

Cómo obtener servicios de Transporte médico que no sea de emergencia (NEMT) en los proveedores de la red

A partir del 1 de junio de 2021, su Organización de atención administrada (MCO) Amerigroup proporcionará traslados al médico, dentista, hospital, farmacia y cualquier otro lugar donde reciba servicios de Medicaid. Estos viajes NO incluyen viajes en ambulancia. Solo tendrá que llamar a su plan de salud para programar un viaje.

¿Puedo conseguir un traslado?

Para conseguir un traslado a través de Amerigroup, no puede tener ningún otro medio de transporte. También debe estar inscrito en Texas Medicaid.

¿Cómo programo un traslado?

Para programar un traslado, llame al número a continuación según su tipo de membresía:

STAR: 833-721-8184 (TTY 711)

STAR+PLUS: 844-867-2837 (TTY 711)

STAR Kids: 844-864-2443 (TTY 711)

Amerigroup usará a Access2Care para coordinar los viajes.

Planifique con anticipación.

Antes de llamarnos, debe programar una cita con su médico o proveedor. Debe llamarnos al menos dos días hábiles antes de que necesite un traslado dentro de su área de servicio.

Si necesita viajar fuera de la ciudad o fuera de su área de servicio, llámenos al menos cinco días hábiles antes de que necesite un traslado. Si el viaje a los proveedores de su plan de salud o dental lo lleva fuera de su área de servicio, llame también a esos proveedores. De esa forma, ellos pueden documentar su viaje.

Si necesita que un asistente viaje con usted a su cita, los servicios de Transporte médico que no sea de emergencia (NEMT) cubrirán los costos de transporte para usted y su asistente.

Los niños de hasta 14 años no pueden viajar sin un padre o tutor. Los niños 15 a 17 años pueden viajar sin un padre/tutor. Para hacerlo, el padre/tutor debe llenar un formulario de consentimiento antes de que se programe el viaje.

Si se cancela su cita médica, debe notificarle a su MCO antes de su viaje aprobado y programado.

Cuando llame para programar un traslado, deberá:

1. Tener su número de identificación del miembro o el de su hijo.
2. Decirnos la dirección donde lo pasaremos a recoger. Si hay un número de teléfono en el lugar donde lo recogeremos, también lo necesitamos.
3. Proporcione el nombre, la dirección y el número de teléfono del médico, el consultorio del dentista, la farmacia o el lugar al que planea ir. También le preguntaremos la fecha y hora en que necesita el servicio y el motivo de su visita.
4. Díganos si usted o sus hijos tienen alguna necesidad especial, tal como una silla de ruedas o un andador, para que podamos enviar el tipo de vehículo correcto.

Tengo auto, pero no dinero para gasolina. ¿Qué puedo hacer?

Puede llamarnos como lo haría para programar un traslado. Dígale al representante del servicio de atención al cliente que tiene un automóvil pero necesita ayuda con el dinero para la gasolina. Le enviarán por correo un formulario de solicitud para convertirse en un Participante de transporte individual (ITP).

A través del programa ITP, Amerigroup también puede pagarle a otra persona para que lo lleve a sus citas, tal como un familiar, amigo o vecino.

Usted o su conductor debe tener una licencia de conducir actual, placas de matrícula, una etiqueta de inspección actualizada y seguro de automóvil. Cada viaje debe ser aprobado antes de ir a su cita programada. Nuestro proveedor de NEMT verificará la cita con su médico o dentista.

Preguntas frecuentes

P: ¿Puedo yo mismo programar un viaje a través de Uber o Lyft?

R: No, solo puede programar un viaje a través de nuestro proveedor Access2Care.

P: ¿Cómo sé dónde está mi traslado?

R: Puede ponerse en contacto con “Where's My Ride? (¿Dónde Está Mi Traslado?)” entre las 5 a.m. a 7 p.m. hora local de lunes a sábado, o en cualquier momento que esté esperando un traslado programado. Llame al número a continuación según su tipo de membresía:

STAR: 833-721-8184 (TTY 711)

STAR+PLUS: 844-867-2837 (TTY 711)

STAR Kids: 844-864-2443 (TTY 711)

P: Tengo un hijo de 16 años. ¿Puede usar NEMT solo?

R: Un padre, tutor u otro adulto autorizado debe acompañar a los niños de 15 a 17 años. Si necesitan viajar solos, deben tener el consentimiento de un padre, tutor u otro adulto autorizado en el registro. No se requiere el consentimiento de los padres si el servicio de atención de la salud es de carácter confidencial. Un padre, tutor u otro adulto autorizado debe acompañar a los niños de hasta 14 años.

P: ¿Con cuánto tiempo de anticipación debo programar un traslado?

R: Debe solicitar los servicios de NEMT lo más pronto posible. Llámenos al menos dos días hábiles antes de que necesite un traslado dentro de su área de servicio. Si necesita viajar fuera de la ciudad o fuera de su área de servicio, llámenos al menos cinco días hábiles antes de que necesite un traslado. En determinadas circunstancias, puede solicitar el servicio de NEMT con un aviso de menos de 48 horas de antelación. Estas circunstancias incluyen lo siguiente: ser recogido después de ser dado de alta de un hospital, viajes a la farmacia para recoger medicamentos o suministros médicos aprobados y viajes por afecciones urgentes. Una afección urgente se considera una afección médica que no es una emergencia, pero que es lo suficientemente grave o dolorosa como para requerir tratamiento en un plazo de 24 horas.

P: ¿Están los supermercados cubiertos para el transporte?

R: No, los supermercados no están cubiertos. Es posible que reciba transporte solo a lugares donde reciba servicios cubiertos de Medicaid, como servicios médicos, de salud del comportamiento, dentales o de farmacia.

P: ¿Cuánto tiempo debo esperar para que me lleven a casa?

R: Lo recogerán en el plazo de una hora a partir de la hora programada para que lo recojan y en un plazo de tres horas a partir del alta hospitalaria o de centro de enfermería.

P: Tengo un problema con mi traslado. ¿A quién debo llamar?

R: Llame a Access2Care o a Servicios para Miembros.

P: ¿Puedo llevar a mi hijo sin un asiento para el auto?

R: Debe tener asientos para el auto disponibles para que su(s) hijo(s) viaje(n) con usted de manera segura. El conductor no dispondrá de asientos para el auto.

Si necesita ayuda para entender este aviso o quiere obtener más información, llame al número gratuito de Servicios para Miembros al 800-600-4441 (TTY 711), de lunes a viernes,

de 7 a.m. a 6 p.m. hora del Centro. Los miembros de STAR Kids deben llamar al 844-756-4600 (TTY 711), de lunes a viernes, de 8 a.m. a 6 p.m. hora del Centro.

Los miembros de Amerigroup en el Área de Servicio Rural de Medicaid y el programa STAR Kids son atendidos por Amerigroup Insurance Company. Todos los otros miembros de Amerigroup en Texas son atendidos por Amerigroup Texas, Inc.