BlueSalud℠
Preguntas frecuentes
Acerca de los servicios de transporte

Blue Cross and Blue Shield of New Mexico

¿Quién puede solicitar transporte?

- un miembro de BlueSalud que tenga como mínimo 16 años de edad;
- un pariente o el tutor legal de un miembro de BlueSalud, o un proveedor médico; o
- el representante del plan o el administrador de casos de BCBSNM.

¿De qué modo un miembro organiza el transporte de rutina?

Llame a LogistiCare® para organizar un traslado. Sus representantes están disponibles de lunes a viernes, de 8 a.m. a 5 p.m., hora de la montaña (MT); no hay atención los fines de semana ni los feriados. Debe llamar como mínimo 3 días laborales (72 horas) antes de su cita. Un ejemplo de transporte de rutina es una visita programada en forma regular para ver a su PCP.

Para programar un traslado, llame al 1-866-913-4342.

¿Con cuánta antelación puede solicitar transporte un afiliado?

No se puede programar un traslado más de dos semanas antes de la cita.

¿Qué información necesitará el afiliado para reservar un traslado?

Cuando reserve un traslado, proporcione los siguientes datos:

- su nombre completo;
- el número de identificación de BCBSNM o el número de Medicaid;
- el motivo de la cita;
- la hora de la cita;
- el nombre y la dirección del médico o del centro médico;
- el número de teléfono del médico o del centro médico;
- la hora en que necesita regresar a su hogar; y
- si tiene necesidades especiales (si llevará o utilizará silla de ruedas, andador, equipo médico, oxígeno, etc.).

¿Qué se debe hacer si un afiliado necesita un traslado para recibir atención de urgencia?

Llamar a LogistiCare. Sus representantes lo ayudarán a organizar un traslado para recibir atención de urgencia. Ellos pueden llamar a su médico a fin de obtener ayuda para tomar decisiones respecto de sus necesidades. Le preguntarán si algún amigo o familiar puede llevarlo en automóvil. Un ejemplo de atención de urgencia es cuando una persona necesita atención médica, pero no necesita una ambulancia. Los traslados al servicio de atención de urgencia pueden coordinarse en el día. Éstos son algunos ejemplos de viajes urgentes:

- altas del hospital;
- citas que su médico considera urgentes; y
- transferencias entre centros médicos.

LogistiCare llamará a su proveedor para confirmar la cita antes de coordinar el transporte en el mismo día.

¿Qué debe hacer un afiliado si necesita transporte de emergencia?

LogistiCare no se ocupa del transporte de emergencia. En caso de emergencia, llame al 911 o diríjase al hospital o al centro de atención de traumas más cercano. BCBSNM cubre el transporte de emergencia únicamente en situaciones que pongan en riesgo la vida. Éstos son algunos ejemplos de condiciones de emergencia:

- ataque cardíaco;
- intoxicación;
- reacción alérgica grave;
- convulsiones;
- pérdida del conocimiento; y
- sangrado que no se puede controlar.

El transporte de emergencia lo realizamos en ambulancia, en ambulancia aérea o en una camioneta especialmente equipada. Lleve siempre su tarjeta de identificación de BCBSNM.

¿Qué sucede si un afiliado no está listo cuando llega el transporte?

Los conductores tienen la obligación de esperar 5 minutos. Si usted no está listo en ese plazo, no lo esperarán más tiempo. No pueden esperar demasiado tiempo porque deben transportar a otras personas.

¿Qué sucede si una cita se retrasa?

Usted o alguien del consultorio del proveedor deben llamar a LogistiCare lo antes posible. Llame al 1-866-418-9829. LogistiCare le indicará al conductor que cambie la hora en que se lo pasará a buscar.

¿Los afiliados deben cancelar el traslado si la cita se modifica?

Sí. Usted debe llamar a LogistiCare:

- apenas su cita se modifique o se cancele; o
- como mínimo dos horas antes de la hora programada en que pasarían a buscarlo.

¿Existen límites de millas para los viajes?

Para obtener detalles sobre los límites de las millas, llame a LogistiCare.

¿Qué es el área de servicio?

El transporte se proporciona dentro de Nuevo México.

¿Los afiliados pueden solicitar traslados para servicios fuera del estado?

No proporcionamos transporte fuera del estado, excepto en el caso de servicios autorizados. Los viajes fuera del estado requieren autorización previa.

¿Qué tipos de transporte están cubiertos?

- Ambulatorio: sedán, camioneta, taxi;
- vehículo equipado con elevador para silla de ruedas;
- reembolso de millas: consulte las pautas (PDF); y
- transporte público: consulte las pautas (PDF).

¿Están cubiertos las comidas y el alojamiento para los afiliados?

Sí. Las comidas y el alojamiento requieren autorización previa. Consulte las pautas (PDF) para obtener reembolsos.

¿Están cubiertos los viajes a una farmacia o los envíos de medicamentos recetados?
No. No cubrimos traslados hacia una farmacia o desde ésta. No cubrimos el envío de sus medicamentos recetados en automóvil, camioneta, taxi, etc.

¿Están cubiertos los viajes a los centros de enfermería?
Los viajes desde el hogar del afiliado hasta un centro de enfermería sí están cubiertos. Los traslados desde un centro de enfermería hasta una cita autorizada, y luego de regreso al centro de enfermería también están cubiertos.

¿Están cubiertos los viajes que no sean por motivos médicos?
No. Únicamente puede utilizar este servicio para necesidades médicas. No cubrimos traslados para ir de compras o para visitar a un amigo. No cubrimos traslados por ningún motivo que no sea médico.

¿Puede un afiliado llevar un acompañante en el viaje hacia la cita o desde ésta?
Los afiliados pueden llevar un acompañante. Llame a LogistiCare para obtener más detalles.

¿Se proporcionan sillas de ruedas para los afiliados durante el viaje?
No. Los afiliados deben llevar su propia silla de ruedas y cualquier otro equipo médico duradero que puedan necesitar.

¿Qué debe hacer el afiliado si el conductor le solicita que pague un copago?
Los afiliados deben negarse a pagar copagos. Deben indicarle al conductor que su plan no exige el pago de un copago.

¿Los filiados deberán compartir el vehículo?
Quizá deba compartir el vehículo con otros clientes. Sólo deberá compartir un traslado si no tiene que viajar más de 45 minutos más de lo que le llevaría viajar directamente hasta su cita.

LogistiCare, LLC, administra los servicios de transporte de Blue Cross and Blue Shield of New Mexico. Los servicios están financiados, en parte, en virtud de un contrato con el estado de Nuevo México.

Blue Cross and Blue Shield of New Mexico es una división de Health Care Service Corporation, una compañía mutua de reserva legal, un concesionario independiente de Blue Cross and Blue Shield Association.