

Manual para Miembros

Estimado Miembro de Medicaid,

A partir del **1 de junio de 2021**, Community Health Choice dará servicios de transporte médico que no sean de emergencia. Usaremos Access2Care para brindar estos servicios. A continuación, consulte la información que agregaremos a nuestro manual de Medicaid cuando lo volvamos a imprimir.

NÚMEROS DE TELÉFONO (Números de teléfono importantes)

Transporte STAR médico que no es de emergencia (NEMT por sus siglas en inglés)

Llame para programar y verificar el estado de su viaje.

Access2Care está disponible las 24 horas del día, los 7 días de la semana. Llame Access2Care al número gratuito 1.844.572.8194 o programe su cita a través de la aplicación para Miembros de Access2Care (A2C). Descargue la aplicación en tienda de aplicaciones. La información está disponible en inglés y español. Llame a Access2Care para obtener un intérprete. 7-1-1 TDD para personas con problemas de audición. En caso de emergencia, llame al 9-1-1 o diríjase al hospital más cercano.

¿Qué es un proveedor de atención primaria? (Página 15)

Podemos ayudarlo a programar su primer chequeo y conseguirle transporte al consultorio de su proveedor. Llame gratis a Access2Care al 1.844.572.8194 o programe su cita a través de la aplicación para miembros de Access2Care (A2C). Descarga la aplicación de tu tienda de aplicaciones.

PASOS SANOS DE TEXAS (Página 30)

¿Qué pasa si necesito cancelar una cita?

Si necesita cancelar el chequeo de Pasos Sanos de Texas de su hijo, llame a su médico o proveedor de inmediato para establecer otra fecha y hora. Si había programado un pasaje a través de Access2Care, cancele el pasaje. Llame a Access2Care al número gratuito 1.844.572.8194 o programe su cita a través de la aplicación para Miembros de Access2Care (A2C). Descargue la aplicación en la tienda de aplicaciones.

Si usted es un beneficiario de Asistencia Temporal de Texas para Familias Necesitadas (TANF por sus siglas en inglés) y no mantiene actualizados sus chequeos de Pasos Sanos de Texas o los de su hijo, su elegibilidad para TANF puede verse afectada.

Si no puede llevar a su hijo al chequeo, Community Health Choice puede ayudarlo. Los niños con Medicaid y sus padres pueden obtener transporte gratuito hacia y desde el médico, dentista, hospital o farmacia. Access2Care está disponible las 24 horas del día, los 7 días de la semana. Llame a Access2Care al número gratuito 1.844.572.8194 o programe su cita través de la aplicación para Miembros de Access2Care (A2C). Descargue la aplicación en la tienda de aplicaciones.

RESPONSABILIDADES DEL MIEMBRO (Página 40)

Responsabilidades adicionales del Miembro mientras usa Access2Care

1. Al solicitar Access2Care, debe proporcionar la información que le pide la persona que organiza o verifica su transporte.
2. Debe seguir todas las reglas y regulaciones que afectan sus servicios con Access2Care.
3. Debe devolver los fondos adelantados que no utilizo. Debe proporcionar comprobante de que asistió a su cita médica antes de poder recibir fondos anticipados en el futuro.
4. No debe abusar ni acosar verbal, sexual o físicamente a nadie mientras solicita o recibe los servicios Access2Care.
5. No debe perder los boletos o fichas de autobús y debe devolver cualquier boleto o ficha de autobús que no use. Debe usar los boletos o fichas de autobús solo para ir a su cita médica.
6. Solo debe usar los servicios Access2Care para viajar hacia y desde sus citas médicas.
7. Si ha coordinado un servicio con Access2Care pero algo cambia y ya no necesita el servicio, debe comunicarse con la persona que lo ayudó a organizar su transporte lo antes posible.

Si cree que ha sido tratado de manera injusta o ha sido discriminado, llame al Departamento de Salud y Servicios Humanos de los Estados Unidos (HHS por sus siglas en inglés) al número gratuito 1.800.368.1019. También puede obtener información sobre la Agencia de Derechos Civiles de HHS en línea en www.hhs.gov/ocr.

SERVICIOS DE TRANSPORTE MÉDICO QUE NO SON DE EMERGENCIA (NEMT) (Página 32)

¿Qué servicios de transporte médico, que no son de emergencia (NEMT) están disponibles para mí?

¿Qué son los servicios NEMT?

Los servicios de NEMT brindan transporte a citas de atención médica que no son de emergencia para Miembros que no tienen otras opciones de transporte. Estos viajes incluyen transporte al médico, dentista, hospital, farmacia y cualquier otro lugar donde

reciba servicios de Medicaid. Estos viajes NO incluyen viajes en ambulancia. Acces2Care es el servicio de transporte de Community NEMT.

¿Qué servicios forman parte de los servicios Acces2Care?

- Pases o boletos para transporte, por ejemplo, transporte público dentro y entre ciudades o estados, incluso por tren o autobús.
- Servicios de transporte por aerolíneas comerciales.
- Servicios de transporte según la demanda - el transporte de servicio de puerta a puerta en autobuses privados, camionetas o sedanes, incluyendo camionetas con acceso para sillas de ruedas, si es necesario.
- Reembolso de millas para un participante de transporte individual (ITP) por un viaje completo y servicio verificado de atención médica cubierto. El ITP puede ser usted, una parte responsable, un familiar, un amigo o un vecino.
- Si tiene 20 años o menos, podría recibir el costo de las comidas asociadas con un viaje de larga distancia para obtener servicios de atención médica. La tarifa diaria para las comidas es de \$25 por día para el Miembro y \$25 por día para un asistente autorizado.
- Si tiene 20 años o menos, podría recibir el costo del alojamiento asociado con un viaje de larga distancia para obtener servicios de atención médica. Los servicios de alojamiento se limitan a la pernoctación y no incluyen las comodidades utilizadas durante su estadía, como llamadas telefónicas, servicio a la habitación o servicio de lavandería.
- Si tiene 20 años o menos, podría recibir fondos antes de un viaje para cubrir los Servicios Access2Care autorizados.

Si necesita un asistente que vaya con usted a su cita, Access2Care cubrirá los costos de transporte de su asistente.

Los niños de 14 años o menores deben estar acompañados por un padre, tutor u otro adulto autorizado. Los niños de 15 a 17 años deben estar acompañados por un padre, tutor u otro adulto autorizado o tener el consentimiento de un padre, tutor u otro adulto autorizado en el archivo para viajar solos. No se requiere el consentimiento de los padres si el servicio de atención médica es de naturaleza confidencial.

Cómo obtener transporte

Llame a Access2Care al número gratuito 1.844.572.8194 o programe su cita a través de la aplicación para Miembros de Access2Care (A2C). Descargue la aplicación en la tienda de aplicaciones.

Debe solicitar los Servicios de Access2Care lo antes posible y al menos dos días hábiles antes de que necesite el servicio de Access2Care. En determinadas

circunstancias, puede solicitar Access2Care con menos aviso. Estas circunstancias incluyen que lo recojan después de darle de alta de un hospital; viajes a la farmacia para recoger medicinas o suministros médicos aprobados; y viajes por condiciones urgentes. Una condición urgente es una condición médica que no es una emergencia, pero es lo suficientemente grave o dolorosa como para requerir tratamiento dentro de las 24 horas.

Debe notificar a Access2Care antes del viaje aprobado y programado si se cancela su cita médica.