

Magellan Complete Care of Virginia

Preguntas frecuentes sobre la transportación sanitaria sin urgencia para miembros

¿Qué es la transportación sanitaria sin urgencia?

La NEMT es un servicio de transporte que se ofrece a los miembros que necesitan ir y volver de los servicios médicos pero que no tienen medios de transporte. Estos servicios no son para situaciones de riesgo de vida.

Nota: los miembros de FAMIS no cuentan con los beneficios de la NEMT.

Como miembro de Magellan Complete Care of Virginia (MCC of VA), ¿tengo que pagar por la NEMT?

No. MCC of VA pone a su disposición, sin costo alguno, transportación para los servicios cubiertos (por ejemplo, citas o la farmacia). MCC of VA trabaja con Veyo para proporcionarle estos traslados gratuitos.

¿Qué es Veyo?

Veyo es la compañía que usamos para programar y coordinar sus traslados a las citas. Veyo trabaja con el conductor de su transporte para asegurarse de que llegue a tiempo a su cita.

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

- Reembolso de millas
- Transporte público (pases de autobús)
- Ambulatorio (coche/furgoneta estándar)
- Furgoneta para sillas de ruedas
- Furgoneta para camillas
- Silla de ruedas y camilla bariátrica
- Ambulancia - Soporte básico de vida (BLS) y Soporte vital avanzado (ALS)

¿Cuándo puedo usar los servicios de la NEMT?

Puede programar un viaje si se cumple lo siguiente:

- Es miembro de MCC of VA en el programa Medallion 4.0.
- Necesita transportación a un servicio cubierto por MCC of VA.
- No puede llegar a su cita de otra manera. Otras formas de llegar podrían incluir:
 - un viaje con un vecino, un familiar o un amigo
 - un grupo de voluntarios que puede llevarlo
- Programe su viaje al menos 3 días hábiles (72 horas hábiles) antes de las citas de rutina.

¿Pueden los niños usar los servicios de transportación sin que un adulto los acompañe?

- Los niños de 13 a 17 años pueden viajar sin un adulto. Sin embargo, el padre o tutor debe firmar un formulario de consentimiento y reconocimiento y presentarlo a MCC of VA.
- Para niños menores de 13 años, comuníquese con Servicios para Miembros de MCC of VA al 1-800-424- 4518 (TTY 711).
- Los menores emancipados que tengan al menos 16 años pueden viajar solos sin consentimiento firmado.

¿Qué sucede si tengo una emergencia?

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

¿Qué información necesito para programar un viaje?

- Su nombre y apellido.
- Su número de identificación de 12 dígitos de Medicaid de Virginia.
- La dirección donde le gustaría que lo buscaran. Esta suele ser la dirección de su casa.
- El mejor número de teléfono para contactarlo.
- El nombre, la dirección y el número de teléfono del consultorio del médico o proveedor de servicios con el que ha programado su cita.
- La fecha y la hora de su cita.
- El tipo de proveedor que verá (por ejemplo, proveedor de atención primaria, especialista, proveedor de salud del comportamiento, dental, etc.).
- Si necesitara llegar temprano (para presentar la documentación o para moverse en una instalación grande).
- El tipo de vehículo que necesita para el transporte (por ejemplo, coche estándar, furgoneta para sillas de ruedas, furgoneta para camillas, camilla o silla de ruedas bariátrica, etc.).

¿Cómo puedo programar un viaje de rutina?

- Llame a Veyo al 1-833-273-7416 para programar su viaje.
- Llame y programe su viaje lo antes posible. Su viaje debe ser programado al menos 3 días hábiles (72 horas hábiles) antes de su cita para los servicios de rutina.
- Si no llama con 3 días de anticipación, es posible que no pueda programar un viaje. Esto significa que tal vez tenga que reprogramar su cita o encontrar otra manera de llegar.
- Llame a Veyo entre las 8 a.m. y las 8 p.m. hora local, de lunes a viernes.
- Tenga lista toda la información requerida. Consulte la sección anterior para obtener la información necesaria.

¿Necesito compartir la hora de la cita que tengo con Veyo?

Comparta la hora de su cita con Veyo. Hágle saber si necesita llegar temprano.

Para el viaje de regreso, comparta la hora real en la que estará listo para dejar las instalaciones.

Si no sabe cuándo estará listo para salir, háganoslo saber. Fijaremos el viaje de regreso como un viaje de "llamada a voluntad". Esto significa que "llamará a voluntad" a Veyo al 1-833-273-7416 cuando esté listo para salir.

El viaje llegará dentro de los 45 minutos de su llamada. Si el transporte no aparece, llame al número de teléfono mencionado anteriormente para solicitar ayuda.

¿Cómo puedo programar un viaje urgente?

- Reúna la información de su cita como si fuera un viaje de rutina.
- Llame a Veyo al 1-833-273-7416 para programar su viaje.
- El personal de Veyo fuera de horario programará las altas del hospital y otros viajes urgentes aprobados.

¿A qué hora debo estar listo para que me busquen?

Esté listo para lo busquen una hora antes de la hora de su cita.

¿A quién puedo llamar para saber cuándo llegará mi transporte?

Llame a Veyo al 1-833-273-7416 y siga las instrucciones.

¿Cómo puedo cancelar un viaje programado?

Para cancelar su viaje, llame a Veyo al 1-833-273-7416. Asegúrese de cancelar apenas sepa que no necesitará el viaje.

Si está cancelando un viaje que forma parte de una serie de viajes, hágale saber a Veyo si está cancelando **solo** una fecha específica o si está cancelando **todos** los futuros viajes de la serie.

¿Cuándo necesitaré una autorización previa (aprobación especial por adelantado) para reservar viajes?

- Para cualquier viaje de ida que sea de más de 50 millas.
- Para viajes recurrentes, es decir, 3 o más viajes en una semana al mismo lugar.
- Para los viajes que requieren más de un pasajero adicional para viajar con usted.

¿Cómo puedo solicitar una autorización previa?

Programe su viaje con Veyo llamando al 1-833-273-7416. Veyo envía todas las solicitudes de autorización previa a MCC of VA para su revisión. Si tiene preguntas sobre las autorizaciones previas, llame al número gratuito de Servicios para Miembros de MCC of VA, 1-800-424-4518 (TTY 711), de 8 a.m. a 8 p.m. hora local, de lunes a viernes.

¿Por cuánto tiempo es válida una autorización previa?

Para los viajes de diálisis, una autorización previa es válida por 6 meses. Para todos los demás servicios, la autorización es válida por 3 meses. Tendrá que pedir otra autorización previa después de este tiempo.

¿Qué es el reembolso de las millas?

El reembolso de millas es el pago por el transporte a los servicios cubiertos proporcionados por el miembro, un amigo o un miembro de la familia.

¿Cómo funciona el reembolso de las millas?

- Llame a Veyo al 1-833-273-7416 para programar el viaje. Asegúrese de comunicarle a Veyo que el viaje requerirá el reembolso de las millas.
- Diríjase a <https://va.mccmileage.com/> para imprimir un formulario de registro de conductor y un formulario de reembolso de millas. También puede llamar a Veyo y solicitar que le envíe estos formularios por correo postal.
- En su cita programada, pida a su proveedor de servicios que firme el formulario de reembolso de millas.
- Envíe el formulario de reembolso de millas 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 de papel o depósito directo.

¿Qué pasa si hay un evento climático de emergencia?

Todas las condiciones meteorológicas son monitoreadas cuando se programan los viajes. Si las condiciones no son seguras para el viaje, recibirá una llamada para reprogramar su cita. Puede llamar a Veyo al 1-833-273-7416 o a Servicios para Miembros de MCC of VA al 1-800-424-4518 (TTY 711) para obtener ayuda o hacer preguntas relacionadas con emergencias climáticas.

Todos los pasajeros que hayan sido llevados a una cita serán buscados y llevados a su casa.

¿Cuáles son las normas requeridas para los proveedores de transportación?

Los conductores deben pasar varios entrenamientos y revisiones de antecedentes. Estas normas incluyen, entre otras:

- Entrenamiento de regulación según la Ley de Estadounidenses con Discapacidades (ADA) y la Ley de Portabilidad y Responsabilidad de Seguros Médicos (HIPAA).
- Entrenamiento de sensibilidad y profesionalismo.
- Expectativas de servicio al cliente.
- Cumplimiento de protocolos y obligaciones contractuales.
- Certificación de primeros auxilios y reanimación cardiopulmonar (RCP).
- Comprobación de los antecedentes estatales.
- Inspección rigurosa de vehículos.

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

Para presentar una queja, comuníquese con Veyo Quality Assurance al 1-833-273-7416 o con Servicios para Miembros de MCC of VA al 1-800-424-4518 (TTY 711).

¿Cómo puedo obtener más información sobre los beneficios adicionales?

Puede llamar al Departamento de Servicios para Miembros al 1-800-424-4518 (TTY 711) o consultar su manual para miembros o MCCofVA.com para obtener más detalles.

ATENCIÓN: si habla español, tiene a su disposición servicios gratuitos de asistencia lingüística. Llame al 1-800-424-4518 (TTY 711).

주의: 한국어를 사용하시는 경우, 언어 지원 서비스를 무료로 이용하실 수 있습니다.

1-800-424-4518 (TTY 711) 번으로 전화해 주십시오.

Magellan Complete Care of Virginia cumple con las leyes en materia de derechos civiles federales vigentes y no discrimina por motivos de raza, color, nacionalidad, edad, discapacidad ni sexo.

Este folleto está disponible gratuitamente en otros idiomas y formatos, incluyendo en línea, en letra grande, en Braille o en CD de audio. Llame a Servicios para Miembros al 1-800-424-4518 (TTY 711) sin cargo de 8 a. m. a 8 p. m., hora local, de lunes a viernes.