



CÓMO SOLICITAR

# TRANSPORTE MÉDICO NO URGENTE

Esta guía es sobre el uso del beneficio de transporte ofrecido por el Programa de Salud HUSKY

# Índice

---

Recursos importantes	3
¿Qué es el NEMT?	3
¿Quién es elegible para el NEMT?	3
Opciones de transporte	4
Programar un traslado	5
Requerimientos especiales	8
Aprobación y rechazo de la solicitud de traslado	9
Durante el traslado	11
Cómo presentar un reclamo	15

## Recursos importantes

Línea para reservaciones	855-478-7350
Horario normal de atención	7:00 AM a 6:00 PM EST L-V
Sitio web de información al miembro	<a href="http://ct.ridewithveyo.com">ct.ridewithveyo.com</a>

## ¿Qué es NEMT?

---

El Transporte Médico No Urgente (NEMT, por sus siglas en inglés) es un beneficio de transporte limitado que se presta a los miembros de Medicaid Salud HUSKY que no cuentan con otros medios para ir a sus citas médicas, de salud del comportamiento o dentales.

## ¿Quién es elegible para el NEMT?

---

Veyo coordina el transporte para HUSKY A, C, D y los miembros Medicaid con beneficios limitados. Usted debe estar asistiendo a citas médicas cubiertas y no contar con otro medio para ir a la cita. Veyo solamente ofrece los servicios de NEMT para los miembros que no pueden conducir por sí mismos y/o que no tienen a un vecino, amigo, familiar u organización de voluntarios que puedan llevarlos a su cita.

Puede acudir a cualquier proveedor que usted elija dentro de su comunidad local (dentro de 10 millas si vive en un área urbana, dentro de 20 millas si vive en un área rural). Si necesita acudir a una cita que está fuera de su comunidad local, pídale a su proveedor médico, dental o de salud del comportamiento que complete el **Formulario de Transporte Especializado** de Veyo antes de su viaje.

La **Formulario de Transporte Especializado** se encuentra en:

- [ct.ridewithveyo.com/forms](http://ct.ridewithveyo.com/forms)
- Si no tiene acceso a una computadora, por favor llame a su proveedor de atención médica e infórmele que usted necesita el formulario con la información y que puede descargarlo en [ct.ridewithveyo.com/forms](http://ct.ridewithveyo.com/forms). Su proveedor de atención médica debe completar el formulario y enviarlo por correo electrónico o fax a Veyo. La información sobre el correo electrónico y el fax se encuentra en el formulario.

Los traslados no se proporcionan para buscar recetas o equipos médicos que no necesitan ser ajustados.

## Opciones de transporte

---

Hay múltiples tipos de transporte disponibles:

- **Pases de autobús.** Si usted vive lo suficientemente cerca de una parada de autobús y es capaz de subir al autobús, se le pueda entregar un pase de autobús.

- **Reembolso de millas.** Si un familiar o amigo tiene un automóvil y es capaz de conducir y llevarlo a su cita, puede ser elegible para recibir un reembolso con base en el total de las millas conducidas.
- **Si no puede subir al autobús o no cuenta con nadie que lo lleve,** Veyo programará un traslado para usted en un vehículo apropiado con base en sus necesidades médicas y de transporte. Puede ser una de las siguientes opciones:
  - Automóvil/vehículo o vehículo compartido
  - Camioneta para silla de ruedas
  - Ambulancia
  - Otra forma aprobada de transporte

Su médico deberá completar el **Formulario de Transporte Especializado** explicando por qué usted no es capaz de tomar el transporte público. Este formulario se encuentra en:

## Programar un traslado

---

Puede solicitar un traslado llamando a Veyo al **855-478-7350** de lunes a viernes entre 7:00 AM y 6:00 PM.

- Para pases de autobús, por favor llame con **por lo menos 5 días hábiles** de antelación a su cita programada. Se requiere tiempo adicional para que los pases de autobús le sean entregados.

- Si usted califica para reembolso de millas, un automóvil o un vehículo para silla de ruedas, por favor llame con **por lo menos 2 días hábiles** de antelación a su cita programada.

El siguiente cuadro proporciona ejemplos de cuándo debería llamar para programar un traslado:

Tipo de Servicio	# días hábiles	Si tiene una cita el:	Debe llamar a Veyo a más tardar el:
Pase de autobús	5	Lunes 10:00 AM	Lunes previo 10:00 AM
Automóvil/Vehículo para silla de ruedas	2	Jueves 11:30 AM	Jueves previo 11:30 AM
Reembolso de millas	2	Jueves 11:30 AM	Jueves previo 11:30 AM

### Información importante que debe tener presente:

- El Centro de Atención Telefónica de Veyo está abierto de 7:00 AM a 6:00 PM EST de lunes a viernes para coordinar citas de rutina
- La línea telefónica para reservaciones es **855-478-7350**
- El transporte para las citas de rutina puede programarse hasta con 30 días de anticipación
- Los traslados repetitivos pueden programarse hasta con 180 días de anticipación
- Si la solicitud es recibida con menos de 2 días hábiles de anticipación y la cita **no es urgente**, puede ser necesario que tenga que reprogramar su cita
- Las solicitudes para el alta del hospital y los traslados urgentes\* serán programados de inmediato y son recibidas las 24 horas del día, los siete días de la semana. Tenga presente: puede tomar hasta 3 horas coordinar el traslado para el alta del hospital o los traslados urgentes

\*Una solicitud para un traslado “**Urgente**” es cuando el proveedor médico, dental o de salud del comportamiento determina que usted debe recibir el servicio en menos de 2 días hábiles.

Cuando programe su traslado, tenga presente que el conductor puede dejarlo en la institución de atención médica justo antes de la hora de su cita programada. Si es una instalación grande o si necesita llegar antes de la hora de la cita, por favor asegúrese de tener esto en cuenta cuando haga la programación del traslado.

### ¿Pueden otras personas hacer la solicitud de transporte para un miembro?

Sí. Un familiar, un cuidador o un proveedor de atención médica puede llamar y programar el transporte en su nombre.

### ¿Qué información necesitaré cuando llame para programar un traslado?

Cuando llame a Veyo para programar el transporte, por favor asegúrese de tener la siguiente información disponible:

- # ID Medicaid
- Nombre y apellido
- Fecha de Nacimiento
- Número de teléfono donde puede ser localizado
- Dirección donde lo buscarán, incluyendo número de apartamento
- Fecha de la cita
- Hora de la cita
- Nombre del proveedor / institución

- Dirección de la cita, incluyendo número de consultorio u oficina
- Si la cita es repetitiva
- Modo de transporte que se solicita
- Adaptaciones especiales (por ejemplo, tanque de oxígeno, sin cargas múltiples)
- Información de acompañantes o asistentes

## Requerimientos especiales

---

### Formularios

Dependiendo de su situación personal, puede ser necesario completar diferentes formularios antes de coordinar el transporte con Veyo. A continuación, hay algunos ejemplos más comunes:

- Si no puede viajar en transporte público, su proveedor de atención médica debe completar un **Formulario de transporte especializado** donde indique el modo de transporte médicamente más apropiado para usted.
- Si vive en una zona urbana y necesita viajar 10 o más millas hasta una cita, o si vive en una zona rural y necesita viajar 20 millas o más hasta una cita, su proveedor de atención médica debe completar un **Formulario de transporte especializado** para verificar que, por razones médicas, usted debe viajar desde su domicilio a una distancia más lejana a la distancia aprobada por HUSKY Health.
- Es obligatorio que un padre, tutor legal o cuidador viaje con cualquier niño menor de 16 años. Los padres deben completar, firmar y devolver a Veyo el **Formulario de autorización de viaje de menor** antes de que cualquier niño entre 12 y 15 años pueda viajar solo. Cualquier niño que



se comporte de manera inapropiada mientras viaja solo tendrá que ir acompañado por un adulto en todos los viajes futuros.

- Si por requerimientos médicos necesita un acompañante, escolta, ayudante o asistente que viaje junto a usted, su proveedor de atención médica deberá completar y enviar el **Formulario de transporte especializado** antes de su viaje. Una vez que su proveedor de atención médica verifique que la persona (por ejemplo: su hermano o sus padres para terapia familiar) es necesaria en su cita, la persona puede viajar con usted.
  - Su bebé recién nacido o su bebé lactante (hasta 6 meses de edad) puede viajar con usted, siempre que proporcione para el niño un asiento de autos apropiado.
  - Si una persona no cumple con los criterios anteriores, no podrá viajar con usted hacia o desde su cita.
- Si tiene un amigo o un familiar que esté dispuesto a usar su propio vehículo para llevarlo ida y vuelta a sus citas, haga que se registren como su conductor en la página [ct.ridewithveyo.com/driver-registration-form](http://ct.ridewithveyo.com/driver-registration-form).
  - Después de que lo hayan llevado a su cita, solicíteles que envíen un **Formulario de reembolso de millas** en [ct.ridewithveyo.com/mileage-reimbursement-form/](http://ct.ridewithveyo.com/mileage-reimbursement-form/) para solicitar un reembolso por el viaje.

Cada formulario puede ser descargado en [ct.ridewithveyo.com/forms](http://ct.ridewithveyo.com/forms) o puede ser solicitado por teléfono llamando al Centro de Atención de Veyo al 855- 478-7350.

Puede consultar el estatus de aprobación de sus formularios llamando al **855-478-7350**. Todos los formularios deben estar firmados por un profesional licenciado en tratamiento (por ejemplo: MD [Doctor en Medicina], LCSW [Trabajador Social Certificado Licenciado], LMFT [Terapeuta Familiar y Matrimonial Licenciado], APRN [Enfermera Registrada Practicante Avanzada], RN [Enfermera Registrada]). Las firmas de Enfermeras Asistentes Certificadas, Técnicos de Pacientes, Recepcionistas, Asistentes Médicos, etc., no son aceptadas.

## Niños menores de 16 años

El padre, tutor legal o cuidador debe viajar con todo niño menor de 16 años. Los padres deben completar, firmar y entregar el **Formulario de Consentimiento para Traslado de Menor** a Veyo antes de que se permita que un niño entre los 12-15 años viaje solo. Cualquier niño que se comporte inapropiadamente mientras viaja solo deberá ser acompañado por un adulto en todos los traslados futuros.

## Ayudantes o acompañantes médicamente requeridos

- Un ayudante, acompañante, auxiliar, asistente o compañero médicamente requerido puede viajar con usted si necesita ayuda. Su proveedor de atención médica deberá completar y entregar el **Formulario de Transporte Especializado** antes de su traslado. Una vez que el proveedor de atención médica ha verificado que la persona (por ejemplo: su hermano o su padre para terapia familiar) debe estar presente en su cita, esa persona puede viajar con usted.
- Su niño recién nacido o infante lactante (hasta los 6 meses) puede viajar con usted, siempre y cuando usted proporcione un asiento apropiado para automóvil para el niño.
- Si la persona no satisface los criterios anteriores, **no podrá** viajar con usted hacia o desde su cita.

## Aprobación y rechazo de la solicitud de traslado

---

### Aprobaciones

Podrá conocer la aprobación de su NEMT llamando al Centro de Atención Telefónica de Veyo al **855-478-7350** para consultar sobre su estatus o cuando un agente del Centro de Atención Telefónica de Veyo lo llame para confirmar su cita.

### Rechazos

Conocerá el rechazo del servicio cuando llame al Centro de Atención Telefónica de Veyo para consultar sobre su estatus o cuando reciba una carta de Notificación de Acción (NOA, por sus siglas en inglés) en el correo informándole que su solicitud fue rechazada. Con la carta NOA, recibirá instrucciones sobre cómo apelar el rechazo mediante la consignación de una solicitud para una Audiencia Administrativa para cuestionar la decisión. Este proceso se llama “Solicitud de Audiencia”. Si no consigna los papeles para la solicitud de una Audiencia Administrativa dentro de los 60 días desde la recepción de la carta NOA, perderá su derecho para apelar el rechazo.

### Durante el traslado

---

Queremos que Veyo sea una experiencia placentera y segura para todos. Estas normas básicas fueron diseñadas para garantizar que los pasajeros y los conductores tengan la mejor experiencia posible.

## Sus responsabilidades:

- Estar listo 15 minutos antes de su hora programada de búsqueda
- Espere en un área segura donde pueda ver cuando el conductor llegue
- Ingrese al vehículo inmediatamente a su llegada
- Si es necesario, traiga su propio equipo especial, como asiento para automóvil, silla de ruedas, oxígeno o andadera
- Sea considerado y respetuoso con el conductor y con los pasajeros adicionales
- No lleve alcohol, drogas ni armas en el vehículo
- No fume, coma ni beba dentro del vehículo
- Use siempre el cinturón de seguridad mientras viaja en el vehículo
- Firme el registro del conductor después de ser transportado hasta el lugar de destino. Debe firmar solamente por el traslado que acaba de recibir. Si tiene un viaje de regreso, firmará por ese traslado después de que sea realizado. Esto se usa para documentar que usted recibió el traslado.

## Viajes compartidos

Puede compartir un traslado con otro miembro que viaje hacia o desde la misma área que usted. Los viajes compartidos con otros miembros Medicaid están permitidos. Si hay circunstancias especiales de salud que impidan que comparta un traslado con otras personas, por favor, infórmele a Veyo cuando llame para programar su traslado. Es necesario que su proveedor de atención médica anote esto en el **Formulario de Transporte Especializado** para comunicarle a Veyo que usted no debe estar en la programación para un traslado compartido.

## Encontrar a su traslado

Si el traslado está retrasado, puede llamar a Veyo al **855-478-7350 extensión #4** para solicitar una actualización sobre su traslado.

## Actualizar su reservación

- Si no puede acudir a la cita y necesita cancelar o reprogramar su traslado, por favor llame al Centro de Atención Telefónica de Veyo al **855-478-7350** tan pronto como tenga conocimiento de que ya no necesita el traslado. Por favor, cancele su traslado incluso si se trata de un traslado en autobús o de un reembolso de millas.
- Si la fecha o la hora de su cita cambió, por favor recuerde llamar y actualizar al Centro de Atención Telefónica de Veyo al **855-478-7350** sobre el cambio para que podamos ajustar su reservación de transporte.

## Evento de tormenta de nieve o mal clima

Si hay una tormenta de nieve o mal clima, verifique con su proveedor de atención médica para asegurarse de que el consultorio está abierto. Si considera que no es seguro viajar, llame al Centro de Atención Telefónica de Veyo al **855-478-7350** tan pronto como sea posible para cancelar el traslado.

Si su ciudad cancela la escuela por el día o tiene una salida más temprano debido al mal clima, los niños no serán llevados a los programas de tratamiento después de clases si las escuelas en el lugar donde ellos viven están cerradas o si las escuelas en el lugar donde se realiza el programa están cerradas.

Se hacen todos los esfuerzos posibles para continuar operando los servicios de transporte durante el mal clima, no obstante, las demoras y las cancelaciones pueden ocurrir debido a condiciones de viaje inseguras. Por cuanto la seguridad es prioridad esencial de Veyo, les solicitamos a los miembros y a los conductores que reprogramen los viajes si consideran que no es seguro viajar por carretera.

## Responsabilidades del conductor

- Todos los conductores y los automóviles deben estar apropiadamente licenciados y asegurados
- Los conductores deben acatar todas las reglas normales de conducción en carretera, incluyendo no usar el teléfono celular sin un dispositivo de manos libres, a menos que el vehículo esté estacionado
- No fumar mientras un miembro esté en el vehículo
- Bajar el volumen de la radio, si el miembro lo solicita
- Mantener el aire acondicionado o la calefacción a una temperatura razonable
- Asegurar a los pasajeros que están en silla de ruedas de manera apropiada para un viaje seguro
- Almacenar cualquier silla de ruedas no usada u otros equipos médicos con seguridad
- Recoger a los miembros entre 15 minutos antes y 15 minutos después de la hora programada para la búsqueda
- Esperar hasta 15 minutos después de la hora programada para la búsqueda para que el miembro ingrese al vehículo
- Los conductores están obligados a ayudar a los miembros desde la puerta exterior del lugar de la búsqueda hacia el vehículo, y desde el vehículo hacia la puerta exterior del lugar de llegada, si usted solicita su

ayuda. La cantidad de asistencia que usted recibe dependerá del tipo y nivel de servicio que solicitó.

## Cómo presentar un reclamo

---

Usted, su proveedor de atención médica o su cuidador pueden presentar un reclamo a través del sitio web de Veyo en [ct.ridewithveyo.com/contact](http://ct.ridewithveyo.com/contact) o por teléfono al 877-558-2437. El reclamo puede versar sobre muchos aspectos diferentes, como llegar extremadamente tarde, las condiciones del vehículo en el que viajó, el comportamiento de otro pasajero, o la cortesía de los agentes del Centro de Atención Telefónica de Veyo.

Por favor, incluya la siguiente información en su reclamo para ayudar al equipo de cumplimiento de Veyo con su investigación:

- Su primer nombre
- Su apellido
- Su # ID Medicaid
- La fecha de su viaje
- Una descripción del problema
- Cualquier información adicional que pueda ayudarnos a investigar el asunto

Después de consignar un reclamo, usted recibirá una respuesta por escrito o mediante una llamada dentro de uno a tres días hábiles dependiendo del tipo de reclamo. También puede solicitar que le devuelvan la llamada si quiere que le llamen.