



**BlueCross BlueShield  
of Texas**



## **Ayuda adicional para traslados** para asegurados con cobertura CHIP y CHIP Perinate de BCBSTX

[espanol.bcbstx.com/chip](http://espanol.bcbstx.com/chip)



Los servicios con valor agregado podrían estar sujetos a restricciones y limitaciones.

Blue Cross and Blue Shield of Texas, una división de Health Care Service Corporation, a Mutual Legal Reserve Company, licenciataria independiente de Blue Cross and Blue Shield Association

CHIPM-6198-23

748303.0923



En Blue Cross and Blue Shield of Texas (BCBSTX), podemos ayudarlo a conseguir traslados para sus citas de atención médica como parte de nuestros servicios con valor agregado. También puede conseguir traslados para clases de salud, diálisis, exámenes preventivos para la diabetes o terapia. Podemos ofrecerle una camioneta para pasajeros con silla de ruedas, si es necesario. ModivCare se encarga del transporte médico para casos que no sean de emergencia.

### **¿Cómo llegaré a mi cita?**

ModivCare programará el transporte y otros servicios que mejor se adapten a sus necesidades o a las de su hijo. Infórmenos si necesita una camioneta para pasajeros con silla de ruedas y coordinaremos el servicio para usted.

---

## ¿Cómo se usa este servicio con valor agregado?

Como parte del programa de servicios con valor agregado de BCBSTX, los asegurados con cobertura CHIP y CHIP Perinate pueden obtener traslados a citas de atención médica, eventos para asegurados y otros servicios relacionados. Para usar este servicio con valor agregado:

- Llame a ModivCare al **1-855-933-6993** (TTY: **711**) para programar un traslado.
- ModivCare puede ayudar a los asegurados con cobertura CHIP a encontrar traslados, alojamiento y comidas para las consultas médicas que estén a una distancia mínima de 75 millas de su domicilio.
- Si tiene una cita programada y obtiene permiso de BCBSTX con anticipación, puede recibir reembolsos de millaje cuando conduce su propio vehículo.
- Programe su traslado con un mínimo de tres días hábiles de anticipación para sus consultas programadas o de 24 horas para una consulta por un niño enfermo.
- Tenga la siguiente información a la mano antes de su llamada:
  - nombre completo, dirección y número telefónico actuales;
  - su número de asegurado;
  - fecha en la que requiere el traslado;
  - nombre, dirección y número telefónico del sitio al que se dirige;
  - tipo de cita;
  - si necesitará una camioneta para pasajeros con silla de ruedas o algún otro tipo de ayuda durante el viaje.

## ¿Hay una aplicación para esto?

ModivCare tiene una aplicación que le permite programar su traslado médico y hacer actualizaciones de su viaje. Lo único que tiene que hacer es buscar la aplicación "ModivCare" en las tiendas virtuales Google Play® o App Store® y descargarla. Debe tener una dirección de correo electrónico o crear una para configurar su cuenta.

---

## Con la aplicación de ModivCare, puede hacer lo siguiente:

- programar un traslado;
- modificar o cancelar un traslado;
- saber dónde está su conductor en tiempo real;
- enviar un mensaje de texto o llamar al conductor para asegurarse de que llegue a tiempo;
- presentar una solicitud de reembolso del millaje;
- comunicarse con el servicio de asistencia dentro de la aplicación para hablar directamente con un agente.

## ¿Quiénes pueden usar este servicio con valor agregado?

La ayuda adicional para traslados está disponible para asegurados con cobertura CHIP y CHIP Perinate de BCBSTX. Llame a ModivCare al **1-855-933-6993** (TTY: **711**).

Los asegurados de 17 años o menores deben viajar acompañados de uno de sus padres, un tutor o un adulto autorizado por uno de los padres, que sea mayor de 21 años, salvo que se trate de una asegurada adolescente emancipada que esté embarazada o de un padre menor de 21 años que traslade a su hijo. Los encargados de los cuidados de otra persona tienen que estar autorizados por ModivCare cuando se programa el traslado. Debe traer su propia silla para el automóvil o silla de seguridad para bebés o niños pequeños y tenerla con usted durante la cita.

## ¿A qué servicios puedo asistir con estos traslados?

Se incluyen, entre otros servicios, citas médicas, consultas de terapia, citas del programa WIC, reuniones de asegurados o clases de salud patrocinadas por BCBSTX.

---

## ¿Quiénes pueden programar un traslado?

- los asegurados que tengan al menos 18 años de edad;
- uno de los padres del asegurado, el tutor o el representante autorizado;
- el profesional asignado al caso u otro representante de la cobertura o centros y profesionales médicos;
- los representantes y profesionales de la salud de un centro de salud mental.

## ¿Cuándo debo llamar para programar mi traslado?

Puede hacer reservaciones con hasta 60 días de anticipación, pero BCBSTX verificará su elegibilidad antes de que se realice el traslado. Llame con un mínimo de tres días hábiles de anticipación para sus consultas regulares o de 24 horas para una consulta por un niño enfermo.

## ¿Qué debo hacer después de programar el traslado?

**(Aviso:** Esto no se aplica a los traslados en autobús).

Después de programar su traslado:

- El proveedor de transporte lo llamará, le indicará a qué hora irán a buscarlo y le dará su número de teléfono. Tenga este número a la mano.
- Esté preparado una hora antes del horario en que vayan a buscarlo. El conductor puede ir hasta su puerta para ayudarlo si usted lo necesita, pero no puede entrar en su casa.
- Si tiene programado un traslado de regreso con ModivCare, deben ir a buscarlo antes de los 30 minutos después de finalizada su cita.
- Si no tiene programado un traslado de regreso, llame a ModivCare después de su cita para informarles que su cita ha terminado. Su traslado debe llegar en menos de una hora.
- Si lo hacen esperar más de 60 minutos, llame al número que le dio el proveedor de transporte.
- Si este no se presenta, comuníquese con Where's My Ride de ModivCare al **1-855-933-6994** (TTY: **711**).

## ¿Cómo obtengo el reembolso por gastos de transporte?

Usted puede recibir un reembolso de los gastos de transporte a través de ModivCare. La cantidad que se le deba por su viaje se depositará en su tarjeta Comdata® MasterCard cada semana. Puede usar la tarjeta para hacer compras en todos los lugares que acepten MasterCard. Comuníquese con ModivCare al **1-855-933-6993** (TTY: **711**) para inscribirse y solicitar la tarjeta Comdata® MasterCard y para recibir la aprobación del reembolso antes de su cita. No tendrá derecho a un reembolso sin una aprobación previa. Si tiene alguna pregunta acerca de los servicios con valor agregado o si desea una copia impresa de nuestros materiales para asegurados más actualizados, comuníquese con Servicio al Cliente de BCBSTX al número en su tarjeta de asegurado.

## ¿Qué pasos debo seguir para obtener un reembolso de las millas recorridas?

- Tienen que darle un número de viaje cuando hace su reserva a más tardar el día en que hará el traslado hacia su cita.
  - Debe tener este número antes de hacer el traslado. No podrá obtener un reembolso por el traslado si no tiene un número de viaje.
  - La persona asegurada o el cuidador puede solicitar el reembolso por milla recorrida en el momento que realiza la llamada para reservar el viaje. El representante de Servicio al Cliente tomará la información del conductor en el momento que se haga la reservación.
  - El conductor tiene que completar el registro de viaje que se le envió al asegurado.
  - El reembolso por millaje se realizará dentro de los 30 días una vez que ModivCare reciba el registro de viaje.
  - No necesita tener una cuenta bancaria para usar la tarjeta de Comdata® MasterCard.
-



## ¿Irá en autobús?

Llame a ModivCare, al **1-855-933-6993** para programar su traslado a través del programa de servicios con valor agregado. Si toma el autobús:

- Los boletos o pases se enviarán a su hogar o se le enviarán por correo a la dirección que usted tenga registrada con BCBSTX.
- Obtenga un mapa de la ruta del autobús y úselo para planificar el viaje.
- Vaya a la parada del autobús por lo menos 10 minutos antes del horario programado de llegada del autobús.
- Asegúrese de tener listo su pase cuando suba al autobús.

## ¿Qué debo hacer si necesito cancelar o cambiar el traslado?

Llame a Where's My Ride de ModivCare, un servicio con valor agregado de BCBSTX, al **1-855-933-6994**, para cambiar o cancelar su traslado. Comuníquese con nosotros apenas sepa que debe hacer el cambio. Si no asiste a la cita, quedará registrado como que usted no se presentó. Lo ideal es que

---

llame al menos una hora antes de la hora programada para que lo pasen a buscar. Si tiene esa gentileza, podremos brindar mejores servicios a otros asegurados.

### **¿Puedo llevar a mis otros hijos conmigo?**

Se supone que los servicios con valor agregado son solo para transportar al asegurado, o bien a uno de los padres, al tutor o a otro adulto autorizado, mayor de 21 años, que acompañe al niño asegurado. Sin embargo, si usted es un asegurado y es el único cuidador y, además, tiene más de un menor a su cuidado, puede solicitar que BCBSTX apruebe el transporte de otros niños menores.

### **¿Hay algún límite en la cantidad de viajes que puedo programar o la distancia que puedo recorrer si uso este servicio con valor agregado?**

No, no hay un límite en la cantidad de viajes que usted puede programar para ir a las citas, reuniones o consultas médicas para niños enfermos aprobadas. Tampoco hay un límite en la distancia que los asegurados con cobertura CHIP pueden recorrer para las citas médicas que estén aprobadas.

### **¿Qué pasa si no estoy seguro del horario de mi viaje de regreso?**

Si no sabe bien a qué hora terminará su cita, llame a Where's My Ride de ModivCare, un servicio de BCBSTX, al **1-855-933-6994** (TTY: **711**), para coordinar su traslado después de la cita. Tenga a la mano la dirección del lugar por donde deben pasarlo a buscar. El transporte llegará dentro de una hora.

---

## ¿Qué pasa si se pierde la tarjeta de Comdata® MasterCard?

Llame a ModivCare al **1-855-933-6994** (TTY: **711**) sin costo si perdió su tarjeta.

## ¿Qué pasa si tengo una queja?

Si tiene una queja sobre su traslado, llame sin costo a ModivCare al **1-855-933-6994** (TTY: **711**) y lo ayudaremos con gusto.

### Números de teléfono importantes

Para programar un traslado con ModivCare **1-855-933-6993** (TTY: **711**)

Where's My Ride de ModivCare **1-855-933-6994** (TTY: **711**)

Departamento de Especialistas en Servicio al Cliente **1-888-657-6061** (TTY: **711**)

Sitio web para asegurados **[espanol.bcbstx.com/chip](http://espanol.bcbstx.com/chip)**

Blue Cross and Blue Shield of Texas cumple con las leyes federales de derechos civiles aplicables y no discrimina por motivos de raza, color, país de origen, edad, discapacidad o sexo.

ATENCIÓN: Si habla español, tiene a su disposición servicios gratuitos de asistencia lingüística. Llame al 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).

ModivCare es una compañía independiente que proporciona servicios de transporte a Blue Cross and Blue Shield of Texas.