

 **elderplan**  
**homefirst®**

un miembro del sistema de salud de MJHS

HomeFirst, un producto de Elderplan, es uno de los planes de atención administrada a largo plazo (managed long-term care, MLTC) más antiguos del estado de New York. Elderplan y HomeFirst continúan la tradición de compasión, dignidad y respeto que comenzó en 1907.

Porque eso es lo que hacen las buenas personas.

El transporte médico de rutina es un beneficio que se les ofrece a los miembros de HomeFirst. Está diseñado para ayudar a que el miembro llegue a sus consultas de atención médica, lo que incluye lo siguiente:

- Citas médicas u odontológicas
- Tratamiento continuo, como diálisis

HomeFirst ha seleccionado a LogistiCare para que le proporcione este beneficio.

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 1-877-771-1119 (TTY: 711).

**LogistiCare**

**LogistiCare Solutions, LLC**

[www.logisticare.com](http://www.logisticare.com)

©2012 por LogistiCare  
Todos los derechos reservados.  
EPSHF12030



 **homefirst®**

Un producto de Elderplan

**Transporte de rutina  
que no sea de  
emergencia (NEMT)**

Servicios para nuestros  
miembros

**LogistiCare**

H3347\_EPSHF16191

## Servicios de transporte de rutina

Si tiene una emergencia médica, siempre llame al 911 de inmediato.

Según su ubicación y su problema de salud, los tipos de transporte programados pueden ser:

- Automóvil, camioneta, taxi
- Vehículo para silla de ruedas
- Vehículo para la asistencia vital básica
- Transporte público

**Costo:** no hay costo adicional por este servicio.

**Horario de atención:** las reservas deben realizarse de lunes a viernes, de 8:00 a.m. a 5:00 p.m., hora estándar del este. LogistiCare se encuentra disponible las 24 horas, los siete días de la semana, para responder las preguntas que los miembros tengan sobre el transporte.

**Cuándo debe llamar:** las reservas deben realizarse con 3 días hábiles de anticipación como mínimo antes de su cita.

**Ubicaciones:** el transporte puede ser hasta cualquier centro que ofrezca servicios de atención de la salud en New York.

### Requisitos para la reserva:

- 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

## Para realizar una reserva: 1-877-779-8611

LogistiCare se encuentra disponible las 24 horas, los siete días de la semana, para responder las preguntas que los miembros tengan sobre el transporte.

## Línea de ayuda de transporte: 1-877-779-8612

Llame a este número si su transporte se encuentra demorado o para programar un viaje desde un centro.

## Los miembros con problemas auditivos deben llamar a la línea TTY 711

Llame a este número para realizar reservas hacia un centro y desde este, o para obtener ayuda si su transporte está demorado.

## Normas del programa

**Pasajeros adicionales:** se permite un pasajero adicional.

**Sillas de ruedas:** el miembro debe proporcionar estos artículos.

**Límites de viajes:** no hay límites en cuanto a la cantidad de viajes que puede realizar. Como recordatorio, solo los viajes a citas médicas u odontológicas están cubiertos en virtud de este beneficio.

**Servicio puerta a puerta:** los conductores no tienen permitido ingresar al hogar del miembro ni al centro médico.

**Tiempo de espera:** los conductores solo deben esperar hasta 10 minutos pasada la hora de partida programada. Le rogamos que esté listo.

## Preguntas frecuentes

**¿Qué sucede si se cancela o se reprograma mi cita?** Llame de inmediato e informe a LogistiCare 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.

**¿Hay algún límite de distancia?** No, no hay ningún límite de distancia.

**¿Hay algún límite de viajes?** No, no hay límites en cuanto a la cantidad de viajes que puede realizar. Como recordatorio, solo los viajes a citas médicas u odontológicas están cubiertos en virtud de este beneficio.

**¿Qué sucede si tengo una queja?** Llame a la Línea de ayuda de transporte al 1-877-779-8612.

**¿Qué sucede si no estoy seguro de la hora de mi viaje de regreso?** Si no está seguro sobre cuándo concluirá su cita, llame a la Línea de ayuda de transporte al 1-877-779-8612 para coordinar el transporte después su cita. (Los miembros con problemas auditivos deben llamar al 711). Tenga a mano la dirección donde necesita que se lo busque. El transporte llegará dentro de los 90 minutos.

**¿Quién puede llamar para coordinar su transporte?** Usted, un familiar, un cuidador o un miembro del personal del centro médico.