los demás servicios, la validez es de tres (3) meses. Una vez transcurridos dichos plazos, deberá solicitar otra autorización previa.

## ¿Qué es el reembolso por kilometraje?

El reembolso por kilometraje es un pago por el traslado hacia un centro con servicios cubiertos por MCC a cargo del miembro, un familiar o un amigo.

## ¿Cómo funciona el reembolso por kilometraje?

- Llame a Veyo al 1-877-790-9472 para programar el viaje. Asegúrese de informar a Veyo que el viaje requerirá el reembolso por kilometraje.
- Visite <https://va.mccmileage.com/> para imprimir un Formulario de registro del conductor y un Formulario de reembolso por kilometraje. También puede llamar a Veyo y solicitar el envío de estos formularios por correo postal.
- En la cita programada, solicítele a su proveedor de servicios que firme el Formulario de reembolso por kilometraje.
- Envíe el Formulario de reembolso por kilometraje a Veyo por correo postal, por fax al 1-855-667-2557 o en línea en <https://va.mccmileage.com/>.
- Veyo procesará la solicitud de reembolso y proporcionará el pago mediante cheque o depósito directo.

## ¿Qué sucede en caso de un evento climático de emergencia?

Se supervisan las condiciones climáticas al momento de programar los viajes. Si las condiciones no son seguras para viajar, usted recibirá una llamada para volver a programar la cita. Puede comunicarse con Veyo al 1-877-790-9472 o con Servicios para miembros de MCC al 1-800-424-4524 (TTY 711) si desea recibir asistencia o tiene preguntas sobre alguna emergencia climática.

Todos los pasajeros que tengan traslado a una cita serán recogidos y llevados a su domicilio.

## ¿Cuáles son los estándares requeridos para los proveedores de servicios de transporte?

Los conductores deben aprobar varias capacitaciones y verificaciones de antecedentes. Estos estándares incluyen pero no se limitan a:

- Capacitación sobre las regulaciones de la Ley para Personas con Discapacidades (Americans with Disabilities Act, ADA) y la Ley de Portabilidad y Responsabilidad de Seguros Médicos (Health Insurance Portability and Accountability Act, HIPAA)
- Capacitación sobre sensibilidad y profesionalismo
- Expectativas de atención al cliente
- Cumplimiento con los protocolos y las obligaciones contractuales
- Certificación de primeros auxilios y resucitación cardiopulmonar (RCP)
- Verificación estatal de antecedentes
- Estricta inspección vehicular

## ¿Qué puedo hacer si quiero presentar una queja sobre mi servicios de transporte?

Para presentar una queja, póngase en contacto con Aseguramiento de la calidad de Veyo al 1-877-790-9472 o con Servicios para miembros de MCC al 1-800-424-4524 (TTY 711).

## ¿Cómo puedo obtener más información sobre los beneficios adicionales?

Puede comunicarse con Servicios para miembros al 1-800-424-4524 (TTY 711), consultar el manual para miembros o visitar MCCofVA.com para conocer más detalles.

## ¿Cómo puedo acceder a los servicios de transporte si estoy inscrito/a en una exención de DD?

**Servicios sin exención:** MCC paga los traslados a servicios con cobertura. Estos servicios son servicios sin exención. Llame a Veyo al 1-877-790-9472 si desea programar viajes para servicios sin exención.

**Servicios con exención de CL, BI, y FIS:** El Departamento de Servicios de Asistencia Médica (Department of Medical Assistance Services, DMAS) tiene un contrato con un contratista de transporte del DMAS para coordinar el traslado a centros con servicios cubiertos. Para obtener más información sobre cómo solicitar viajes para servicios con exención, visite el sitio web del DMAS: <http://transportation.dmas.virginia.gov/>. También puede llamar al contratista de transporte del DMAS al 1-866-386- 8331 (TTY 1-866-288-3133 o 711) y hablar con una operadora de retransmisión. Para las citas de rutina, llame de lunes a viernes, de 6 a. m. a 8 p. m. (hora local). Para viajes urgentes, puede llamar en cualquier horario, las 24 horas, todos los días.

Si tiene algún problema con los viajes para servicios con exención, llame al contratista de transporte del DMAS al 1-866-246-9979 y reciba asistencia inmediata. También puede llamar al administrador de casos de CL, BI o FIS, o bien al coordinador de cuidados de MCC. Su coordinador de cuidados trabajará estrechamente con usted y su administrador de casos de exención de CL, BI o FIS para ayudarle a recibir los servicios que necesita.

El área de Servicios para miembros de MCC está disponible para brindarle asistencia si llama al 1-800-424-4524 (TTY 711) de 8 a. m. a 8 p. m. (hora local), de lunes a viernes.

**ATENCIÓN:** si habla español, tiene a su disposición servicios gratuitos de asistencia lingüística. Llame al 1-800-424-5870 (TTY: 711).

주의: 한국어를 사용하시는 경우, 언어 지원 서비스를 무료로 이용하실 수 있습니다. 1-800-424-4524 (TTY 711) 번으로 전화해 주십시오.

Molina Complete Care cumple con todas las leyes de derechos civiles federales vigentes, y no discrimina en base a la raza, color, nacionalidad, edad, discapacidad o género.

Esta información se encuentra disponible gratuitamente en otros idiomas y formatos como ser en línea, en letras grandes, Braille o CD de audio llamando gratis a Servicios para miembros al 1-800-424-4524 (TTY 711) de 8 a. m. a 8 p. m. (hora local), de lunes a viernes.