



PREGUNTAS FRECUENTES SOBRE EL PROGRAMA DE TRANSPORTE MÉDICO QUE NO ES DE EMERGENCIA DE MEDICAID

1. ¿Con cuánta anticipación le debo avisar a MTM para programar un viaje?

MTM requiere 48 horas (dos (2) días hábiles) de anticipación para programar el transporte de rutina:

Día de la cita	Llame a MDM para programarla el:
Lunes	Jueves
Martes	Viernes
Miércoles	Lunes
Jueves	Martes
Viernes	Miércoles
Sábado	Miércoles
Domingo	Miércoles

2. ¿Puedo llamar con menos de dos días hábiles de anticipación?

Las solicitudes de transporte se pueden realizar las 24 horas del día, los 7 días de la semana si son para citas médicas urgentes.

3. ¿Cómo me contacto con MTM para que me recojan luego de una cita?

Si aún no tiene un horario programado para que le recojan, puede llamar a MTM al 1-855-330-9131.

Línea telefónica para personas sordas o con problemas auditivos: 711

4. ¿Cómo me contacto con MTM si tengo un problema con el servicio o un reclamo?

Puede llamar a la línea telefónica exclusiva de reclamos de MTM al 1-866-436-0457. Línea telefónica para personas sordas o con problemas auditivos: 711

5. ¿Qué sucede si el transporte está atrasado?

Si el transporte se atrasa más de 15 minutos, llame a MTM al 1-855-330-9131.

6. ¿A quién llamo si tengo una emergencia?

Llame al 911

7. ¿Qué información es necesaria para programar un viaje?

Asegúrese de tener:

- Número de identificación de Medicaid y fecha de nacimiento
- Nombre, dirección, código postal y número de teléfono del proveedor de atención médica
- Motivo de la cita
- Dirección y número de teléfono del lugar en donde hay que recogerlo
- Día y horario de la cita
- Solicitudes de necesidades de transporte especiales (si las tuviera)

8. ¿Quién se puede contactar con MTM para programar un viaje para mí?

Usted, un familiar, su cuidador o un proveedor de atención médica.

9. ¿Con cuánta anticipación se debe cancelar el transporte?

Cancele el transporte tan pronto sepa que no lo necesitará.

10. ¿Debo firmar algo cuando llega mi transporte?

Sí, debe firmar el registro del conductor o el dispositivo electrónico cuando el transporte lo recoja.

11. ¿Qué tipo de transporte tendré?

Los medios de transporte disponibles son:

- Autobús público - si usted:

- i. vive a ½ milla de distancia o menos de una parada de autobús, y
- ii. el centro de salud se encuentra ½ milla de distancia o menos de una parada de autobús, y
- iii. puede caminar hacia y desde la parada de autobús, y
- iv. entiende las señales y direcciones comunes.

Para recibir el servicio de alguno de los siguientes medios de transporte, su médico debe confirmar que lo necesita:

- b. Automóvil/Minivan – Si usted:
 - i. no puede tomar un autobús o caminar.
- c. Camioneta para silla de ruedas – Si usted:
 - i. usa una silla de ruedas o un scooter que cumpla con las reglas de la Ley para Estadounidenses con Discapacidades (ADA),
 - ii. precisa una camioneta para silla de ruedas equipada con ascensor o enrollable,
 - iii. precisa ayuda de un profesional capacitado.
- d. Camilla– Si usted:
 - i. no puede caminar,
 - ii. está confinado a una cama,
 - iii. no se puede sentar en una silla de ruedas,
 - iv. no necesita atención médica en el transporte.
- e. Soporte vital básico (BLS) que no sea de emergencia o Soporte vital avanzado (ALS) que no sea de emergencia si usted:
 - i. no puede caminar,
 - ii. está confinado a una cama,
 - iii. no se puede sentar en una silla de ruedas,
 - iv. necesita atención médica y/o monitorización en el transporte.

12. ¿Debo firmar algo cuando llega mi transporte?

Sí, debe firmar el registro del conductor o el dispositivo electrónico cuando el transporte lo recoja.

13. ¿Puedo obtener un reembolso de millaje?

Puede que cumpla los requisitos para solicitar un reembolso de millaje, llame a MTM o visite la página web <http://www.mtm-inc.net/rhode-island/>

14. ¿Cómo programo el transporte para citas recurrentes (como diálisis)?

Usted o la clínica deben contactar a MTM para generar una orden permanente.

15. ¿Cómo solicito o cambio una orden permanente?

Llame a MTM al 1-855-330-9131

16. ¿MTM ofrece transporte a los miembros de Medicaid a la farmacia?

Sí

17. ¿Puedo llamar si necesito ayuda luego de las 6:00 p. m. o durante el fin de semana?

Sí, puede llamar al 1-855-330-9131 las 24 horas del día, los 7 días de la semana.

18. ¿Qué debo hacer si se niegan a transportarme?

Tiene el derecho de apelar una negación de transporte por parte de MTM, llame a MTM al 1-855-330-9131 para solicitar la apelación.

19. ¿Qué es una Audiencia Imparcial del Estado?

La Audiencia Imparcial del Estado es la oportunidad que usted tiene de explicarle a un funcionario de audiencias de la Oficina Ejecutiva de Salud y Servicios Humanos (EOHHS) por qué piensa que la decisión de MTM es incorrecta. Puede estar acompañado por un amigo, familiar o abogado en la Audiencia Imparcial del Estado. Si desea ayuda legal gratuita, llame a los Servicios Legales de Rhode Island al 401-274-2652.