



## Preguntas frecuentes sobre los servicios de transporte

### ¿Quién puede solicitar un transporte?

- Los asegurados con cobertura Blue Cross Community Centennial que tengan al menos 18 años.
- Un pariente, el tutor o el representante autorizado del asegurado con cobertura Blue Cross Community Centennial, incluidos los prestadores de servicios médicos o de salud mental que tengan autorización.
- El profesional asignado al caso, un coordinador de servicios médicos o un representante de la cobertura de BCBSNM.

### ¿Puede un asegurado menor de edad (de menos de 18 años) trasladarse sin un acompañante?

El transporte de menores varía según la edad:

- Los niños menores de 13 años tienen que viajar con un acompañante adulto.
- Los menores de entre 13 y 16 años deben tener una exención de responsabilidad firmada por uno de los padres o el tutor para que puedan viajar solos.
- Los menores que tengan 17 años pueden trasladarse sin un acompañante.

### ¿Cómo hace el asegurado para programar un transporte de rutina?

Llame a ModivCare<sup>®</sup> (anteriormente LogistiCare) para programar un traslado. El horario de atención es de lunes a viernes, de 8:00 a. m. a 5:00 p. m., hora de la montaña, excepto los días feriados y fines de semana. Debe comunicarse, por lo menos, 3 días laborables antes de la consulta. Las consultas habituales con su prestador principal de servicios médicos (PCP, en inglés) son un ejemplo de transporte de rutina.

Para programar un traslado, llame al 866-913-4342 (TTY: 866-288-3133). La llamada no tiene costo.

### ¿Cuánto tiempo antes puede el asegurado solicitar un transporte?

No puede programar un traslado con más de dos semanas de anticipación a la consulta, excepto cuando haya coordinado un transporte de rutina.

### ¿Qué datos del asegurado se necesitan para programar un traslado?

Para programar un traslado, el agente de seguros le pedirá la siguiente información:

- nombre completo,
- fecha de nacimiento,
- número de asegurado de BCBSNM,
- motivo de la consulta,
- hora de la consulta,
- nombre y dirección del prestador de servicios médicos o del centro,

Blue Cross Community Centennial<sup>SM</sup> • P.O. Box 27838 • Albuquerque, NM 87125-7838 • 1-866-689-1523 • [espanol.bcbsnm.com](http://espanol.bcbsnm.com)

ModivCare es una compañía independiente que proporciona servicios de transportación para asegurados de BCBSNM por medio de un acuerdo contractual entre BCBSNM y ModivCare. BCBSNM y ModivCare mantienen una relación laboral en calidad de contratistas independientes.

Ninguno de los prestadores de servicios médicos mencionados en este documento son empleados de BCBSNM, y son prestadores de servicios médicos ajenos a BCBSNM.

Dichos servicios reciben financiamiento parcial del estado de Nuevo México.

Blue Cross and Blue Shield of New Mexico, a Division of Health Care Service Corporation, a Mutual Legal Reserve Company, an Independent Licensee of the Blue Cross and Blue Shield Association



- número de teléfono del prestador de servicios médicos o del centro,
- la hora en que debe estar de vuelta en su casa,
- sus necesidades especiales (si irá con una silla de ruedas, andador, equipo médico, oxígeno, etc.).

### ¿Qué pasa si un asegurado necesita trasladarse para recibir atención médica inmediata?

Llame a ModivCare. Podrán ayudarlo a resolver el transporte para que reciba atención médica inmediata. Es probable que se comuniquen con su prestador de servicios médicos para que los ayude a programar el transporte que mejor se adapte a sus necesidades. Le preguntarán si hay algún amigo o miembro de la familia que pueda llevarlo. Un ejemplo de atención médica inmediata es cuando alguien necesita atención médica, pero no hace falta una ambulancia. Los traslados para atención médica inmediata pueden solicitarse ese mismo día. Algunos ejemplos de viajes para atención inmediata son los siguientes:

- cuando recibe el alta en un hospital;
- para las consultas que, según su prestador de servicios médicos, requieren atención inmediata.

ModivCare llamará al prestador de servicios médicos para confirmar la consulta antes de programar el transporte para ese mismo día.

### ¿Qué debe hacer un asegurado si necesita transporte de emergencia?

ModivCare no realiza transportes de emergencia. En caso de emergencia, llame al 911 o vaya al hospital o centro de traumatología más cercanos si está en condiciones de trasladarse.

BCBSNM solo cubre transporte de emergencia para situaciones que son de emergencia. Estos son algunos ejemplos de situaciones de emergencia:

- ataque cardíaco,
- derrame cerebral,
- dolor intenso en el pecho u otro tipo de dolor que persiste,
- dificultad para respirar,
- sangrado constante,
- pérdida de la conciencia (desmayo),
- convulsiones,
- envenenamiento o sobredosis,
- quemaduras graves,
- lesiones graves a causa de accidentes o caídas,
- fracturas,
- heridas en los ojos o pérdida repentina de la vista,
- deseo de lastimarse o lastimar a otras personas.

Siempre lleve con usted la tarjeta de asegurado de BCBSNM.



### ¿Qué pasa si el asegurado no está listo cuando llega el transporte?

El conductor debe esperar 5 minutos. Si para entonces usted aún no está listo, se marchará. No puede esperar porque hay otras personas que debe trasladar.

### ¿Qué pasa si una consulta se demora?

Usted o alguien en el consultorio de su prestador de servicios médicos debe llamar a ModivCare lo antes posible. Llame al 866-418-9829 (TTY: 866-288-3133). ModivCare le comunicará al conductor el cambio de horario para que pase a recogerlo.

### ¿El asegurado debe cancelar el traslado si su consulta se modifica?

Sí. Tiene que comunicarse con ModivCare en las siguientes ocasiones:

- Apenas sepa que la consulta se modificó o se canceló.
- Al menos dos horas antes del horario programado para que lo pasen a buscar.

### ¿Hay límites en la cantidad de millas para el transporte o para obtener reembolsos?

Sí. Para obtener más información sobre el límite de millaje, llame a ModivCare al 866-913-4342 (TTY: 866-288-3133), a Atención al Asegurado de Blue Cross Community Centennial al 866-689-1523 (TTY: 711) o a su coordinador de servicios médicos.

### ¿En qué área se ofrecen los servicios?

Se prestan servicios de transporte dentro de Nuevo México. Si quiere usar el servicio de transporte para una distancia de 65 millas o más fuera de su comunidad, su prestador de servicios médicos debe enviar el motivo por escrito a Blue Cross Community Centennial y a ModivCare antes de programar el traslado.

### ¿Los asegurados pueden solicitar viajes para servicios que se prestan fuera del estado?

No ofrecemos transporte fuera del estado, a menos que el viaje se haya autorizado por adelantado para servicios que estén aprobados.

### ¿Qué tipos de transporte están incluidos en la cobertura?

- sedanes, camionetas o taxis para los asegurados que pueden caminar;
- vehículos con elevador para silla de ruedas;
- vehículos propios, con reembolso de millas (consulte las [instrucciones](#));
- Transporte público (consulte las [instrucciones](#)).

### ¿La comida y el alojamiento están incluidos para los asegurados?

Sí, pero deben aprobarse por adelantado. Consulte las [instrucciones](#) sobre cómo obtener reembolsos.



### ¿Están incluidos los viajes a la farmacia o para recibir medicamentos con receta?

No. No cubrimos traslados de ida y vuelta a la farmacia. Tampoco cubrimos las entregas de medicamentos con receta que se hagan en coche, camioneta, taxi u otro vehículo.

### ¿Están incluidos los traslados a asilos?

Los viajes desde el hogar del asegurado hacia el asilo tienen cobertura. Los viajes desde el asilo hacia una consulta aprobada y, luego, de regreso al asilo tienen cobertura.

### ¿Están incluidos los viajes de un miembro de la familia a consultas de salud mental?

Sí, siempre y cuando la consulta sea parte del plan de tratamiento del asegurado con cobertura Blue Cross Community Centennial y cuente con una aprobación previa. Estos son los tipos de consulta que cubrimos:

- asesoramiento,
- servicios para el tratamiento de la salud mental,
- centros de tratamiento residencial.

Para obtener más información, llame a ModivCare.

### ¿El asegurado puede ir a la consulta con un acompañante?

Sí, un asegurado puede ir acompañado si los servicios que recibe están incluidos y si es menor de 18 años o si tiene 18 años o más y el médico justifica por escrito los motivos por los que considera que hay una necesidad médica para que vaya con un acompañante. Comuníquese con ModivCare para obtener más detalles.

### Si el asegurado necesita una silla de ruedas, ¿se la proporcionan para el viaje?

No. El asegurado debe llevar su propia silla de ruedas o cualquier otro equipo médico duradero que necesite.

### ¿Qué deber hacer el asegurado si el conductor le quiere cobrar un copago?

Los asegurados no deben pagar copagos. Deben comunicarle al conductor que su cobertura no requiere copagos.

### ¿El vehículo será compartido entre varios asegurados?

Es posible que tenga que compartir el vehículo con otros asegurados. Únicamente compartirá un traslado si eso no le lleva 45 minutos más de lo que le llevaría ir directamente a su consulta.

## Para obtener asistencia y servicios auxiliares, o materiales en formatos alternativos u otros idiomas sin costo, llame al 1-866-689-1523 (TTY/TDD: 7-1-1).

Blue Cross and Blue Shield of New Mexico cumple con las leyes federales de derechos civiles aplicables y no discrimina por motivos de raza, color, nacionalidad, edad, discapacidad o sexo. Blue Cross and Blue Shield of New Mexico no excluye a las personas ni las trata de forma diferente debido a su origen étnico, color, nacionalidad, edad, discapacidad o sexo.

Blue Cross and Blue Shield of New Mexico:

- Proporciona asistencia y servicios gratuitos a las personas con discapacidades para que se comuniquen de manera eficaz con nosotros, como los siguientes:
  - Intérpretes de lenguaje de señas capacitados.
  - Información escrita en otros formatos (letra grande, audio, formatos electrónicos accesibles, otros formatos).
- Proporciona servicios lingüísticos gratuitos a personas cuya lengua materna no es el inglés, como los siguientes:
  - Intérpretes capacitados.
  - Información escrita en otros idiomas.

Si necesita recibir estos servicios, comuníquese con Civil Rights Coordinator.

Si considera que Blue Cross and Blue Shield of New Mexico no le proporcionó estos servicios o lo discriminó de otra manera por motivos de origen étnico, color, nacionalidad, edad, discapacidad o sexo, puede presentar un reclamo a la siguiente persona: Civil Rights Coordinator, Office of Civil Rights Coordinator, 300 E. Randolph St., 35<sup>th</sup> floor, Chicago, Illinois 60601, 1-855-664-7270, TTY/TDD: 1-855-661-6965, Fax: 1-855-661-6960, [Civilrightscoordinator@hcsc.net](mailto:Civilrightscoordinator@hcsc.net). Puede presentar el reclamo en persona o por correo postal, fax o correo electrónico. Si necesita ayuda para hacerlo, Civil Rights Coordinator está a su disposición para brindársela.

También puede presentar un reclamo de derechos civiles ante la Office for Civil Rights (Oficina de Derechos Civiles) del Department of Health and Human Services (Departamento de Salud y Servicios Humanos) de EE. UU. de manera electrónica a través de Office for Civil Rights Complaint Portal, disponible en <https://ocrportal.hhs.gov/ocr/portal/lobby.jsf>, o bien, por correo postal a la siguiente dirección o por teléfono a los números que figuran a continuación:

U.S. Department of Health and Human Services  
200 Independence Avenue, SW  
Room 509F, HHH Building  
Washington, D.C. 20201

1-800-368-1019, 800-537-7697 (TDD)

Puede obtener los formularios de reclamo en el sitio web <http://www.hhs.gov/ocr/office/file/index.html>.

ATTENTION: If you speak English, language assistance services, free of charge, are available to you. Call 1-855-710-6984 (TTY: 711).

ATENCIÓN: si habla español, tiene a su disposición servicios gratuitos de asistencia lingüística. Llame al 1-855-710-6984 (TTY: 711).

Díí baa akó nínízin: Díí saad bee yánílti'go Diné Bizaad, saad bee áká'ánída'áwo'déé', t'áá jiik'eh, éí ná hóló, kojí' hódíílnih 1-855-710-6984 (TTY: 711).

CHÚ Ý: Nếu bạn nói Tiếng Việt, có các dịch vụ hỗ trợ ngôn ngữ miễn phí dành cho bạn. Gọi số 1-855-710-6984 (TTY: 711).

ACHTUNG: Wenn Sie Deutsch sprechen, stehen Ihnen kostenlos sprachliche Hilfsdienstleistungen zur Verfügung. Rufnummer: 1-855-710-6984 (TTY: 711).

注意：如果您使用繁體中文，您可以免費獲得語言援助服務。請致電 1-855-710-6984 (TTY: 711)。

ملحوظة: إذا كنت تتحدث اذكر اللغة، فإن خدمات المساعدة اللغوية تتوافر لك بالمجان. اتصل برقم 1-855-710-6984 (رقم هاتف الصم والبكم: 711).

주의: 한국어를 사용하시는 경우, 언어 지원 서비스를 무료로 이용하실 수 있습니다. 1-855-710-6984 (TTY: 711) 번으로 전화해 주십시오.

PAUNAWA: Kung nagsasalita ka ng Tagalog, maaari kang gumamit ng mga serbisyo ng tulong sa wika nang walang bayad. Tumawag sa 1-855-710-6984 (TTY: 711).

注意事項：日本語を話される場合、無料の言語支援をご利用いただけます。1-855-710-6984 (TTY: 711) まで、お電話にてご連絡ください。

ATTENTION : Si vous parlez français, des services d'aide linguistique vous sont proposés gratuitement. Appelez le 1-855-710-6984 (ATS: 711).

ATTENZIONE: In caso la lingua parlata sia l'italiano, sono disponibili servizi di assistenza linguistica gratuiti. Chiamare il numero 1-855-710-6984 (TTY: 711).

ВНИМАНИЕ: Если вы говорите на русском языке, то вам доступны бесплатные услуги перевода. Звоните 1-855-710-6984 (телетайп: 711).

ध्यान दें: यदि आप हिंदी बोलते हैं तो आपके लिए मुफ्त में भाषा सहायता सेवाएं उपलब्ध हैं। 1-855-710-6984 (TTY: 711) पर कॉल करें।

اب. دشاب یم مهارف امش یارب ناگیار تروص هب ینابز تلایهست، دینک یم وگننگ یسراف نابز هب رگا: هجوت. 1-855-710-6984 (TTY: 711) دیریگب سامت.

เรียน: ถ้าคุณพูดภาษาไทยคุณสามารถใช้บริการช่วยเหลือทางภาษาได้ฟรี โทร 1-855-710-6984 (TTY: 711).