

# Preguntas frecuentes sobre el servicio de transporte para afiliados

## ¿Qué es el transporte médico que no es de emergencia (NEMT)?

NEMT es un servicio cubierto por Medicaid para ayudarle a llegar a sus citas programadas.. Esto es servicio de transporte a citas médicas cuando no hay una emergencia. Estas citas son programadas.

## ¿Soy elegible para servicios de transporte?

Los servicios de transporte que no son de emergencia están disponibles para miembros que no tienen acceso a transporte confiable, que no pueden conducir o conseguir transporte gratuito.

No es elegible para transporte si:

- Tienes tu propio coche.
- Puedes utilizar transporte gratuito.

Si tiene preguntas sobre la elegibilidad, MTM puede ayudarlo.

## ¿A quién debo llamar para programar el transporte?

Llame a Nebraska Total Care. El número telefónico es 1-844-385-2192 (TTY 711). Puede elegir la opción de transporte. Esto lo conectará con la compañía de transporte. Esa compañía se llama MTM.

También puedes llamar a MTM directamente. El número de teléfono es 1-844-261-7834.

## ¿Cuándo puedo llamar para programar el transporte?

MTM está abierto de lunes a viernes de 8:00 a.m. a 7:00 p.m., hora del Centro. Para citas de rutina, llame durante este horario.

Si necesita una cita urgente debido a una enfermedad o herida, puede llamar en cualquier momento.

## ¿Hay otras formas de programar el transporte?

Sí. Puede programar una cita en línea. Obtenga más información sobre cómo programar una cita en el [Portal para afiliados de MTM](#).

## ¿Con cuánta anticipación debo programar el transporte?

Llame o visite el sitio web al menos 2 días hábiles antes de su cita. Si su cita es urgente y está programada en menos de 2 días, llame lo antes posible.

## ¿Qué es una cita de rutina?

Una *cita de rutina* es cuando no necesita ver a su proveedor de inmediato. Programe el transporte 2 días antes de estas citas.

### **¿Qué es una cita urgente?**

Una *cita urgente* es cuando necesita obtener atención rápidamente. Programe el transporte lo antes posible para estas citas.

### **¿Debo llamar a MTM en caso de emergencia?**

Si tiene una emergencia médica, llame al 911. MTM no puede ayudarlo en caso de emergencia.

Si no sabe con certeza si se trata de una emergencia, llame a su médico. Su médico le indicará lo que debe hacer. Si el consultorio de su médico está cerrado, debe haber un mensaje que le indique cómo obtener ayuda.

También puede llamar a nuestra Línea de Consejo de Enfermería atendida 24/7. El número telefónico es 1-844-385-2192 (TTY 711).

### **¿Cómo cancelo mi transporte ya programado?**

Llame a Nebraska Total Care y elija la opción de transporte. El número telefónico es 1-844-385-2192 (TTY 711). Siempre que sea posible, llame 24 horas antes de la hora programada para su transporte.

### **¿Puedo obtener dinero para gasolina para conducir mi propio vehículo a las citas?**

No. Este no es un beneficio cubierto para Heritage Health.

### **¿Puede un familiar llevarme a mi cita y recibir un reembolso?**

Sólo si ese familiar tiene un contrato con MTM para proporcionar transporte. Los integrantes de las familias pueden solicitar unirse a la red de proveedores de transporte de MTM. La solicitud en línea puede encontrarse en [mtm-inc.net](http://mtm-inc.net).

### **¿Qué es un formulario LON?**

LON son las siglas en inglés de Nivel de Necesidad (Level of Need). Algunos afiliados necesitan adaptaciones adicionales para su transporte. Este formulario le indica a MTM lo que necesitan. Esto podría incluir:

- Transporte para silla de ruedas
- Un vehículo de perfil bajo
- Ayuda por incapacidad para tomar el autobús / transporte público
- Otras adaptaciones

### **¿Quién completa el formulario LON?**

El médico llena el formulario LON y lo envía a MTM. Si su médico necesita el formulario, MTM puede enviárselo.

### **¿Se negará el transporte si no tengo un formulario LON?**

MTM no negará el transporte. Sin embargo, es posible que no pueda satisfacer sus necesidades específicas sin el formulario.

MTM puede atender su solicitud durante dos semanas sin el formulario.

### **¿Cuánto dura un formulario LON?**

El formulario se conservará por un año. Después de un año, necesitará un nuevo formulario.

### **¿Tengo que tomar el autobús?**

Tal vez. Se le darán pases de autobús si los sitios en donde le recogen y dejan están a media milla de una parada de autobús o menos.

Si no puede tomar el autobús, MTM necesitará un formulario LON. Así es como su médico nos comunicaría que usted necesita una adaptación especial.

### **¿Qué es un formulario de Acompañante Medicamente Necesario?**

Algunos afiliados necesitan una persona que les ayude en sus citas. Este formulario nos indica que usted necesita un acompañante para que le acompañe durante el transporte.

Su acompañante no podrá viajar con usted hasta que tengamos este formulario.

### **¿Quién debe completar el formulario de Acompañante Medicamente Necesario?**

El médico llena el formulario y lo envía a MTM. Si su médico necesita el formulario, MTM puede enviárselo.

### **¿Hay restricciones de edad para el transporte?**

Los afiliados menores de 19 años no pueden viajar solos. Deben ir con su padre, madre o tutor. O bien, pueden ir con alguien que sus padres o tutores elijan.

### **¿Qué es una aprobación previa?**

Algunos servicios necesitan autorización previa. Esto significa que MTM debe obtener la aprobación del transporte antes de programarlo.

MTM hará la solicitud a Nebraska Total Care.

### **¿Cuándo es necesaria una aprobación previa?**

Se necesita aprobación cuando:

- El proveedor no está en nuestra red.
- El proveedor está a más de 20 millas de usted.
- La cita no cumple con los lineamientos médicos.
- Hay otras circunstancias especiales.

### **¿Qué pasa si el transporte no es aprobado previamente?**

Si usted o su proveedor piensan que tomamos una decisión incorrecta, pueden solicitar una segunda revisión. Esto se llama apelación.

Hay información sobre apelaciones en [nuestro sitio web](#). O puede llamar a Servicios para Miembros. El número es 1-844-385-2192 (TTY 711).