ForwardHealth
Wisconsin serving you

Actualización para los miembros
Julio del 2012

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 ntawv no kom koj totaub, hu rau 1-800-362-3002 (V/TTY).
Laotian — ເພື່ອຊ່ວຍໃນການແປ ຫລ ເຂົ້າໃຈເນື້ອຫາໃນນີ້, ກະຣຸນາໂທຣະສັບຫາ 1-800-362-3002 (V/TTY).

Programas afectados: BadgerCare Plus, Medicaid
Para: Los Miembros

Su transporte médico de no-emergencia está ahora disponible solamente a través de LogistiCare

A partir del 1 de septiembre del 2012, usted necesitará llamar a *LogistiCare* para todo transporte (*rides*) médico que no sea de emergencia de citas cubiertas si usted no tiene otra forma de obtener transporte. Los transportes que no son de emergencia son aquellos que lo llevan a un servicio cubierto a través de una compañía de transporte común, como el transporte público o los vehículos médicos especializados.

A partir del 17 de agosto del 2012, usted debe llamar a *LogistiCare* para hacer arreglos de transporte a citas cubiertas a partir y después del 1 de septiembre del 2012. 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 de *Medicaid* de o de *BadgerCare Plus* de Wisconsin.

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

Si usted no tiene otra forma de obtener transporte, los miembros pueden recibir transporte a través de *LogistiCare* para los servicios cubiertos por el programa en el que está inscrito tales como *Medicaid* o *BadgerCare Plus* de Wisconsin. Si tiene vecinos, amigos, familiares u organizaciones voluntarias que pueden llevarlo a su cita, usted no es elegible para recibir transporte a través de *LogistiCare*.

¿Quién debe llamar a *LogistiCare* para hacer un arreglo de transporte?

La información en esta Actualización para los Miembros de *ForwardHealth* aplica a la mayoría de los miembros que cumplan con los artículos a continuación:

- Estar inscrito en uno de los siguientes programas:
  - ✓ *Medicaid* de Wisconsin.
  - ✓ El *Standard Plan* de *BadgerCare Plus*.
  - ✓ El *Benchmark Plan* de *BadgerCare Plus*.
- Está inscrito en un HMO.
- Vivir en uno de los siguientes condados:
  - ✓ Milwaukee.
  - ✓ Waukesha.

- ✓ Washington.
- ✓ Ozaukee.
- ✓ Kenosha.
- ✓ Racine.

Este aviso no aplica a los siguientes miembros y los mismos pueden recibir transporte como lo hacen en la actualidad:

- Miembros que viven en un hogar de ancianos.
- Miembros inscritos en *Family Care*, *Family Care Partnership*, o en el *Program of All-Inclusive Care for the Elderly* (PACE).

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 el *Family Planning Only Services*, puede obtener transporte únicamente para los servicios cubiertos bajo el *Family Planning Only Services*.

¿Cómo hago un arreglo de transporte?

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

Necesitará llamar por lo menos dos días antes de una cita de rutina para un hacer un arreglo de transporte. Si no llama dos días antes de una cita, tendrá que hacer su cita de nuevo.

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

Si usted tiene citas programadas regularmente para tres o más veces por semana, hable con su médico. Su médico puede trabajar con *LogistiCare* para hacer arreglos de transporte recurrente regularmente.

¿Qué tipo de información necesito tener cuando llamo para hacer un arreglo de transporte?

Debe tener la siguiente información cuando llame a *LogistiCare* para solicitar 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 de su cita.
- Cualquier necesidad especial de transporte.
- Razón general para la cita (visita al médico, chequeo, cita de los ojos, etc.).

Si no tiene a mano toda esta información cuando llame, usted no podrá hacer arreglos de transporte y tendrá que volver a llamar a *LogistiCare*.

Al final de la llamada, *LogistiCare* le dará un número de confirmación para su transporte y le dirán cuándo lo recogerán.

El Anexo de esta actualización tiene los números de teléfono de *LogistiCare*.

¿Qué necesito saber sobre el transporte a mi cita?

El día de su cita, usted debe estar listo para su transporte en el momento en que *Logisticare* le dijo que lo recogerán. Si se retrasa más de 10 minutos, puede perder su transporte. Si usted ha estado esperando por su transporte por más de 15 minutos, deben llamar a *LogistiCare* "Where's My Ride" ["Dónde está mi transporte"] al 1-866-907-1494 para averiguar sobre su transporte. También debe llamar a su médico para hacerle saber que está retrasado.

El conductor del vehículo le pedirá que firme un registro del conductor para el transporte. No firme el registro del

conductor para el transporte de vuelta a casa en este momento.

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

Después de su cita, su transporte debe llegar dentro de 15 minutos. Si no está seguro cuando se terminará su cita, usted puede llamar a *LogistiCare* después de la cita, y un vehículo la recogerá dentro de una hora.

Si ha estado esperando por más de una hora, debe llamar a *LogistiCare's* "Where's My Ride" ["Dónde está mi transporte"] al 1-866-907-1494 para averiguar sobre su transporte.

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

¿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 deberá pagar por cualquier otra cosa relacionada con el transporte, como propina o dinero para la gasolina.

¿Qué sucede si alguien tiene que acompañarme?

Nadie más, excepto por un acompañante médicamente necesario o un padre que acompaña a un menor de edad, está permitido a ir en el vehículo a una cita. Usted también puede decidir usar su propio vehículo y pedir dinero para la gasolina y de ese modo poder llevar a un pasajero adicional. También puede solicitar un pase de autobús a *LogistiCare* y así la persona adicional puede comprar su propio pase de autobús y viajar con usted.

¿Necesito un asiento de seguridad para mi hijo(a)?

Los padres o tutores son responsables de proporcionar cualquier asiento de seguridad o asiento elevado (booster seat) 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 de seguridad elevados son necesarios para niños menores de 8 años de edad, con menos de 80 libras o que miden menos 4 pies 9 pulgadas de altura. *LogistiCare* no proporcionará asientos de seguridad o asientos elevados. Si no tiene un asiento de seguridad o un asiento elevado *LogistiCare* le negará el transporte.

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

Anteriormente, a los miembros se les pagaba por conducirse ellos mismos a una cita médica cubierta. En otros casos, se les pagaba a los familiares o amigos por proveer transporte a miembros que iban a una cita médica cubierta.

El 1 de julio del 2011, el *Department of Health Services* requirió a *LogistiCare* seguir las leyes federales y estatales y solamente pagar a los miembros por transporte después de que todas las opciones de transporte gratis como familiares y amigos han sido agotadas.

Si los miembros se conducen a ellos mismos o hacen arreglos a través de *LogistiCare* para ser conducidos por un amigo, vecino, o incluso por un miembro del personal de la unidad médica, ni el conductor ni el vehículo están requeridos a cumplir con las normas legales de *LogistiCare.*

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

Medicaid y *BadgerCare Plus* de Wisconsin tienen reglas para cuando pueden los miembros recibir pagos por las comidas y las estadías con noches cuando viajan por medio a un transporte médico de no-emergencia a citas cubiertas:

- 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.

Usted debe hablar con *LogistiCare* acerca de las comidas y las estadías con noches por las que a usted le pueden pagar si va a una cita cubierta y necesita estar fuera de casa por más de una noche.

A los acompañantes médicamente necesarios se les podría permitir los mismos pagos por las comidas y estadías con noche que se le permiten a usted. Un acompañante podría ser alguien de su familia.

¿Cómo solicito pago a LogistiCare por las comidas y las estadías con noches?

Llame a *LogistiCare* al 1-866-907-1493 (o TTY al 1-866-288-3133) para arreglos de transporte. Mientras hace sus arreglos de transporte, pregunte si usted cumple con las reglas de pago para comidas o estadías con noches.

LogistiCare pagará hasta un máximo de $10.00 por comida si usted cumple con las reglas de pago. Es necesario que guarde todos los recibos de todas sus comidas y los envíe a *LogistiCare* con un formulario. Entonces, *LogistiCare* le enviará un cheque por la cantidad que usted gasto en comida o por un máximo de $10.00 por comida, cualquiera de las dos que sea menos. *LogistiCare* hará cualquier arreglo necesario para las estadías con noches. *LogistiCare* no pagará por alcohol o actividades recreativas.

Si usted no puede pagar por su estadía de una noche en el momento de su cita, *LogistiCare* hará los arreglos y pagará por usted. Si usted no puede pagar por sus comidas en el momento de su cita, *LogistiCare* pagará por adelantado por sus comidas en los lugares donde esto sea posible, como por ejemplo en la cafetería de un hospital.

¿Qué pasa si tengo una queja?

Usted se puede quejar en contra de *LogistiCare* en cualquier momento. Las quejas pueden ser sobre cosas tales como dificultad para obtener transporte, largos tiempos de espera, o conductores maleducados.

Usted puede llamar a *LogistiCare* al 1-866-907-1494 o enviar sus quejas a *LogistiCare* a la siguiente dirección:

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

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

¿Qué pasa si se me denegó transporte?

Usted tiene el derecho de apelar la denegación de transporte por parte de *LogistiCare*. Tras la finalización del proceso de quejas de *LogistiCare*, todos los miembros tienen derecho de apelar cualquier decisión tomada por *LogistiCare* directamente con *ForwardHealth*. *ForwardHealth* revisará la información de la denuncia y la queja y le enviará una decisión por escrito. Las decisiones que no impliquen denegaciones de beneficio serán definitivas y finalizarán el proceso de apelación. Un miembro al que se le deniega un beneficio de transporte puede apelar al *Department of Administration, Division of Hearing and Appeals* de Wisconsin, para una audiencia imparcial.

Información de contacto de 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)	• El número de reservación que los miembros, sus familiares o cuidadores, o proveedores médicos llaman para arreglos de transporte. • Horario de lunes a viernes de 7:00 a.m. a 6:00 p.m. • Todo arreglo de transporte, excepto por las dadas de altas de un hospital y el transporte de urgencia, se debe hacer con dos días hábiles de anticipación.
Número de teléfono para averiguar "Dónde está mi transporte"	(866) 907-1494	Llame a este número si su transporte está retrasado para recogerlo o para dejarlo.