

## 概述

您可以使用此常規載送服務往返您的醫療約診，例如去醫生診所、牙醫診所、急症護理中心就診，以及前往接受諸如透析之類的長期護理服務。

根據您所在的位置和健康狀況，提供的載送服務類型包括：

- 汽車、廂型車、計程車
- 輪椅可通行車輛
- 配備基本生命支持設備的車輛
- 使用自有車輛時的里程報銷
- 公共交通

## 我如何聯絡 ModivCare？

您可以致電 1-877-659-6141 (TTY: 711) 聯絡 ModivCare 安排乘車並提出問題。

## 我什麼時候可以預約行程？

您可在週一至週五上午 8:00 至下午 5:00（東部標準時間）預約行程。請記住，您還可以同時預約回程的載送。

## 如果我有問題怎麼辦？

ModivCare 提供 24/7 全天候服務以回答會員關於載送服務的問題，電話號碼如上所列。

## 誰可以預約行程？

您、親屬、照護人或醫務人員可以致電為您安排載送服務。

如要預約載送，您需要提供以下資訊

- ✓ 會員的健保計劃 ID 號碼
- ✓ 約診日期和時間
- ✓ 醫療機構的名稱、地址和電話號碼
- ✓ 接送時間和地點

 elderplan | homefirst.

長老計劃 | 第一家

MJHS 醫療系統的參與機構

帶領您到優質綜合醫療<sup>SM</sup>

*Elderplan (長老計劃) 很高興您能成為我們的會員，我們非常榮幸能為您提供這份寶貴的福利。*



modivcare

 elderplan | homefirst.

長老計劃 | 第一家

MJHS 醫療系統的參與機構



## 非緊急載送服務

作為 **Elderplan for Medicaid Beneficiaries (HMO-POS D-SNP)** 會員，您可以**免費**獲得前往醫療約診和急症護理中心的載送服務。



modivcare

# 常見問題

## ModivCare 載送幫助熱線號碼是多少？

電話號碼是 1-877-659-6142 (TTY: 711)

## 如果我的約診被取消、改期或遲到了怎麼辦？

請立即撥打載送服務幫助熱線，讓 ModivCare 知道您的行程安排發生變化，最好在您預定的上車時間之前至少提前一小時。您的禮貌言行將使我們能夠更好地為其他會員服務。

## 如果我不確定回程的時間怎麼辦？

如果您不確定約診何時結束，請撥打載送服務幫助熱線 1-877-659-6142，安排約診後的載送。（聽障會員請撥打 711。）請準備好您的上車地址。載送車輛將在 90 分鐘內到達。

## 如果我的載送車輛沒有按時到達，或我有任何其他投訴怎麼辦？

如果您遇到任何載送車輛延誤（超過 10 分鐘），您必須致電 ModivCare。如果您的載送車輛遲到或您對此感到不滿，請聯絡載送服務幫助熱線。

## 需要常規載送服務？

在您安排醫療約診（例如年度檢查、疫苗接種和篩查）的載送服務時，以下是您需要瞭解的一些有用資訊：

對於常規預約，請在約診前至少提前 3 個工作日致電。

我可以前往哪些地方？載送服務可以接送您前往紐約州內提供健康護理服務的任何網絡內機構。

## 需要去急症護理中心？

ModivCare 提供前往急症護理中心的載送服務。請記住，急症護理中心適用於輕微或無威脅性的疾病，如發燒、感冒、流感、尿頻或尿痛、噁心、嘔吐、腹瀉或脫水。

如需前往急症護理中心的載送服務，請在上車前提前 90 分鐘致電。請在預約行程時準備好急症護理中心的地址。

位置：載送服務可以接送您前往紐約的網絡內急症護理中心。請在預約行程時準備好急症護理中心的地址。

## 需要去急診室？

如果您遇到危及生命的情況，例如胸痛、呼吸急促、意識喪失或中毒並且需要立即獲得救助，請立即撥打 911。



## 計劃規則

**額外乘車者：**您可以由一名額外的乘車者陪同。

**輪椅：**輪椅必須由會員提供。如果您使用輪椅，請告知 ModivCare。

**行程/里程限制：**您每年有資格獲得 24 次單程載送。Elderplan（長老計劃）服務區域範圍內的里程沒有限制。在此提醒您，此福利僅包含前往醫療/牙科約診的行程。

**路邊接送服務：**司機不得進入會員的家中或醫療設施中。

**等待時間：**Uber 和 Lyft 等汽車共乘服務公司的司機只需在預定的上車時間後最長等待 5 分鐘的時間。當地載送服務提供者最長只需等待 15 分鐘的時間。請做好準備。

## 請下載 ModivCare 應用程式以

1. 管理您的行程安排
2. 預約和編輯載送服務
3. 查看司機的位置



APP 支援/援助電話：1-866-402-5752。