

## Información general

Puede utilizar este transporte de rutina para acudir a sus citas médicas o volver de ellas, tales como consultas con el médico, el odontólogo o en centros de atención de urgencia, y para recibir atención continua, como diálisis.

Según su ubicación y su problema de salud, los tipos de transporte incluyen los siguientes:

- Automóvil, camioneta, taxi
- Vehículo para silla de ruedas
- Reembolso de millas para cuando use su propio vehículo
- Vehículo de soporte vital básico
- Transporte público

### ¿Cómo me comunico con ModivCare?

Puede comunicarse con ModivCare para programar traslados y hacer preguntas al **1-877-779-8616** (TTY: 711).

### ¿Cuándo puedo realizar una reserva?

Las reservas pueden realizarse de **lunes a viernes**, de **8:00 a.m. a 5:00 p.m.**, hora estándar del este. Recuerde que puede programar su viaje de regreso al mismo tiempo.

### ¿Qué sucede si tengo preguntas?

ModivCare está disponible **las 24 horas, los 7 días de la semana** para responder las preguntas que los miembros tengan sobre el transporte al número que figura arriba.

### ¿Quién puede realizar una reserva?

Usted, un familiar, un cuidador o un miembro del personal médico pueden llamar para programar su transporte.

Para hacer una reserva, deberá tener la siguiente información:

- ✓ Número de identificación del plan de salud del miembro
- ✓ Día y hora de la cita
- ✓ Nombre, dirección y número de teléfono del centro médico
- ✓ Hora y ubicación de partida

**elderplan|homefirst**®

un miembro del sistema de salud de MJHS

*Elderplan se enorgullece de tenerlo como miembro y le complace ofrecerle este beneficio valioso.*



modivcare

Elderplan/Homefirst cumple con las leyes federales de derechos civiles aplicables y no discrimina por motivos de raza, color, nacionalidad, edad, discapacidad o sexo. ATENCIÓN: si habla español, tiene a su disposición servicios gratuitos de asistencia lingüística. Llame al 1-800-353-3765 (TTY: 711)

H3347\_EPS17320\_C

**elderplan|homefirst**®

un miembro del sistema de salud de MJHS



## Transporte que no sea de emergencia

Como miembro de **Elderplan Extra Help** (HMO), el transporte hacia citas médicas y centros de atención de urgencia es un beneficio que tiene a su disposición de **forma gratuita**.



modivcare

# Preguntas frecuentes

## ¿Cuál es el número de la Línea de ayuda de transporte de ModivCare?

El número de teléfono es **1-877-779-8616** (TTY: 711).

## ¿Qué sucede si mi cita se cancela, se reprograma o se atrasa?

Llame de inmediato a la Línea de ayuda de transporte e informe a ModivCare acerca del cambio en su cronograma, al menos con una hora de anticipación a la hora de partida programada. Este gesto de su parte nos permite brindarles un mejor servicio a los otros miembros.

## ¿Qué sucede si tengo dudas sobre la hora de mi viaje de regreso?

Si tiene dudas sobre cuándo concluirá su cita, llame a la Línea de ayuda de transporte al **1-877-779-8616** para coordinar los arreglos necesarios después de su cita. (Los miembros con problemas auditivos deben llamar al 711). Tenga preparada la dirección donde necesita que se lo busque. El transporte llegará en un plazo de 90 minutos.

## ¿Qué sucede si mi transporte no llega a tiempo o si tengo otras quejas?

Debe llamar a ModivCare si el servicio de transporte se demora (más de 10 minutos). Comuníquese con la Línea de ayuda de transporte si el servicio se demora o si no es de su satisfacción.

## ¿Necesita servicios de transporte de rutina?

A continuación, encontrará información útil que deberá saber cuando programe el transporte hacia las citas médicas, tales como controles anuales, vacunas y pruebas de detección:

**Para realizar reservas de rutina, llame** con al menos 3 días hábiles de anticipación a la fecha de su cita.

**¿A dónde puedo viajar?** El transporte puede ser hasta cualquier centro dentro de la red que ofrezca servicios de atención médica en New York.

## ¿Necesita acudir a un centro de atención de urgencia?

ModivCare ofrece servicios de transporte hacia los centros de atención de urgencia. Recuerde que los centros de atención de urgencia están destinados a afecciones menores o que no son potencialmente mortales, como fiebre, resfrío, gripe, dolor al orinar u orinar con frecuencia, náuseas, vómitos, diarrea o deshidratación.

**Para solicitar transporte hacia los centros de atención de urgencia, llame** con 90 minutos de anticipación a la hora de partida. Tenga preparada la ubicación del centro de atención de urgencia cuando reserve el traslado.

**Ubicaciones:** El transporte puede ser hasta cualquier centro de atención de urgencia dentro de la red en New York. Tenga preparada la ubicación del centro de atención de urgencia cuando reserve el traslado.

## ¿Necesita acudir a una sala de emergencias?

Si usted experimenta afecciones potencialmente mortales, tales como dolor de pecho, dificultad para respirar, pérdida de la conciencia o intoxicación, y necesita ayuda rápidamente, LLAME AL 911 de inmediato.



## Normas del programa

**Pasajeros adicionales:** Los miembros pueden ir con un pasajero adicional.

**Sillas de ruedas:** El miembro debe proporcionar la silla de ruedas. Si utiliza una silla de ruedas, infórmeselo a ModivCare.

**Límites de viajes/millas:** Usted califica para 32 viajes de ida o vuelta por año. No hay límites en cuanto a la cantidad de millas dentro del área de servicio de Elderplan. Le recordamos que solo están cubiertos los traslados a citas médicas u odontológicas en virtud de este beneficio.

**Servicio puerta a puerta:** El personal de conducción no tiene permitido ingresar al hogar del miembro ni al centro médico.

**Tiempo de espera:** El personal de conducción solo debe esperar hasta 10 minutos pasada la hora de partida programada. Le pedimos que esté listo.

### Descargue la aplicación de ModivCare para

1. Controlar con su cronograma
2. Reservar y editar viajes
3. Ver la ubicación del conductor



Para obtener asistencia o soporte para la aplicación, llame al: 1-866-402-5752.