



Manual de Destinatarios del Transporte Médico de No-Emergencia (NEMT) de Florida Ofrecido por Medical Transportation Management (MTM)

Cómo utilizar su beneficio NEMT

MTM es un nuevo gerente NEMT en Florida. MTM ofrece NEMT en las regiones 3, 4, 5, 6, 7 y 8.

Usted puede obtener un paseo de MTM principios de marzo 1. Usted debe ser elegible para Medicaid. Usted debe vivir en la región 3, 4, 5, 6, 7 u 8. Usted no puede ser inscrito en un plan de atención administrada.

Este manual le ayudará a utilizar los servicios de NEMT para ver a su médico.

¿Cómo puedo programar un paseo?

Paseos de rutina

Llame a MTM al 1-844-239-5974 para programar un viaje de rutina. Usted puede llamar de lunes a viernes. Tomamos llamadas 08 a.m.-5 p.m. llame por lo menos tres días hábiles antes de que necesite un paseo. Día de negocios incluyen el día que usted llame, pero no el día de tu viaje. Si su viaje no es urgente y llama con menos aviso puede que tenga que reprogramar.

Paseos urgentes

Llame a MTM al 1-844-239-5974 para programar un viaje urgente. Usted puede llamar para un viaje de urgencia las 24 horas del día, siete días a la semana. Paseos urgentes incluyen las dirigidas a:

- Servicios de atención de urgencia
- Hospital / Instalaciones de paciente interno y ambulatorios descargas
- Descargas sala de emergencias

Paseos urgentes serán proporcionados en tres horas o menos. No damos paseos para emergencias. Llame al 911.

Contenido del manual

- ¿Cómo puedo programar un paseo?
- ¿Qué tipo de viaje puedo obtener?
- ¿Qué necesito para proporcionar a conseguir un paseo?
- ¿Cómo puedo cancelar un paseo?
- ¿En qué idioma puedo hablar cuando llamo MTM?
- ¿Cuáles son las reglas para montar?
- ¿Qué sucede si no me presento para mi viaje?
- ¿Cómo puedo informar de fraude o abuso?
- ¿Cómo puedo presentar una queja?
- ¿Tengo un copago por mis paseos?
- ¿Cómo MTM mi información?



¿Qué tipo de viaje puedo obtener?

Usted debe ser elegible para obtener un paseo. Usted recibirá el tipo de viaje que mejor se adapte a sus necesidades.

Tipos de paseos disponibles incluyen:

- El transporte público
- Reembolso de millaje
- Vehículos Multi-carga
- Vehículos en silla de ruedas
- Vehículos Camilla
- Transporte privado voluntario

Si usted monta el autobús para llegar al médico, MTM le enviará un boleto o pase.

¿Qué necesito proporcionar para conseguir un paseo?

Por favor tenga a mano la siguiente información cuando llame:

- Su nombre, domicilio y número de teléfono
- Su número de identificación de Medicaid
- La dirección y número de teléfono en el que desea ser recogidos
- El nombre, número de teléfono, dirección y código postal del médico que está viendo
- La fecha y hora de su cita
- El tiempo del fin de su cita, si se conoce
- Las necesidades especiales, entre ellos la necesidad de alguien a montar con usted
- Razón General para la designación (por ejemplo, el médico visita, check-up, cita con oculista)

Si usted no tiene esta lista cuando llame usted puede no ser capaz de configurar su paseo. Usted tendrá que llamar a MTM de vuelta. Usted recibirá un número de viaje. Si usted monta el autobús para llegar al médico, MTM le enviará un boleto o pase. Si va a ser recogido, le diremos cuándo estarán listos para su paseo.

¿Cómo puedo cancelar un paseo?

Llame 1-844-239-5974 para cancelar su viaje. Usted debe cancelar su viaje si usted no puede ir a su cita. Por favor, llame al menos 24 horas antes de su viaje.



¿En qué idioma puedo hablar cuando llamo MTM?

Usted puede hablar con MTM en Inglés o Español. MTM puede traducir a otros idiomas. También tenemos servicios de TTY / TDD. Todos los documentos se ofrecen en formatos alternativos, incluyendo español y Braille. Usted puede obtener estos formatos gratis llamando al 1-844-239-5974.

¿Cuáles son las reglas para viajar?

Usted debe seguir estas reglas cuando se conduce con MTM:

- Programar paseos rutinarios al menos tres días hábiles de antelación
- Proporcione a su lugar de recogida, lugar de bajada, y el motive de su viaje cuando llame
- Esté preparado y pendiente de su paseo a su hora de recogida
- Llame a MTM 24 horas de antelación o tan pronto como sea posible para cancelar un viaje
- Esté atento de los demás pasajeros en su vehículo si va a compartir un viaje a su médico
- No llevar alcohol, drogas o armas en el vehículo
- Use el cinturón de seguridad
- No abusar no física o verbalmente a los demás pasajeros o el conductor
- No fume, coma o beba en el vehículo

¿Qué sucede si no me presento para mi viaje?

MTM monitorea ausencias. Si no se presenta para su viaje MTM informara de ello a la Agencia.

¿Cómo puedo informar de fraude o abuso?

Tomamos el fraude y el abuso en serio. Llame a MTM al 1-844-239-5974 para reportar el fraude. También puede llamar a nuestra línea WeCARE al 1-866-436-0457.

¿Cómo puedo presentar una queja, apelación o solicitud de audiencia imparcial?

Usted puede presentar una queja o apelación de lunes a viernes. Estamos abiertos 08 a.m.-5 p.m. No tomamos las quejas o apelaciones en días festivos estatales.

Podemos ayudarle a presentar su queja, apelación o solicitud de audiencia imparcial. Podemos proporcionar servicios de intérpretes y TTY / TDD según sea necesario.



Quejas

Para presentar una queja con MTM, usted o su representante puede:

- Llame a la línea WeCARE de MTM al 1-866-436-0457
- Escriba a MTM en:
MTM, Inc.
16 Hawk Ridge Drive
Lake Saint Louis, MO 63367
Atención: Gestión de la Calidad

Cuando presenta una queja, debe proporcionar:

- Su nombre y número de identificación de Medicaid
- La fecha de servicio
- Usted número de viaje

Las quejas pueden ser presentadas dentro de un año del evento. Cuando recibamos su queja, MTM se comunicará con usted en tres días hábiles. Le informaremos del resultado de la queja en una carta en 14 días hábiles.

Apelaciones

Si no está satisfecho con cómo se resolvió su queja, puede presentar una apelación:

- Llame a la línea WeCARE de MTM al 1-866-436-0457 y pida a presentar una apelación
- Escriba a MTM en:
MTM, Inc.
16 Hawk Ridge Drive
Lake Saint Louis, MO 63367
Atención: Departamento de apelaciones

Usted debe presentar su apelación dentro de los 30 días de haber recibido una notificación de acción. MTM revisará su apelación. Le informaremos el resultado de la apelación en una carta dentro de los 14 días hábiles. Usted debe presentar una apelación por escrito dentro de los diez días de una apelación oral.



Audiencias Imparciales

Usted puede solicitar una audiencia justa si no está satisfecho con su apelación. Audiencias imparciales se llevan a cabo por la Oficina de Audiencias de Apelación de Florida. Usted puede traer a un representante a la audiencia.

Usted puede solicitar una audiencia imparcial dentro de los 90 días siguientes a la notificación de apelación. Póngase en contacto con su oficina local de Medicaid o la Oficina de Audiencias de Apelación:

- Ahora llame gratis al 1-877-254-1055 para llegar a su oficina local de Medicaid
- Llame a la Oficina de Audiencias de Apelación al 850-488-1429
- Fax de la Oficina de Audiencias de Apelación al 850-487-0662
- Enviar a la Oficina de Audiencias de Apelación en Appeal_Hearings@dcf.state.fl.us
- Escriba a la Oficina de Audiencias de Apelación en:
Departamento de Niños y Familias
Oficina de Audiencias de Apelación
Edificio 5, Sala 255
1317 Winewood bulevar
Tallahassee, FL 32399-0700

Continuación de Servicios

Usted puede solicitar una continuación de los servicios de MTM para continuar sus beneficios NEMT través de su apelación o audiencia imparcial si:

- La apelación implica la terminación, suspensión o reducción de un curso de tratamiento previamente autorizado
- Servicios fueron ordenados por un proveedor autorizado
- El período original cubierta por la autorización original no ha expirado
- Usted solicita una extensión de beneficios

Usted debe hacer su solicitud dentro de los diez días de haber recibido la notificación de acción. También debe presentar su solicitud dentro de los diez días siguientes a la fecha efectiva prevista de la acción propuesta. Si la audiencia defiende la acción de MTM, puede ser considerado responsable por el costo de los servicios de NEMT. Servicios continuarán hasta que retire su apelación o la audiencia imparcial se ha completado.



¿Tengo un copago por mis paseos?

Usted tendrá un copago de \$ 1.00 por cada tramo de un viaje. Los siguientes beneficiarios están exentos del copago:

- Los beneficiarios menores de 21 años
- Las mujeres embarazadas que van a una cita relacionada con el embarazo o una cita relacionada con cualquier otra condición médica que puede complicar el embarazo
- Los beneficiarios que son elegibles bajo el Programa de Atención Institucional de Medicaid (ICP)
- Los beneficiarios que requieren los servicios de emergencia después de la aparición repentina de una condición médica que si no se trata colocaría la salud del destinatario en grave peligro
- Los beneficiarios que reciben servicios o suministros relacionados con la planificación familiar
- Los beneficiarios que están inscritos en Medicaid u organizaciones de mantenimiento de salud (HMO) o capitación Redes de Servicios de Proveedores (PSN)
- Los beneficiarios inscritos en un Medicaid Plan Prepagado de Salud Mental al recibir un servicio de salud mental
- Los beneficiarios que participan en un programa de cuidados paliativos

¿Cómo protege MTM mi información?

MTM respeta su derecho a la privacidad. Cumplimos con todas las leyes de privacidad y seguridad. Esto incluye HIPAA.