



BlueCross BlueShield  
of Texas



## **Cómo usar los servicios con valor agregado para el transporte médico que no es de emergencia**

Para asegurados de STAR de  
Blue Cross and Blue Shield of Texas

**TEXAS STAR**  
Your Health Plan ★ Your Choice



**TEXAS**  
Health and Human  
Services

Los asegurados de STAR pueden programar traslados gratuitos para las citas médicas y otros servicios afines a través del Programa de Transporte Médico (MTP, en inglés) de Texas Medicaid. Este es un beneficio incluido a través de Texas Medicaid. Llame al **1-877-633-8747**; TTY: **7-1-1** para obtener más información sobre el Programa de Transporte Médico o para programar un traslado.

## ¿A quién debo llamar si el Programa de Transporte Médico no cubre mi traslado?

Si es asegurado de STAR de Blue Cross and Blue Shield of Texas y no puede conseguir un traslado a través del Programa de Transporte Médico, es posible que en BCBSTX podamos ayudarlo. En Blue Cross and Blue Shield of Texas brindamos servicios con valor agregado (VAS, en inglés) de traslados gratuitos para las consultas con el médico que no son de emergencia, terapia, clases de salud aprobadas, citas del Programa para Mujeres, Bebés y Niños (WIC, en inglés) o reuniones y acontecimientos especiales para los asegurados de STAR. Llame sin costo a Servicio al Cliente de BCBSTX, al **1-888-657-6061**, de 8:00 a. m. a 8:00 p. m., Hora Centro, de lunes a viernes y seleccione la opción de transporte. Programe su servicio adicional de traslado gratuito por lo menos tres días laborables antes de la cita o del acontecimiento previstos.

Puede programar un traslado 24 horas antes si necesita trasladar a un niño enfermo a una consulta de atención. Infórmenos si necesita una camioneta para pasajeros con silla de ruedas y coordinaremos el servicio para usted. Además, mediante nuestro Programa de Servicios con valor agregado, usted podría ser elegible para recibir un reembolso por milla recorrida para viajes programados. En esos casos, tiene que obtener la aprobación antes de realizar el viaje.

## **¿Qué es el transporte médico que no es de emergencia?**

Los traslados que se realizan mediante el Programa de Servicios con valor agregado de BCBSTX son para el transporte médico que no es de emergencia (NEMT, en inglés). Este servicio con valor agregado es para los asegurados de STAR de BCBSTX que no cuentan con otra manera de ir a sus citas de atención médica o a los acontecimientos para asegurados de BCBSTX. Para proporcionar el servicio adicional de transporte gratuito, BCBSTX trabaja con Logisticare. Ellos programarán el transporte que satisfaga mejor sus necesidades. Puede hacer el viaje en su automóvil, pedirle a un amigo o a un familiar que lo lleve o puede elegir usar el transporte público, como autobuses, camionetas o taxis.

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

Se incluyen, entre otros servicios, las citas médicas, las consultas de terapia, las citas del Programa para Mujeres, Bebés y Niños, o bien una clase de atención de salud o las reuniones para asegurados patrocinadas por BCBSTX.

## ¿Cómo se usan los servicios adicionales para el transporte médico que no es de emergencia de BCBSTX?

***Aviso: El transporte médico que no es de emergencia es parte del beneficio de Medicaid para los asegurados de STAR. Para programar su traslado, primero tiene que llamar al Programa de Transporte Médico, al 1-877-633-8747.***

- Si el Programa de Transporte Médico no puede ayudarlo con su traslado, llame sin costo a Servicio al Cliente de BCBSTX, al **1-877-657-6061** para programarlo con Logisticare.
- Programe el traslado por lo menos tres días laborables antes de la cita programada o 24 horas antes si necesita trasladar a un niño enfermo a una consulta de atención.
- Cuando llame, tenga a mano la siguiente información:
  - Su nombre completo, dirección actual y número de teléfono.
  - Su número de asegurado.
  - La fecha en que desea el traslado.
  - El nombre, dirección y número de teléfono del lugar al que se dirige.
  - El tipo de cita a la que se dirige.
  - Si necesitará una camioneta para pasajeros con silla de ruedas o algún otro tipo de ayuda durante el viaje.

## ¿Quiénes pueden usar el transporte médico que no es de emergencia?

Los asegurados de STAR de BCBSTX pueden ser elegibles para usar los servicios con valor agregado para el transporte médico que no es de emergencia así pueden trasladarse hasta sus citas médicas si el Programa de Transporte Médico no puede ayudarlos. Llame sin costo a Servicio al Cliente de BCBSTX, al **1-888-657-6061**, luego seleccione la opción de transporte para saber si es elegible para el servicio de transporte médico que no es de emergencia. Si tiene problemas auditivos o del habla, llame a la línea TTY al **7-1-1**.

Los asegurados de 17 años o menores deben viajar acompañados de uno de sus padres, un tutor, u otro adulto autorizado por uno de los padres que tenga más de 21 años, salvo que se trate de una asegurada adolescente emancipada que esté embarazada o de un padre de menos de 21 años que traslade a su hijo. Los encargados de los cuidados de otra persona tienen que estar autorizados por BCBSTX 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.

## ¿Cómo obtengo el reembolso de los costos de transporte?

Es posible que BCBSTX lo ayude a pagar los costos de transporte a través del Programa de Servicios Adicionales para el transporte que no es de emergencia si tiene un automóvil o si un encargado de los cuidados de otra persona, un miembro de la familia, un amigo o un vecino puede llevarlo. Llame a BCBSTX, al **1-888-657-6061** para que se lo aprueben antes de la cita. No recibirá el reembolso si antes no obtiene la aprobación.

## ¿Puedo llevar a mis otros hijos conmigo?

Se supone que los servicios con valor agregado para el transporte médico que no es de emergencia de BCBSTX son solo para transportar al asegurado, o bien a uno de los padres, el tutor u otro adulto mayor de 21 años con el niño asegurado. Sin embargo, si usted es asegurado y es el único encargado de los cuidados de otra persona y, además, tiene más de un menor a su cuidado, puede solicitar que BCBSTX apruebe el transporte de otros niños menores.

## ¿Quiénes pueden programar un traslado?

- Los asegurados que tengan 18 años como mínimo.
- Uno de los padres del asegurado, el tutor legal 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 reservarlo hasta 60 días antes. En Blue Cross and Blue Shield of Texas comprobaremos si usted sigue siendo elegible antes de que haga el viaje. Para las citas regulares, llame por lo menos tres días laborables antes de su cita o 24 horas antes si necesita trasladar a un niño enfermo a una consulta de atención.

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

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

- 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 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, deben irlo a buscar antes de los 30 minutos después de finalizada su cita.
- Si tiene que llamar al proveedor de transporte para que vaya a buscarlo después de la cita, 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 BCBSTX al **1-888-657-6061** y seleccione la opción de transporte. Si tiene problemas auditivos o del habla, llame a la línea TTY al **7-1-1**.

## ¿Irá en autobús?

- Llame a BCBSTX, al **1-888-657-6061** para programar su traslado a través del Programa de Servicios con valor agregado.
- 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 sube al autobús.

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

Comuníquese con los servicios adicionales de BCBSTX, a la línea de Logisticare Ride Assist, 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.

## **¿Hay algún límite en la cantidad de viajes que puedo programar o la distancia que puedo recorrer si uso los servicios adicionales para el transporte médico que no es de emergencia de BCBSTX?**

No, no hay un límite en la cantidad de viajes que usted puede programar para ir a las citas, reuniones o consultas de atención de niños enfermos aprobadas. Tampoco hay un límite en la distancia que puede recorrer para las citas de atención médica que estén aprobadas.



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

Si no sabe bien a qué hora se desocupará de su cita, comuníquese con los servicios adicionales de BCBSTX, a la línea de Logisticare Ride Assist, al **1-855-933-6994** para coordinar que se lo pase a buscar después de la cita. Para asegurados con problemas de audición, llame al **1-866-288-3133**. Tenga a mano la dirección del lugar por donde deben pasarlo a buscar. El transporte llegará dentro de los 60 minutos.

## ¿Qué pasos debo seguir para obtener un reembolso por milla recorrida?

- Tienen que darle un número de viaje cuando hace su reserva a más tardar el día en que hará el traslado hacia su cita. No podrá obtener el reembolso si hace el viaje sin tener un número de viaje.
- La persona asegurada o el encargado de los cuidados de otra persona 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 hace la reserva.
- El conductor tiene que completar el registro de viaje que se le envió al asegurado.
- El reembolso por milla recorrida se realizará dentro de los 30 días una vez que Logisticare reciba el registro de viaje.
- No necesita tener una cuenta corriente para recibir un cheque de reembolso.

## ¿Qué pasa si se pierde el cheque de reembolso?

Llame sin costo a Servicio al Cliente de BCBSTX, al **1-888-657-6061**; TTY: **7-1-1**, y luego seleccione la opción de transporte si perdió su cheque de reembolso. Logisticare verificará que el cheque no se haya cobrado. Si no ha sido cobrado, Logisticare cancelará el cheque y emitirá uno nuevo.

## ¿Qué pasa si tengo una queja?

Si tiene una queja sobre su traslado, llame sin costo a Servicio al Cliente de BCBSTX, al **1-888-657-6061**; TTY: **7-1-1** y lo ayudaremos con gusto.

## Números de teléfono importantes

Servicio al Cliente de STAR para el Programa de Transporte Médico de Medicaid: **1-877-633-8747**; TTY: **7-1-1**


Servicio al Cliente de BCBSTX: **1-888-657-6061**; TTY: **7-1-1**

Línea de Logisticare Ride Assist

(¿Dónde está mi transporte?): **1-855-933-6994**

Servicios adicionales de BCBSTX, línea TTY para personas con problemas de audición de Logisticare: **1-866-288-3133**

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



Para obtener asistencia y servicios auxiliares, o para obtener interpretación oral o escrita para entender la información que se le brinda, lo que incluye materiales en formatos alternativos, como letra grande, braille u otros idiomas, llame al Servicio al Cliente de STAR de BCBSTX al **1-877-657-6061** (TTY/TDD **7-1-1**).

Blue Cross and Blue Shield of Texas cumple con las leyes federales de derechos civiles aplicables y no discrimina por motivos de raza, color, nacionalidad, 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**).

Los servicios con valor agregado sin costo pueden tener restricciones y limitaciones.

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

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