



## Preguntas frecuentes sobre los servicios de transporte

### ¿Quién puede solicitar un transporte?

- Los asegurados de Blue Cross and Blue Shield of New Mexico de 18 años o mayores.
- Un pariente, el tutor o el representante autorizado del asegurado de Blue Cross and Blue Shield of New Mexico, incluidos los prestadores de servicios de salud mental o médicos que tengan autorización.
- El profesional asignado al caso, un coordinador de servicios médicos o un representante de la cobertura de Blue Cross and Blue Shield of New Mexico (BCBSNM).

### ¿Un asegurado menor de edad (de menos de 18 años) puede trasladarse sin un asistente?

El transporte de menores varía según la edad:

- Los niños menores de 13 años tienen que viajar acompañados por un asistente adulto.
- Los menores de entre 13 y 16 años tienen que tener un permiso firmado por uno de los padres o el tutor para que puedan viajar solos.
- Los menores que tengan 17 años pueden trasladarse sin un asistente.

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

Llame a ModivCare® para programar un traslado. El horario de atención es de lunes a viernes, de 8 a. m. a 5 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 cita. Las consultas con su prestador principal de servicios médicos (PCP, en inglés) son un ejemplo de transporte de rutina.

Para programar un traslado, llame al **1-866-913-4342** (TTY: 1-866-288-3133). 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 cita, excepto cuando haya coordinado un transporte de rutina.

### ¿Qué datos del asegurado se necesitan para reservar el transporte?

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 cita;
- hora de la cita;
- nombre y dirección del prestador de servicios médicos o del centro;
- 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 traslados para atención inmediata son los siguientes:

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

ModivCare llamará al prestador de servicios médicos para confirmar la cita 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 trauma 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,
- lesión grave a causa de un accidente o una caída,
- fracturas,
- herida en un ojo o pérdida repentina de la visión,
- 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 aún no está listo, se marchará. No puede esperar porque hay otras personas que debe trasladar.



### ¿Qué pasa si una cita se demora?

Usted o alguien en el consultorio de su prestador de servicios médicos deben llamar a ModivCare lo antes posible. Llame al **1-866-418-9829** (TTY: 1-866-288-3133). ModivCare le comunicará al conductor el cambio de horario para que pase a recogerlo.

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

Sí. Tiene que comunicarse con ModivCare en alguna de estas instancias:

- apenas sepa que la cita 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 **1-866-913-4342** (TTY: 1-866-288-3133), a Atención al Asegurado de Blue Cross and Blue Shield of New Mexico al **1-866-689-1523** (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 beneficio de transporte para una distancia de 120 millas o más fuera de su comunidad, su prestador de servicios médicos debe enviar el motivo por escrito a Blue Cross and Blue Shield of New Mexico y a ModivCare antes de programar el traslado.

### Luego de una cierta cantidad de viajes, ¿necesito solicitar autorización previa para futuros viajes?

Sí, pero existen algunas excepciones. Luego de 12 viajes de ida y vuelta en un año, es probable que deba obtener autorización previa. Las excepciones incluyen traslados a servicios incluidos que se requieren con frecuencia. Diálisis, fisioterapia y asesoramiento en salud mental son ejemplos de excepciones. Los servicios exceptuados no se contabilizan dentro de los 12 viajes que requieren autorización previa. Para obtener más información, llame a ModivCare al **1-866-913-4342** (TTY: 1-866-288-3133) o a Atención al Asegurado de Blue Cross and Blue Shield of New Mexico al **1-866-689-1523** (TTY: 711).

### ¿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?

- Sedán, camioneta o taxi para los asegurados que pueden caminar.
- Vehículos con elevador para silla de ruedas.
- Su propio vehículo, con reembolso de millas (consulte el [instrucciones](#)) 📄.
- El transporte público (consulte el [instrucciones](#)) 📄.



### **¿La comida y el alojamiento están incluidos en la cobertura para los asegurados?**

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

### **¿Están incluidos en la cobertura los viajes a la farmacia o para entregar medicamentos con receta?**

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

### **¿Están incluidos los traslados a un asilo?**

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

### **¿Están incluidos en la cobertura los traslados de un miembro de la familia a citas de salud mental?**

Sí, siempre y cuando la cita sea parte del plan de tratamiento del asegurado de Blue Cross and Blue Shield of New Mexico cuente con una aprobación previa. Estos son los tipos de cita que cubrimos:

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

Llame a ModivCare para obtener más información.

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

Sí, un asegurado puede ir acompañado si los servicios que recibe están incluidos y 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 lo demora más de 45 minutos del tiempo que le habría llevado ir directamente hasta su cita.

ModivCare es una compañía independiente que ofrece servicios de transporte a BCBSNM mediante un acuerdo contractual celebrado entre BCBSNM y ModivCare. La relación entre BCBSNM y ModivCare es una relación entre contratistas independientes.

## Para solicitar ayuda y servicios auxiliares o materiales en otros formatos e idiomas de manera gratuita, llame al **1-866-689-1523** (TTY/TDD: **711**).

Blue Cross and Blue Shield of New Mexico cumple con las leyes federales de derechos civiles aplicables y no discrimina por motivos de estado de salud o necesidad de servicios médicos o raza, color, país de origen, edad, discapacidad, sexo, ascendencia, afiliación conyugal, orientación sexual o identidad de género. Blue Cross and Blue Shield of New Mexico no excluye a las personas ni las trata de manera diferente según su estado de salud o necesidad de servicios médicos o raza, color, país de origen, edad, discapacidad, sexo, ascendencia, afiliación conyugal, orientación sexual o identidad de género.

Blue Cross and Blue Shield of New Mexico proporciona:

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

Si necesita estos servicios, comuníquese con el coordinador de derechos civiles.

Si cree que Blue Cross and Blue Shield of New Mexico no ha proporcionado estos servicios o ha discriminado de alguna otra manera por motivos de estado de salud o necesidad de servicios médicos o raza, color, país de origen, edad, discapacidad, sexo, ascendencia, afiliación conyugal, orientación sexual o identidad de género, puede presentar una inconformidad ante: Civil Rights Coordinator, Office of Civil Rights Coordinator, 300 E. Randolph St., 35th floor, Chicago, Illinois 60601, **1-855-664-7270**, TTY/TDD: **1-855-661-6965**, fax: **1-855-661-6960**. Puede presentar una inconformidad en persona o por correo postal o fax. Si necesita ayuda para presentar una inconformidad, un coordinador de derechos civiles estará a su disposición.

También puede presentar una queja de derechos civiles ante la Oficina de Derechos Civiles del Departamento de Salud y Servicios Humanos de EE. UU. de forma electrónica a través del portal de quejas de la Oficina de Derechos Civiles en <https://ocrportal.hhs.gov/ocr/portal/lobby.jsf> o por correo postal o teléfono a:

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

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

Formularios para presentar quejas disponibles en <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 yáníłti'go Diné Bizaad, saad bee áká'ánída'áwo'déé', t'áá jiik'eh, éí ná hóló, kojí' hódííłnih 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।

هجووت: رگا هب نابز يسراف وگتفگ يم دينک، تلايهست بنابز هب تروص ناگیار يارب امش مهارف يم دشاب. اب 1-855-710-6984 (TTY: 711) سامت ديریگب.

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