



Para programar un viaje, llame al:  
**1-844-879-7341**  
 7 a.m. a 5 p.m., de lunes a viernes



Cómo utilizar los Servicios de Transporte No de Emergencia (Non-Emergency Transportation NET) de Medicaid de Nevada

750 Pilot Road, Suites G&H  
 Las Vegas, Nevada 89119  
[www.mtm-inc.net/nevada](http://www.mtm-inc.net/nevada)



¿Cómo puedo presentar una queja o preocupación acerca de los servicios de MTM?

Queremos ofrecer siempre un servicio excelente. Llame a la Línea We Care (Nos Preocupamos) de MTM al **1-866-436-0457** si tiene una queja acerca de nuestro servicio. Se dará seguimiento a todas las quejas. También puede hacer sugerencias sobre cómo podemos servirle mejor.

Recuerde:

- Para programar un viaje llame al **1-844-879-7341**
- Puede programar un viaje de lunes a viernes de 7 a.m. a 5 p.m.
- Le recomendamos que llame para reservar al menos cinco días hábiles antes de su cita
- Tenga la información para su viaje preparada
- Si su conductor se retrasa llame al **1-844-879-7341**
- Para presentar una queja, llame al **1-866-436-0457**

## ¿Necesita transporte a su proveedor de atención de salud de Medicaid?

Somos MTM, agente de NET en Nevada. Ofrecemos transporte para miembros elegibles de Medicaid. Llámenos para programar un viaje a sus citas de Medicaid si no tiene otra manera de ir.

## ¿Cómo puedo programar un viaje?

Llámenos al **1-844-879-7341**. Le recomendamos que llame al menos cinco días hábiles antes de su cita. Podemos programar viajes de rutina de lunes a viernes de 7 a.m. a 5 p.m. Puede programar viajes de urgencia las 24 horas del día, los siete días de la semana.

### Tenga a mano la siguiente información cuando llame:

- Su nombre y su número de identificación de Medicaid
- Su domicilio y número de teléfono
- El nombre, número de teléfono y dirección de su médico
- La fecha y la hora de su cita
- Cualquier necesidad especial, incluso si necesita que alguien viaje con usted

¡Puede obtener más información en línea! Visite [memberportal.net](http://memberportal.net). Introduzca su código postal para tener acceso a la información sobre el programa NET.

## ¿Cómo puedo cancelar o reprogramar mi viaje?

Llame a MTM tan pronto como sea posible al **1-844-879-7341** si necesita cancelar su viaje o realizar cualquier cambio.



## ¿Qué hago cuando mi viaje está programado?

- Esté preparado para su viaje al menos 15 minutos antes de la hora prevista de recogida.
- Si programó un viaje de retorno, el conductor debe recogerlo menos de 15 minutos después de su visita. Llame a MTM al **1-844-879-7341** si su conductor se retrasa o no lo recoge.
- Si su visita ha terminado y no programó un viaje de retorno, llame a MTM al **1-844-879-7341**. El conductor deberá llegar en menos de una hora. Llame a MTM si ha esperado más tiempo.

## ¿Qué puedo hacer si mi conductor se retrasa?

Llame a MTM al **1-844-879-7341** si ha esperado:

- Más de 15 minutos después de la hora de recogida programada durante la solicitud de viaje original
- Más de una hora después de llamar a MTM para programar un viaje de retorno, si un viaje de retorno no estaba programado en la solicitud original

## ¿Cómo decide MTM qué tipo de transporte necesito?

Recibirá el nivel de transporte que es el más adecuado para su condición médica. Es posible que consultemos a su proveedor de cuidados de la salud. Sobre la base de sus necesidades, le ofreceremos:

- Reembolso de millaje si usted, un amigo o familiar puede manejarlo a la cita
- Billetes de autobús de ruta fija o servicios de paratransito
- Servicios de sedán, camioneta o taxi
- Servicios de vehículos equipado para el transporte de sillas de ruedas y camillas

## ¿Qué pasa si tengo un automóvil y puedo manejar yo mismo?

Quizás podamos reembolsarle a usted, un amigo o un familiar para llevarlo a sus citas. Pregúntenos acerca de este programa cuando llame para programar su viaje.

