

Preguntas Frecuentes sobre el Servicio de Transporte Gratuito para Acudir a sus Citas Médicas

1. ¿Qué es NEMT?

El servicio de Transporte Médico para Casos de No Emergencia o NEMT le ayuda a transportarse a sus citas cubiertas para el cuidado de la salud.

2. ¿Qué agencias o servicios de transporte tienen un convenio con PacificSource?

a. Los miembros de la CCO en Columbia Gorge, Central Oregon y Marion-Polk pueden llamar a:

(Condados de Hood River, Wasco, Crook, Deschutes, Jefferson, North Klamath, Marion y Polk)

• LogistiCare

- (855) 397-3617 Sin costo para Columbia Gorge
- (844) 544-1397 Sin costo para Marion-Polk
- (855) 397-3619 Sin costo para Central Oregon
- (800) 735-2900 TTY para Columbia Gorge
- (800) 735-2900 TTY para Marion-Polk
- (800) 735-2900 TTY para Central Oregon

Horario: Lunes a viernes de 9:00am a 5:00pm (excepto los principales días festivos)

(Para viajes de rutina) 7 días de la semana, 24 horas al día

(Para viajes urgentes y altas hospitalarias)

b. Los miembros de la CCO en el Condado de Lane pueden llamar a:

(Condado de Lane)

• RideSource (LTD)

- (541) 682-5566 Local
- (877) 800-9899 Sin costo
- (800) 735-2900 TTY

Horario: Lunes a viernes de 8:00am a 5:00pm (excepto los principales días festivos)

3. ¿Puedo utilizar el servicio de transporte?

Si usted es elegible para el Plan de Salud de Oregon, puede utilizar el servicio de transporte para acudir a sus citas del cuidado de la salud en los siguientes casos:

- Si usted es un miembro del plan y está inscrito en las CCO de Central Oregon, Columbia Gorge o los condados de Marion-Polk o Lane.
- Si usted necesita acudir a una cita cubierta para el cuidado de la salud. Pudiera tratarse de una consulta de salud física, dental o del

comportamiento. Nota: usted pudiera ser elegible para utilizar el servicio de transporte a través del programa de Servicios Flexibles.

4. ¿Cuáles son los distintos tipos de transporte que puedo utilizar?

Esto depende de sus necesidades. Algunos ejemplos son:

- Pase para autobús
- Servicio de taxi
- Transporte en el automóvil de un conductor voluntario
- Servicio de vehículo con facilidades para silla de ruedas
- Vehículo con capacidad para una camilla
- Reembolso de las millas al conducir su automóvil propio o al viajar en el automóvil de otra persona (usted debe dar aviso por anticipado al servicio de transporte)
- Transporte en ambulancia para casos de no emergencia. En todas las regiones, el servicio de ambulancia para casos que no sean de emergencia es coordinado por su proveedor clínico y por la compañía de ambulancias (en vez del servicio de transporte del NEMT).

5. ¿Cuándo debo llamar para solicitar el servicio de transporte?

Le recomendamos llamar tan pronto como sea posible. Si usted avisa con anticipación, será más fácil programar su servicio de transporte. Usted puede programar el servicio de transporte hasta 90 días antes de su cita.

6. ¿Qué ocurre si tengo hijos y necesito llevarlos conmigo a la cita?

Los niños pueden viajar con su padre/madre/tutor mediante una notificación/solicitud previa al servicio de transporte. Es posible que aplique un límite en el número de personas que puedan viajar en el vehículo. El servicio de transporte no proporciona asientos de seguridad para niños. Asegúrese de informar sobre esto al servicio de transporte cuando solicite el servicio.

7. ¿Puede acompañarme alguien a mi cita?

Usted puede llevar a un asistente si necesita ayuda. Avise al servicio de transporte si usted estará acompañado de un asistente.

Los niños menores de 12 años de edad requieren de un asistente adulto; los niños de 12 años de edad y mayores pueden viajar acompañados de un asistente.

El asistente debe estar presente junto con el miembro al momento de la recolección. El servicio de transporte no puede recoger a personas en dos ubicaciones distintas.

8. ¿A qué edad puede mi hijo(a) transportarse a sus citas sin un acompañante?

Los miembros pueden viajar sin un acompañante a partir de los 12 años de edad.

9. ¿Qué debo hacer si necesito un servicio de transporte en horas inhábiles? (cuidados urgentes)

Usted es elegible para utilizar el servicio de transporte si necesita recibir cuidados urgentes, ya que este es un servicio cubierto. El personal del servicio de transporte determinará el grado de urgencia de su situación y le pedirá que llame al 911 en caso necesario. Es posible que sea más difícil programar un servicio de transporte urgente debido a la falta de aviso previo.

10. ¿Están cubiertos los viajes del programa para Mujeres, Infantes y Niños (WIC)?

Sí. Cubrimos el servicio de transporte del programa WIC para las visitas de certificación, recertificación y seguimiento individual con un dietista registrado, por ejemplo. Las clases en grupo no son elegibles para el servicio NEMT.

11. ¿Puedo solicitar el servicio de transporte para hoy mismo?

Sí. Sin embargo, es recomendable que el servicio de transporte se solicite con anticipación. Si usted tiene la necesidad inmediata de transportarse a una cita, llame al servicio de transporte lo antes posible. No se garantiza la disponibilidad del servicio de transporte en estos casos.

12. ¿Hay otras opciones en vez de vehículos? ¿Puedo elegir el tipo de transporte que deseo?

El tipo de transporte asignado depende de sus necesidades. El transporte puede ser un pase para autobús, una camioneta con capacidad para camilla, una camioneta con facilidades para silla de ruedas, un automóvil, etc. Por ejemplo, si usted fue transportado por aire a una institución para recibir un tratamiento y ya le dieron de alta y sus necesidades han cambiado, es posible que sea transportado de regreso a casa utilizando un medio de transporte distinto, tal como una camioneta con capacidad para camilla o una ambulancia para casos de no emergencia.

13. ¿Me pueden pagar la gasolina?

Si usted tiene un vehículo, puede recibir ayuda con el costo del transporte. Los fondos pueden ser pagados a usted, a un cuidador, a un miembro de su familia o a un amigo.

Central Oregon, Columbia Gorge, Lane y Marion-Polk: No es necesario que los miembros llamen antes por anticipado, pero todas las solicitudes de reembolso deben ser presentadas al servicio de transporte junto con la documentación correspondiente a más tardar 45 días después de la fecha de la cita.

El reembolso de las millas se paga a razón de 25 centavos por milla recorrida.

14. Si tengo que viajar fuera del área, ¿puedo recibir ayuda con el hospedaje y los alimentos?

Si usted debe viajar fuera del área para recibir servicios de salud cubiertos, es posible que pueda obtener ayuda para pagar el costo de los alimentos y el hospedaje. Usted también puede solicitar fondos para pagar los costos de viaje de una persona que vaya a viajar con usted (también conocida como un asistente) si es que necesita ayuda.

Central Oregon, Columbia Gorge, Lane y Marion-Polk: No es necesario que usted llame al servicio de transporte y solicite este apoyo antes de la fecha de su cita para poner en marcha el proceso. Es posible que usted tenga que presentar la documentación que compruebe que los servicios fueron proporcionados.

15. ¿Por cuáles motivos me podrían negar una solicitud de servicio de transporte?

- Usted solicitó un transporte para acudir a una cita médica a fin de recibir un servicio que no está cubierto.
- El servicio de transporte no logró verificar que su cita era para recibir un servicio cubierto.
- Usted solicitó un servicio de transporte para acudir a una cita médica ordenada por la corte a fin de recibir un servicio que no está cubierto o usted se encuentra en prisión.
- Usted no es elegible en un plan de PacificSource.

16. ¿Puedo presentar una apelación si me negaron el uso del servicio de transporte?

Sí, usted tiene los mismos derechos de apelación para este beneficio que aplican para cualquier otro beneficio cubierto. Si su solicitud es rechazada, usted recibirá un Aviso de Determinación Adversa de Beneficios (NOABD).

17. Si me negaron el uso del servicio de transporte porque no está cubierto por el plan, ¿tengo otras opciones?

Sí, usted pudiera ser elegible para utilizar el servicio del transporte a través del programa de Servicios Flexibles. Por ejemplo, si el programa de Servicios Flexibles le aprobó una membresía para el gimnasio y usted necesita ayuda para transportarse al gimnasio, es posible que usted pueda solicitar el servicio de transporte a través del programa de Servicios Flexibles. Póngase en contacto con nuestro departamento de Servicio al Cliente para obtener mayor información.

18. ¿Cuándo debo llamar a PacificSource en vez de NEMT para solicitar el servicio de transporte?

Usted siempre puede llamar al departamento de Servicio al Cliente de PacificSource si necesita ayuda o si tiene alguna duda sobre cómo solicitar el servicio de transporte. Sin embargo, lo más recomendable es llamar directamente al servicio de transporte.

19. Para obtener más información, visite nuestro sitio web y seleccione la región de su CCO para consultar la Guía del Programa de Servicios de Transporte Médico y otra información en inglés y en español en <https://communitysolutions.pacificsource.com/Member>