

Spanish — Si necesita ayuda para traducir o entender este texto, por favor llame al teléfono 1-800-362-3002 (V/TTY).

Russian — Если вам не всё понятно в этом документе, позвоните по телефону 1-800-362-3002 (V/TTY).

Hmong — Yog xav tau kev pab txhais cov ntaub ntauv no kom koj totaub, hu rau 1-800-362-3002 (V/TTY).

Laotian — ເພື່ອຊ່ວຍໃນການແປ ຫລື ເຂົ້າໃຈຜົ້ອຫາໃນນີ້, ກະລຸນາ ໂທຮະສັບຫາ 1-800-362-3002 (V/TTY).

Programas Afectados: BadgerCare Plus, Medicaid

Para: Miembros

Su transporte médico que no sea de emergencia está ahora disponible sólo a través de LogistiCare

A partir del 1 de julio del 2011, usted tendrá que llamar a LogistiCare para transporte médico que no sea de emergencia a citas cubiertas si usted no dispone de ningún otro medio de transporte para llegar a su cita. El transporte que no sea de emergencia se utiliza para llevarlo a un servicio cubierto por medio a un transportador común, tales como transporte público o vehículos médicos especializados.

A partir del 17 de junio, usted debe llamar a LogistiCare para hacer arreglos de transporte para sus citas el 1 de julio del 2011 y después de esta fecha. Usted ya no podrá hacer arreglos de transporte a través de su proveedor de transporte actual.

Este cambio en los servicios de transporte NO afecta su elegibilidad, inscripción o beneficios para el Medicaid o BadgerCare Plus de Wisconsin.

Esto no afecta los servicios de ambulancia para emergencias. Usted debe llamar al 911 si tiene una emergencia.

Si usted no dispone de ningún otro medio de transporte, los miembros pueden obtener transporte a través de LogistiCare para los servicios cubiertos en el programa en que usted está inscrito tales como Medicaid o BadgerCare Plus de Wisconsin. Si vecinos, amigos, familiares, u organizaciones voluntarias le pueden ofrecer llevarlo a su cita, usted no es elegible para LogistiCare.

¿Tengo que coordinar con *LogistiCare* para hacer mis arreglos de transporte?

La información en esta Revisión para Miembros de ForwardHealth aplica a la mayoría de los miembros inscritos en cualquiera de los siguientes:

- *Medicaid* de Wisconsin.
- El *BadgerCare Plus Standard Plan*.
- El *BadgerCare Plus Benchmark Plan*.
- *Family Planning Only Services*.
- *Tuberculosis-Related Services-Only Benefit*.
- *BadgerCare Plus Express Enrollment for Pregnant Women*.

Este aviso no aplica a los siguientes miembros y ustedes pueden recibir servicios de transporte como lo hacen ahora:

- Los miembros del *Medicaid* o *BadgerCare Plus* de Wisconsin que están inscritos en un HMO y viven en cualquiera de los siguientes condados:
 - ✓ Milwaukee.
 - ✓ Waukesha.
 - ✓ Washington.
 - ✓ Ozaukee.
 - ✓ Kenosha.
 - ✓ Racine.
- Los miembros que residen en un hogar de ancianos.
- Los miembros inscritos en *Family Care*.

Si está inscrito en uno de los siguientes programas, el transporte que no sea de emergencia no está cubierto.

- El *BadgerCare Plus Core Plan*.
- El *BadgerCare Plus Basic Plan*.
- *SeniorCare*.

Si está inscrito en el *Core Plan* o el *Basic Plan* y el *Family Planning Only Services*, usted puede obtener transporte sólo para los servicios cubiertos bajo el *Family Planning Only Services*.

¿Qué hago para hacer arreglos de transporte?

Llame a *LogistiCare* al 1-866-907-1493 (o TTY 1-866-288-3133). *LogistiCare* está abierto de 7:00 a.m. a 6:00 p.m. de lunes a viernes.

Necesita llamar por lo menos dos días antes de una cita de rutina para reservar transporte. Si usted no llama dos días antes de una cita, es posible que tenga que volver a hacer su cita.

Si tiene una cita urgente y no puede esperar dos días para ir a una cita, se pueden hacer arreglos de transporte dentro de tres horas.

Si tiene citas programadas regularmente tres veces o más por semana, hable con su médico. Su médico puede trabajar con

LogistiCare para hacer arreglos de transporte que recurren regularmente.

¿Que información debo tener cuando llamo para hacer arreglos de transporte?

Debe tener la siguiente información cuando llama a *LogistiCare* para solicitar transporte:

- Su nombre, dirección postal, y número de teléfono.
- Su número de identificación como miembro de *ForwardHealth*. (Este es un número de 10 dígitos que aparece en su tarjeta de *ForwardHealth*.)
- La dirección y el número de teléfono donde quiere que lo recojan.
- El nombre, número de teléfono, dirección, y código postal del médico u otro proveedor de atención médica con quien tenga la cita.
- La fecha y hora de su cita.
- Cualquier necesidad de transporte especial.
- Motivo general de la cita (visita al médico, chequeo, cita para los ojos, etc.).

Si usted no tiene toda esta información cuando llame, es posible que no pueda hacer arreglos de transporte para su cita y que tenga que llamar a *LogistiCare* de nuevo.

Al final de la llamada, *LogistiCare* le dará un número de confirmación para su transporte y le indicará cuando lo van a recoger.

El anexo a esta revisión tiene los números de teléfono para *LogistiCare*.

¿Qué necesito saber sobre mi transporte el día de mi cita?

El día de su cita, usted debe de estar listo para que lo recojan a la hora que *LogistiCare* le dijo que lo recogerían. Si se retrasa más de 10 minutos, pueda que pierda su transporte. Si usted ha estado esperando por más de 15 minutos, debe llamar al número de *LogistiCare* “Where’s My Ride” al 1-866-907-1494 para averiguar sobre su transporte. También debe llamar a su médico para dejarle saber que llegará tarde.

Se le pedirá que firme un registro del conductor para su viaje. No firme el registro del conductor para el viaje de vuelta a casa en este momento.

¿Qué necesito saber sobre mi transporte de regreso de mi cita?

Después de su cita, su transporte debe de llegar dentro de 15 minutos. Si no está seguro cuando terminará su cita, puede llamar a LogistiCare después de que su cita termine y lo recogerán dentro de una hora.

Si ha estado esperando por más de una hora, debe llamar al número de LogistiCare “Where’s My Ride” al 1-866-907-1494.

Se le pedirá que firme un registro del conductor en su viaje de regreso a casa.

¿Tengo un copago por arreglos de transporte?

Si su transporte es un vehículo médico especial, usted tendrá un copago de \$1.00, a menos que usted esté exento de copagos. Usted no debe pagar por cualquier otra cosa, como propina o dinero para gasolina.

¿Puedo yo, o un familiar, recibir pago por conducir a una cita?

En el pasado, a los miembros se les ha pagado por conducir a su propia cita médica cubierta. En otros casos, amigos o familiares han sido pagados por conducir a miembros a una cita médica cubierta.

A partir del 1 julio del 2011, el Department of Health Services requiere que LogistiCare siga las leyes federales y estatales y sólo les pague a los miembros por transporte después de que todas las demás opciones de transporte gratis tales como familiares y amigos han sido agotadas.

Si un miembro se lleva el mismo a su cita o hace arreglos con LogistiCare para que un amigo, vecino, o incluso un miembro del personal de la facilidad médica lo conduzca,

tanto el chofer como el vehículo no tienen que cumplir con las normas de cumplimiento de LogistiCare.

¿Qué pasa si tengo una queja?

Las quejas las pueden dar usted mismo a LogistiCare en cualquier momento. Las quejas pueden ser sobre cosas como dificultad para conseguir transporte, largas esperas, o conductores groseros. Usted puede llamar a LogistiCare al 1-866-907-1494 o escriba a LogistiCare sobre sus quejas a la dirección siguiente:

LogistiCare Solutions, LLC
2335 City View Dr
Ste 200
Madison WI 53718

LogistiCare se pondrá en contacto con usted con una respuesta inicial dentro de 10 días hábiles. Se le enviará una respuesta final por escrito dentro de 30 días hábiles de haberse recibido la queja.

¿Qué pasa si me han negado transporte?

Usted tiene el derecho de apelar la negación de transporte por parte de LogistiCare. Tras la finalización del proceso de queja de LogistiCare, todos los miembros tienen el derecho de apelar cualquier decisión tomada por LogistiCare directamente con ForwardHealth. ForwardHealth revisará la información sobre la queja y el reclamo y le enviará una decisión por escrito. Esta decisión es final y terminará el proceso de apelación.

Información de Contacto para *LogistiCare*

| Nombre de la Línea Telefónica | Número de Teléfono | Propósito de la Línea Telefónica |
|--|---------------------------------------|--|
| Línea de Reservación para Arreglos de Transporte | (866) 907-1493 (866)288-3133 (TTY) | <ul style="list-style-type: none"> • El número al que miembros, sus familiares o proveedores de cuidado llaman para arreglos de transporte. • Las horas son de lunes a viernes de 7:00 a.m. a 6:00 p.m. • Todo tipo de transporte, excepto las dadas de altas de un hospital y los viajes urgentes, se debe programar con dos días hábiles de anticipación. |
| Número de teléfono de <i>Logisticare</i> "Where's My Ride" | (866) 907-1494 | Llame a este número si el chofer lo recoge o lo lleva de vuelta tarde. |