

**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 ເຂົ້າໃຈເນື້ອຫາໃນນີ້, ກະລຸນາ ໂທອະສັບຫາ 1-800-362-3002 (V/TTY).

**Programas afectados:** El Standard Plan de BadgerCare Plus, El Benchmark Plan de BadgerCare Plus, Medicaid  
**Para:** Los miembros

## Su nuevo administrador de transporte médico para situaciones que no son de emergencia

### Your New Non-emergency Medical Transportation Manager

El Medicaid y BadgerCare Plus de Wisconsin tienen un nuevo administrador de transporte médico de no emergencia, Medical Transportation Management Inc. (MTM Inc.) A partir del 1 de agosto de 2013, MTM Inc. reemplazará al administrador de transporte actual, LogistiCare, LLC.

Si usted es elegible para obtener transporte (*rides*) médico que no sea de emergencia a través de LogistiCare, usted será elegible para obtener transporte a través de MTM Inc. El número de teléfono para reservar transporte seguirá siendo el mismo con el nuevo manejo, MTM Inc. Usted debe seguir llamando al número de teléfono de reservación actual 1-866-907-1493 (o TTY 1-800-855-2880) para arreglos de transporte con MTM Inc. para las citas de los servicios cubiertos. Vea el adjunto de esta actualización de ForwardHealth para toda la información de contacto de MTM Inc.

Debe leer cuidadosamente esta actualización ya que parte de la información es nueva o ha cambiado. **Toda la información en esta actualización es para transporte (*rides*) a partir de o después del 1 de agosto de 2013.**

Como manejo de transporte médico de no emergencia, MTM Inc. planifica y paga por el transporte a las citas de Medicaid y BadgerCare Plus si usted no tiene ninguna otra manera de llegar a su cita. El transporte médico de no emergencia es un servicio de transporte público y un medio de transporte compartido. Los medios de transporte pueden incluir transporte público (por ejemplo, un autobús de la ciudad), transporte a través de vehículos médicos especializados o transporte en otros tipos de vehículos dependiendo de sus necesidades médicas y de transporte. Si no hay transporte público, no se le requiere tomarlo.

La información sobre el transporte médico de no emergencia de Medicaid y BadgerCare Plus se puede también encontrar por Internet en [www.dhs.wisconsin.gov/badgercareplus/NEMT/index.htm](http://www.dhs.wisconsin.gov/badgercareplus/NEMT/index.htm).

Este cambio en la administración de transporte NO cambia su inscripción o beneficios para Medicaid o BadgerCare Plus de Wisconsin.

Este cambio en la administración de transporte NO afecta los servicios de ambulancia para las emergencias. Usted debe llamar al 911 si tiene una emergencia.

### **¿Puedo obtener transporte a través de MTM Inc.?**

Usted puede obtener transporte a través de MTM Inc. para su cita cubierta de Medicaid o BadgerCare Plus de Wisconsin si usted no tiene ninguna otra forma de llegar a su cita y está inscrito en uno de los siguientes programas:

- Family Planning Only Services.
- El Standard Plan de BadgerCare Plus.
- El Benchmark Plan de BadgerCare Plus.
- El Express Enrollment for Pregnant Women de BadgerCare Plus (Inscripción Rápida para Mujeres Embarazadas de BadgerCare Plus)
- Tuberculosis-Related Services-Only Benefit.
- Medicaid de Wisconsin (incluyendo a IRIS).

Si puede conducirse a usted mismo a su cita cubierta o si un vecino, amigo, pariente, u organización voluntaria puede ofrecerle transporte gratis, usted no puede obtener transporte a través de MTM Inc. MTM Inc. tiene que seguir leyes federales y estatales y sólo puede arreglar y pagar por transporte si usted no puede obtener transporte gratis.

*Nota:* Si vive en un hogar de ancianos y no ha elegido un Hospicio o está inscrito en Family Care, Family Care Partnership, o en el Program of All-Inclusive Care for the Elderly (PACE), no puede obtener transporte a través de MTM Inc. Es necesario que continúe recibiendo transporte como lo hace en la actualidad.

Si está inscrito en uno de los siguientes programas, el transporte de no emergencia no está cubierto:

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

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

### **¿Qué tipo de transporte puedo obtener?**

Si usted es elegible para obtener transporte a través de MTM Inc. para llegar a su cita, MTM Inc. está requerido por la ley federal de ofrecerle el tipo de transporte menos costoso para llegar a su cita basado en sus necesidades médicas y de transporte. MTM Inc. puede pagar para que usted vaya en autobús a su cita. (Favor de ver a continuación cuando podría ser necesario que usted viaje en un autobús a su cita).

Si usted tiene un vehículo y puede conducirse a usted mismo a su cita pero no puede pagar por el costo de la gasolina, puede comunicarse con MTM Inc. antes de ir a la cita para ver si usted es elegible para que le paguen por la gasolina.

Si usted no puede tomar un autobús ni puede usar su propio vehículo, entonces MTM Inc. reservará transporte en el vehículo apropiado basado en sus necesidades médicas y de transporte. Los medios de transporte pueden incluir un vehículo médico especializado u otro tipo de vehículo. Es posible que tenga que compartir un vehículo con otro pasajero durante el trayecto a su cita.

### **¿Cuándo tengo que tomar un autobús para llegar a mi cita?**

MTM Inc. le proporcionará transporte en autobús para llegar a su cita si:

- Usted vive a ½ milla de una parada de autobús,
- Usted va a una cita a ½ milla de una parada de autobús, y
- Usted no cumple con ninguna de las excepciones indicadas a continuación.

Usted no tendrá que tomar un autobús a su cita si:

- Usted no vive a ½ milla de una parada de autobús,

- No hay una parada de autobús a ½ milla de su punto de llegada.
- Usted no puede viajar en autobús o llegar a una parada de autobús debido a una condición de salud física o mental (por ejemplo, si va a una cita para una diálisis). MTM Inc. verificará con su proveedor de cuidado de salud que usted no puede por causas médicas viajar en un autobús,
- Usted es un padre o cuidador que acompaña a un miembro de 4 años de edad o menos para llevarlo a su cita,
- Usted tiene 15 años de edad o menos y viaja solo, o
- Usted tiene 70 años de edad o más y utiliza un andador, muletas y/o un bastón.

MTM Inc. le enviará por correo un boleto o pase de autobús antes de su cita si desea viajar en el autobús.

### **¿Qué información necesito tener cuando llamo para hacer arreglos de transporte?**

Usted debe de tener la siguiente información cuando planifique transporte:

- Su nombre, dirección, y número de teléfono.
- Su número de identificación de miembro de *ForwardHealth*. (Este es el número de 10 dígitos que aparece en su tarjeta de identificación de *ForwardHealth*.)
- La dirección y el número de teléfono del lugar donde quiere que lo recojan.
- El nombre, número de teléfono, dirección, y código postal del médico u otro proveedor de cuidado de salud con quien tiene la cita.
- La fecha y la hora en que empieza su cita.
- La hora en que termina su cita, si la sabe.
- Cualquier necesidad especial de transporte, incluyendo si necesita que alguien vaya con usted.
- Razón general de la cita (chequeo, cita de los ojos, etc.).

Si usted llama para hacer arreglos de transporte y no tiene a mano toda esta información, es posible que usted no pueda hacer arreglos de transporte y que tenga que

volver a llamar a MTM Inc. Al final de la llamada, MTM Inc. le dará la información sobre su transporte. Si usted va a tomar el autobús, MTM Inc. le dirá cómo le enviarán por correo su boleto o pase de autobús. Si a usted lo van a recoger, MTM Inc. le dará el nombre del proveedor de transporte que lo va a recoger y le dirá cuando estar listo para que lo recojan.

### **¿Cómo hacer arreglos de transporte con MTM Inc.?**

MTM Inc. hace arreglos y paga por ambos transporte rutinario y urgente.

#### ***Haciendo arreglos de transporte rutinario***

El transporte rutinario es el transporte a una cita que no requiere que usted sea visto de inmediato, como un chequeo anual o un examen de la vista. La mayoría del transporte se considera rutinario.

Usted debe hacer arreglos de transporte rutinario por lo menos dos días hábiles antes de su cita. Usted puede hacer arreglos de transporte rutinario al llamar al 1-866-907-1493 (o TTY 1 800-855-2880) de lunes a viernes de 7:00 a.m. a 6:00 p.m. o por Internet en [www.mtm-inc.net/wisconsin/](http://www.mtm-inc.net/wisconsin/). (Ver abajo para saber cómo hacer arreglos de transporte por Internet).

Puede hacer arreglos de transporte para el mes corriente y el mes siguiente. Si no planifica transporte rutinario dos días hábiles antes de una cita, usted podría no obtener transporte y tendría que hacer su cita de nuevo. Los días festivos y fines de semana no cuentan como días hábiles. Los días hábiles incluyen el día que hace la cita pero no el día de su cita.

*Por ejemplo, si su cita es el miércoles 7 de agosto, usted debe reservar transporte a las 6:00 p.m. el lunes 5 de agosto. Si su cita es el lunes 12 de agosto, usted debe reservar transporte a las 6:00 p.m. el jueves 8 de agosto para no incluir los días del fin de semana.*

Si tiene citas hechas regularmente, usted o su proveedor de atención médica puede contactar a MTM Inc. para hacer arreglos de transporte regularmente recurrente

hasta por tres meses a la vez. Si tiene citas de diálisis, usted o su médico puede hacer arreglos de transporte regularmente recurrente para esas citas por seis meses a la vez.

### *Solicitud por Internet*

Usted puede hacer arreglos de transporte regularmente recurrente por Internet en [www.mtm-inc.net/wisconsin/](http://www.mtm-inc.net/wisconsin/). Usted tendrá que hacer arreglos de transporte por Internet por lo menos dos días hábiles antes de su cita.

Para hacer arreglos de transporte por Internet, tendrá que haber reservado transporte por lo menos una vez con MTM Inc. llamando al número de teléfono de reservación y tener una dirección de correo electrónico válida. Usted también necesitará crear una cuenta con un nombre y contraseña de usuario para reservar transporte por Internet. Si necesita ayuda para hacer arreglos de transporte por Internet, puede llamar a la línea de reservación al 1-866-907-1493.

Después de reservar transporte por Internet, se le enviará una confirmación por correo electrónico. Todos los mensajes de confirmación de planes de transporte por Internet se enviarán únicamente por correo electrónico a la dirección de correo electrónico que usted dio durante la registración. Si reserva transporte por Internet y no recibe una confirmación por correo electrónico dentro de 24 horas, llame a la línea de reservación de MTM Inc. al 1 866 907-1493 tan pronto como sea posible. Para obtener más información sobre la reservación de transporte por Internet, visite [www.mtm-inc.net/wisconsin/](http://www.mtm-inc.net/wisconsin/).

### ***Haciendo arreglos de transporte urgente***

Un transporte urgente puede ser uno de los siguientes:

- Una situación de salud en la que no es necesario llamar al 911 para ayuda inmediata, pero no puede esperar dos días hábiles antes de ver a un médico.
- Una dada de alta de hospital.
- Transporte a una cita de seguimiento si la cita de seguimiento es para el mismo problema de salud y está fijada dentro de dos días de la cita anterior.

El transporte a una cita urgente será proporcionado en tres horas o menos.

Usted puede reservar transporte urgente llamando al número de reservación al 1-866-907-1493 (o TTY 1 800 855 2880) las 24 horas del día, los siete días de la semana.

**Sólo puede reservar transporte urgente por teléfono.**

**Usted no puede reservar transporte urgente por Internet.**

Es posible que MTM Inc. se comunique con su proveedor de atención médica para confirmar la urgencia de su cita.

### **¿Cómo cancelar transporte?**

Si no puede ir a su cita, tiene que cancelar su transporte con MTM Inc., no importa qué tipo de transporte fue aprobado, incluyendo el transporte en autobús.

Si a usted lo van a recoger, debe intentar cancelar su transporte por lo menos 24 horas antes de que el medio de transporte reservado llegue. Usted puede cancelar su transporte al llamar a la línea de reservación de MTM Inc. al 1-866-907-1493 o por Internet en [www.mtm-inc.net/wisconsin/](http://www.mtm-inc.net/wisconsin/). Si no cancela su transporte, MTM Inc. puede solicitarle que llame a la línea de reservación para confirmar todos sus futuros planes de transporte un día antes de su cita.

### **¿Qué necesito saber sobre el transporte a mi cita?**

Si tiene que tomar un autobús a su cita, MTM Inc. puede ayudarle con la información necesaria para viajar en autobús. MTM Inc. tiene recursos disponibles para ayudarle a encontrar el autobús correcto para llegar a su cita y aprender las reglas generales sobre viajar en autobús si no está familiarizado con el autobús. Si a usted lo va a recoger un vehículo, su proveedor de transporte le llamará el día antes de su cita para confirmar su transporte, incluyendo la hora en que está reservado que lo recojan para ir a su cita. Si usted no ha

recibido una llamada de su proveedor de transporte el día antes de la hora planificada, puede llamar a la línea de reservación de MTM Inc. al 1-866-907-1493 (o TTY 1-800-855-2880).

El día de su cita, debe estar listo y pendiente de ver cuando llegue su transporte por lo menos 15 minutos antes de la hora planificada para recogerlo. Por lo general, el conductor no vendrá a su puerta. Si está más de 10 minutos tarde de la hora planificada, puede perder su transporte. Si usted ha estado esperando por su transporte por más de 15 minutos de la hora planificada, llame a MTM Inc. "Where is My Ride" ("Dónde está mi transporte") al 1-866-907-1494 para averiguar sobre su transporte.

Usted tendrá que traer su propio equipo necesario para el trayecto, como un asiento de seguridad o una silla de ruedas. (Ver más adelante sobre cuando necesita llevar un asiento de seguridad.)

Cuando a usted lo recojan, el conductor le pedirá que firme un registro de conductor para el transporte que lo llevará a su cita. Asegúrese de firmar el formulario sólo una vez en ese momento. Usted firmará el formulario de nuevo cuando salga de su cita.

### **¿Qué necesito saber sobre el transporte de regreso de mi cita?**

Su vehículo lo recogerá en el sitio donde lo dejó. Si a usted lo va a recoger un vehículo después de su cita y usted planificó una hora de regreso, su transporte lo debe recoger dentro de 15 minutos después de la hora planificada. Si su cita se retrasa y usted sabe que no va a estar listo para que lo recojan a la hora planificada, llame a MTM Inc. para decirles que su cita está retrasada. Si usted ha estado esperando por su transporte por más de 15 minutos después de la hora planificada, llame a MTM Inc. "Where is My Ride" ["Dónde está mi transporte"] al 1-866-907-1494 para averiguar sobre su transporte.

Si a usted lo va a recoger un vehículo después de su cita y no planificó una hora de regreso porque no sabía cuándo terminaría su cita, puede llamar MTM Inc. "Where is My Ride" ["Dónde está mi transporte"] al 1-866-907-1494 después de que su cita se termine, y un vehículo vendrá a recogerlo dentro de una hora. Si usted ha estado esperando durante más de una hora, llame a MTM Inc. "Where is My Ride" ("Dónde está mi transporte") al 1-866-907-1494 para averiguar sobre su transporte.

El conductor le pedirá que firme un registro de conductor para el transporte de vuelta a casa después de su cita.

### **¿Hay un copago por transporte?**

Si su transporte es un vehículo médico especializado, usted tendrá un copago de \$1.00, a menos que esté exento de copagos. No debe de pagar por ninguna otra cosa relacionada con el transporte, como propina o dinero para la gasolina.

### **¿Puede alguien más ir conmigo en el vehículo?**

MTM Inc. sólo puede arreglar y pagar por las siguientes personas para que vayan con usted:

- Una escolta médicamente necesaria, como un familiar o amigo (el médico determinará su necesidad médica).
- Un padre/cuidador si el miembro es menor de edad.

Si es un padre/madre que recibe transporte a su cita, MTM Inc. no está permitido por la ley federal arreglar y pagar por sus hijos para que vayan con usted a menos que también tengan una cita.

Si va a su cita en su propio vehículo, puede llevar pasajeros adicionales con usted. Si usted toma el autobús, pasajeros adicionales pueden ir con usted, pero tienen que pagar por su propio pasaje.

## ¿Cuáles son las políticas para los menores que van solos a sus citas?

Miembros de 17 años de edad o menos se consideran menores de edad. Todas las reservaciones de transporte para menores de edad a una cita cubierta deben ser hechas por un adulto. Los menores de edad generalmente necesitan que un padre o cuidador los acompañe en el trayecto a su cita. El padre o tutor es responsable del menor durante el trayecto a la cita y durante la cita.

Se pueden hacer algunas excepciones para permitir que un menor de edad vaya solo si un padre o tutor legal firma un formulario de consentimiento, o si el menor tiene 16 años de edad o más. Los formularios de consentimiento se pueden solicitar a través de MTM Inc. llamando a la línea de reservación al 1-866-907-1493 o por Internet en [www.mtm-inc.net/wisconsin/](http://www.mtm-inc.net/wisconsin/).

Los siguientes menores pueden viajar sin un padre o tutor:

- Menores de 16 – 17 años de edad cuando viajen en autobús o en un vehículo.
- Menores de 12 – 15 años de edad con un formulario de consentimiento firmado en los archivos de MTM Inc. cuando viajen en un vehículo solamente.
- Menores de 4 – 11 años de edad con un formulario de consentimiento firmado en los archivos de MTM Inc. cuando viajen en un vehículo solamente con, por lo menos, otro niño al mismo programa de tratamiento de día.

## ¿Necesito un asiento de seguridad para mi hijo?

Los padres o tutores *tienen que* proporcionar asientos de seguridad o asientos elevados (*booster seats*) para el transporte. Los asientos de seguridad son necesarios para los niños menores de 4 años o para cualquier niño con menos de 40 libras de peso. Los asientos elevados (*booster seats*) son necesarios para los niños hasta que el niño alcance uno de los siguientes:

- El niño tiene 8 años de edad.
- El niño pesa 80 libras.

- El niño mide 4 pies, 9 pulgadas de alto.

Si no tiene un asiento de seguridad o un asiento elevado en el momento en que lo recojan para ninguno de los niños que lo necesiten, no podrá disponer del transporte.

## ¿Puedo hacer paradas adicionales?

Sólo se permitirán paradas adicionales para los servicios de salud cubiertos, como una parada extra en la farmacia para recoger una receta en el camino a casa de su cita.

Si recibe transporte en un vehículo, todas las paradas adicionales deben ser aprobadas por MTM Inc. con anticipación. Usted debe llamar a MTM Inc. para solicitar una parada extra antes que la parada sea necesaria. El conductor no hará paradas que no estén aprobadas.

## ¿Qué pasa si necesito llenar una receta o recoger suministros médicos desechables?

Si necesita comprar o recoger suministros médicos desechables (DMS por sus siglas en inglés) después de una cita cubierta debe intentar hacerlo de regreso de su cita si es posible. En este caso, debe llamar a MTM Inc. para solicitar transporte a la farmacia o a otro lugar antes de iniciar su trayecto de regreso de su cita. Esto se puede hacer en cualquier momento antes del viaje a la farmacia o a otro lugar, incluso mientras está en su cita. Si MTM Inc. no aprueba el viaje a la farmacia o a otro lugar, no se hará esta parada.

*Por ejemplo: Si usted necesita recoger una receta en el trayecto de regreso a casa que su médico le recetó durante su cita, usted necesitará llamar a MTM Inc. para obtener aprobación para la parada antes de que el vehículo venga a recogerlo para su viaje de regreso a casa.*

Si necesita llenar una receta o recoger DMS y no tiene una cita, su farmacia le puede enviar la receta o DMS por correo gratuitamente. Debe contactar a su médico o farmacéutico acerca de esta opción.

Si usted no puede llenar la receta o recoger su DMS después de una cita y la farmacia no le puede enviar su receta o DMS por correo gratuitamente, MTM Inc. puede arreglar y pagar por transporte para que vaya a llenar su receta o a recoger su DMS. MTM Inc. puede pagar para que usted tome un autobús. Si no puede tomar un autobús, MTM Inc. reservará el transporte apropiado basado en sus necesidades médicas y de transporte.

*Nota:* Transporte para recoger, reparar o ajustar equipo médico durable (DME) y audífonos también está cubierto y puede reservarlo al llamar a la línea de reservación o utilizando la opción para reservar transporte por Internet.

### **¿Qué pasa si necesito transporte para ir a un centro médico de veteranos?**

MTM Inc. puede arreglar y pagar por transporte a un centro de veteranos para un miembro de Medicaid o BadgerCare Plus que sea un veterano, si el servicio médico podría ser cubierto por Medicaid y BadgerCare Plus de Wisconsin.

### **¿Qué reglas debo seguir para obtener transporte?**

Usted debe seguir las reglas de Medicaid y BadgerCare Plus de Wisconsin y del MTM Inc. indicadas a continuación para obtener transporte:

- Usted debe hacer arreglos de transporte rutinario por lo menos dos días hábiles antes de su cita.
- Usted debe estar preparado y pendiente para cuando llegue su transporte 15 minutos antes de la hora de recogerlo.
- Usted debe proporcionar información sobre el lugar de recogerlo, lugar de llevarlo, y la razón por la que necesita el transporte cuando reserve transporte.
- Usted debe comunicarse con MTM Inc. en cuanto sepa que ya no va a necesitar el transporte que reservo, incluyendo si había reservado tomar el autobús. Si es posible, usted debe comunicarse con MTM Inc. al menos 24 horas antes de la hora

planificada para el transporte, cuando tenga que cancelar su transporte.

- Usted debe ser considerado con los demás pasajeros con los que debe compartir transporte en el trayecto a su cita.
- Usted no puede llevar alcohol, drogas o armas en el vehículo.
- Usted debe usar su cinturón de seguridad.
- Usted debe traer cualquier equipo necesario para el trayecto, como una silla de ruedas o un asiento de seguridad para un niño.
- Usted no puede física o verbalmente abusar a otros pasajeros o al conductor.
- No se puede fumar, comer o beber ningún tipo de bebida mientras esté en el vehículo.

### **¿Qué reglas deben seguir los conductores y asistentes proporcionados mientras prestan un servicio de transporte?**

Los conductores y asistentes proporcionados por MTM Inc. cuando sea necesario para el transporte deben seguir las reglas de Medicaid, BadgerCare Plus, y MTM Inc. a continuación al proporcionar transporte:

- Todos los conductores y asistentes deben siempre usar o tener una insignia de identificación oficial de la compañía que sea fácil de leer.
- El vehículo del conductor debe estar marcado con el nombre de la compañía.
- Los conductores y asistentes proporcionados no pueden usar o estar bajo la influencia del alcohol, estupefacientes, drogas ilegales u otras drogas.
- Los conductores y asistentes proporcionados no deben fumar alrededor suyo.
- Los conductores no pueden utilizar un teléfono celular (a menos que utilice uno con las manos libres) o enviar textos mientras conducen.
- Los conductores y asistentes proporcionados no pueden tocar a los pasajeros, excepto cuando sea adecuado y necesario para ayudar a los pasajeros a entrar o salir del vehículo y para asegurar su cinturón de seguridad o para proporcionar primeros auxilios o asistencia.

- Los conductores deben abrir la puerta del vehículo para usted si usted le pide su ayuda.
- Los conductores deben ayudarle desde la puerta en que lo recogen hasta el vehículo y hasta la puerta principal de donde usted va, si usted le pide ayuda.
- Los conductores y asistentes proporcionados deben ayudarle a mover y guardar sillas de ruedas y otros equipos médicos; sin embargo, los conductores y asistentes proporcionados no son responsables de sus artículos personales.

### **¿Cuándo puedo recibir pago por mis comidas y estadías con noches?**

Si recibe transporte a través de MTM Inc. y cumple con una de las siguientes reglas establecidas por Medicaid y BadgerCare Plus de Wisconsin, se le podría pagar por sus comidas o recibir una estadía con noche durante su viaje:

- Se le podría pagar por una comida si usted va a un servicio cubierto y tiene que estar fuera de casa por lo menos cuatro horas y viaja por lo menos 100 millas en una sola dirección.
- Se le podría pagar por dos comidas si usted va a un servicio cubierto y tiene que estar fuera de casa por lo menos ocho horas y viaja por lo menos 100 millas en una sola dirección.
- Se le podría pagar por dos comidas y la estadía de una noche si va a un servicio cubierto y tiene que estar fuera de casa por lo menos ocho horas y viaja por lo menos 200 millas en una sola dirección.

Si usted va a una cita y necesita estar fuera de casa por más de una noche, usted debe hablar con MTM Inc. acerca de las comidas y estadías con noches que le pueden pagar.

Si usted cumple con las reglas, entonces hablará con un Coordinador de Cuidado Administrado (Care Management Coordinator) en MTM Inc. El Coordinador de Cuidado Administrado le explicará cómo pagar por las comidas o conseguir una estadía con noche.

Una escolta aprobada, médicamente necesaria puede recibir el mismo pago por las comidas y las mismas estadías con noches que se le permitan a usted.

Usted debe reservar transporte para los viajes que requieran comidas y estadías con noches tan pronto como sea posible, pero por lo menos con dos días hábiles de anticipación. Usted le puede pedir a MTM Inc. que le reserve transporte para cualquier viaje en el mes corriente y en el mes siguiente.

Si se le puede pagar por sus comidas, usted tendrá que pagar por sus comidas por adelantado y luego MTM Inc. le pagará una vez que se verifique que usted asistió a su cita. MTM Inc. pagará la cantidad que usted gastó en su comida hasta \$10.00 por comida, cualquiera de las dos que sea menos. Necesita guardar los recibos de todas las comidas y enviarlos a MTM Inc. con un registro del transporte según lo indique el Coordinador de Cuidado Administrado. MTM Inc. le enviará pagos en una tarjeta de ComData que puede utilizarse como una tarjeta de débito. Si usted no puede pagar por sus comidas a la hora de su cita, déjele saber a MTM Inc. cuando reserve transporte.

MTM Inc. no pagará por alcohol o actividades recreativas.

Si usted puede conseguir una estadía con noche, MTM Inc. arreglará y pagará por su estadía con noche.

### **¿Qué pasa si tengo una queja?**

Usted o su representante elegido puede presentar quejas con MTM Inc. acerca de los servicios que usted recibe. Las quejas pueden ser acerca de cosas tales como dificultad para obtener transporte, largas esperas, o conductores que lo recogen tarde. MTM Inc. no le puede ayudar con un problema hasta que usted no presente una queja.

*Nota:* Si desea que su representante elegido pueda obtener información sobre su queja y la respuesta a ella, debe dar



permiso a MTM Inc. para poder hablar con él/ella, completando un formulario que MTM Inc. le dará.

Para presentar una queja con MTM Inc., usted o su representante elegido puede realizar cualquiera de lo siguiente:

- Llame a “We Care” [“Nos preocupa”] de MTM Inc. al 1-866-436-0457.
- Escriba a MTM Inc. a la siguiente dirección:

MTM Inc.  
Quality Management  
5117 W Terrace Dr  
Ste 400  
Madison WI 5371

- Registre una queja por Internet en [www.mtm-inc.net/wisconsin/](http://www.mtm-inc.net/wisconsin/).

Cuando presenta una queja, usted debe tener su número de identificación de ForwardHealth, el nombre y la fecha del servicio o el número de transporte.

Después de recibir su queja, MTM Inc. le enviará una respuesta dentro de 10 días hábiles. Si su queja no se resuelve dentro de 10 días hábiles, MTM Inc. le enviará una respuesta final dentro de 30 días hábiles de haber recibido su queja. Si MTM Inc. necesita más tiempo para resolver su queja, MTM Inc. le enviará una carta informándole que resolverá su queja dentro de 14 días hábiles.

Si no está satisfecho con la forma en que se resolvió su queja, puede seguir el proceso de queja continua descrito en la carta de respuesta.

### **¿Qué pasa si se me niega transporte?**

Si se le negó un servicio de transporte a través de MTM Inc. y no cree que se le debería haber negado, usted tiene el derecho de apelar. Por ejemplo, las negaciones pueden incluir que se le haya negado transporte o negado pago por las comidas o estadías con noches.

Para apelar a la negación de un servicio de transporte, puede apelar con al ombudsman (mediador) de MTM Inc. o solicitar una audiencia imparcial directamente con la Division of Hearings and Appeals. Apelar con el ombudsman (mediador) de MTM Inc. es opcional, pero puede ser la manera más rápida de resolver su negación, ya que podría llegar a un acuerdo sin tener que esperar a que tome lugar una audiencia imparcial ante la Division of Hearings and Appeals.

### ***Apelaciones con el Ombudsman (Mediador) de MTM Inc.***

Para apelar a través del ombudsman (mediador) de MTM Inc., puede hacer una de las siguientes:

- Llamar a “We Care” [“Nos preocupa”] al 1-866-436-0457 y solicitar presentar una apelación.
- Escribir a la siguiente dirección:

MTM Inc.  
Appeals Dept  
5117 W Terrace Dr  
Ste 400  
Madison WI 53718

Si usted solicita una apelación, MTM Inc. le enviará una carta dentro de 10 días hábiles, incluso si no se resuelve la apelación.

Si la apelación no se resuelve dentro de 10 días hábiles, MTM Inc. le enviará una carta final después de que se haya tomado una decisión. El proceso de apelación no tomará más de 45 días.

Si no está satisfecho con la decisión del ombudsman (mediador) de MTM Inc., puede seguir el proceso de apelación continuo descrito en la carta.

Si usted aún no está satisfecho, usted todavía puede solicitar una audiencia imparcial ante la Division of Hearings and Appeals.

## ***Audiencias Imparciales***

Para solicitar una audiencia imparcial ante la Division of Hearings and Appeals, complete el formulario de solicitud de audiencia imparcial y envíelo a la siguiente dirección:

Department of Administration  
Division of Hearings and Appeals  
PO Box 7875  
Madison WI 53707-7875

Puede obtener el formulario de solicitud para una audiencia imparcial por Internet en [dhs.wi.gov/em/customerhelp/](http://dhs.wi.gov/em/customerhelp/) o llamar al 1-608-266-3096.

Si usted decide escribir una carta en lugar del formulario, deberá incluir lo siguiente:

- Su nombre.
- Su dirección de envío.
- Una breve descripción del problema.
- El nombre de la agencia que tomó la acción o denegó el servicio.
- Su número de Seguridad Social.
- Su firma.

Si desea ayuda para solicitar una audiencia imparcial, favor de llamar al 1-800-362-3002.

Para más información sobre las audiencias imparciales, consulte su manual de Inscripción y Beneficios de ForwardHealth por Internet en [dhs.wi.gov/em/customerhelp/](http://dhs.wi.gov/em/customerhelp/) o llame al 1-800-362-3002.

## **¿Cuáles son mis responsabilidades en relación con informar fraude y seguir las reglas del programa?**

Fraude significa recibir cobertura o pagos que usted sabe que no debe recibir. También significa ayudar a alguien a recibir cobertura o pagos que usted sabe que esa persona no debe recibir. Cualquier persona que cometa fraude puede ser procesada.

Usted puede recibir una multa de hasta \$10,000 y ser encarcelado por hasta un año en una cárcel del condado, si usted:

- Da intencionalmente información falsa o incompleta en su solicitud para el cuidado de la salud.
- No informa un cambio que conlleva a que reciba mayores beneficios de los que debiera.
- Utiliza la tarjeta de otra persona para obtener servicios para beneficio propio.
- Deja que otra persona use su tarjeta de ForwardHealth para obtener servicios de cuidado médico o medicamentos recetados.

Si usted sospecha que un miembro de Medicaid o BadgerCare Plus o un proveedor, incluyendo un proveedor de transporte, ha cometido o está cometiendo fraude, llame al Inspector General del Department of Health Services al número gratuito 1-877-865-3432 o por Internet en [www.reportfraud.wisconsin.gov/](http://www.reportfraud.wisconsin.gov/).

**ADJUNTO  
ATTACHMENT**

**Información de contacto del miembro para el  
Medical Transportation Management Inc.  
Member Contact Information for  
Medical Transportation Management Inc.**

| Nombre  | Información de Contacto  | Propósito   |
|---|--|---|
| Línea de reservación para arreglos de transporte                                  | 1-866-907-1493<br><br>1-800-855-2880 (TTY)   | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Llame a e este número para arreglos de transporte.</li> <li>• El transporte rutinario se puede reservar de lunes a viernes de 7:00 a.m. a 6:00 p.m. El transporte rutinario se debe reservar al menos con dos días hábiles de anticipación.</li> <li>• El transporte de urgencia se puede reservar las 24 horas del día, los siete días de la semana.</li> </ul> |
| Número de teléfono para averiguar "Where is My Ride" ("Dónde está mi transporte") | 1-866- 907-1494  | Llame a este número si usted hizo arreglos de transporte y su transporte está más de 15 minutos tarde para recogerlo o necesita reservar una hora de regreso.   |
| Número de teléfono de "We Care" ("Nos preocupa")                                  | 1-866-436-0457   | Llame a este número si usted tiene una queja.   |
| Sitio Web de MTM Inc.   | <a href="http://www.mtm-inc.net/wisconsin/">www.mtm-inc.net/wisconsin/</a>                               | Utilice este sitio Web para arreglar y cancelar transporte rutinario y recurrente, presentar quejas y obtener formularios. Para hacer arreglos de transporte por Internet, tendrá que haber reservado transporte por lo menos una vez llamando al número de teléfono de reservación y tener una dirección de correo electrónico válida.   |
| Informar fraude .   | <a href="http://www.reportfraud.wisconsin.gov/">www.reportfraud.wisconsin.gov/</a><br><br>1-877-865-3432 | Utilice este sitio Web o llame a este número de teléfono si usted sospecha que alguien está cometiendo o ha cometido cualquier forma de fraude o abuso de un programa del Department of Health Services de Wisconsin y desea presentar una queja.   |