

Cómo Conseguir Traslado para Servicios de Atención de Salud

LO QUE NECESITA SABER SOBRE EL TRANSPORTE MÉDICO DE RUTINA





Usted Tiene Cobertura de Traslados para Atención de Salud

Su plan Medi-Cal Community Health Plan of Imperial Valley cubre traslados cuando necesita atención de salud y servicios, lo que se conoce como **transporte médico de rutina**.

Este servicio no tiene ningún costo adicional.

Use este beneficio cuando necesite un traslado para lo siguiente:

- Ir a una visita al médico.
- Ir a una visita al dentista.
- Consultar con un asesor.
- Ir a la farmacia a retirar un medicamento.
- Buscar equipo médico duradero, como una silla de ruedas o un andador.
- Recibir atención continua, como diálisis.
- Ir del hospital a su casa.



Le recordamos que el proveedor debe completar una **Declaración de Certificación Médica** (por sus siglas en inglés, **PCS**) para obtener los servicios de NEMT. Comuníquese con el proveedor para asegurarse de que complete una **PCS** y lo envíe a Community Health Plan of Imperial Valley.

Cómo funciona este beneficio

Los tipos de traslados que puede programar incluyen:

- Transporte médico que no es de emergencia (por sus siglas en inglés, NEMT). Este tipo de transporte incluye afiliados que no pueden desplazarse razonablemente por sí mismos o que no pueden estar de pie o caminar sin asistencia, incluidos aquellos que usan andador o muletas:
 - Vehículos con sillas de ruedas y camillas.
 - Llame con 48 horas de anticipación.
- Transporte no médico:
 - Automóvil, camioneta, taxi, vehículo compartido y transporte público.
 - Llame con 24 horas de anticipación.
 - El transporte compartido llega en una hora.

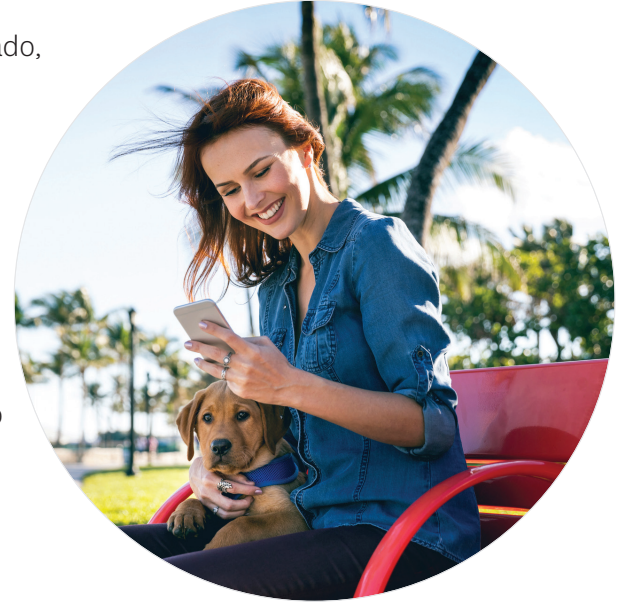
Puede programar viajes a cualquier lugar que ofrezca atención médica o servicios de atención de salud. No hay límite de millas.

Tenga en cuenta que los traslados en transporte público deben programarse con 5 días de anticipación. De esta manera, podremos enviarle por correo los pases o fichas de autobús.

Si tiene una emergencia médica, llame al 911 de inmediato.

Más consejos para usar este servicio

- Puede llevar un acompañante a su visita. La persona que le acompañe debe ser mayor de 18 años.
- Si necesita una silla de ruedas o un asiento de automóvil para el traslado, usted debe proporcionarlos.
- Esté preparado a la hora de recogida programada. Los conductores solo deben esperar 15 minutos después de la hora de recogida. Los conductores de vehículos compartidos esperarán solo 5 minutos después de la hora de recogida.
- Llame a ModivCare en cuanto sepa que se canceló o reprogramó su visita. Esto nos ayudará a prestar un mejor servicio a otros afiliados.
- Si no sabe a qué hora terminará su visita de atención de salud, llame al **1-833-236-4141** y presione 3. Le ayudaremos a coordinar el traslado de vuelta a su hogar.



Tenga a mano esta información cuando reserve un traslado:

- Número de identificación de afiliado del plan de salud.
- Nombre y dirección del médico.
- Fecha y horario de la cita.
- Horario y dirección de recogida.

Si tiene una queja o necesita ayuda para solucionar un problema, llame al Departamento de Servicios al Afiliado de Community Health Plan of Imperial Valley al número gratuito **1-833-236-4141 (TTY: 711)** las 24 horas del día, los 7 días de la semana.

Para reservar un traslado:

- Llame sin costo a Community Health Plan of Imperial Valley al **1-833-236-4141 (TTY: 711)** y elija la opción de transporte.
- Llame de lunes a viernes, de 7 a. m. a 7 p. m., hora del Pacífico.
- Si necesita servicios de interpretación durante el traslado, llame al número que figura al dorso de la tarjeta de identificación de afiliado para recibir ayuda.
- No llame con más de 30 días de anticipación a su visita de atención de salud para reservar un traslado.
- Si no puede llamar, un familiar, cuidador o médico puede hacerlo por usted.

¿Sabía que puede descargar la aplicación de ModivCare para reservar un traslado?

- Escanee el código QR con su teléfono inteligente o con la cámara de su tableta para conocer más sobre la aplicación de ModivCare.



 **ESCANEE AQUÍ**

AVISO DE NO DISCRIMINACIÓN

La discriminación es ilegal. Community Health Plan of Imperial Valley cumple con las leyes estatales y federales vigentes sobre derechos civiles y no discrimina, no excluye ni trata a las personas de forma diferente por motivos de origen racial, color, nacionalidad, edad, discapacidad mental o física, sexo (incluido el embarazo, la orientación sexual y la identidad de género), religión, ascendencia, identificación con un grupo étnico, enfermedad, información genética, estado civil o género.

Community Health Plan of Imperial Valley:

- Brinda herramientas y servicios gratuitos a personas discapacitadas para que se comuniquen con nosotros de forma eficaz, como los siguientes:
 - Intérpretes de lengua de señas calificados
 - Información por escrito en otros formatos (letra grande, audio, formatos electrónicos accesibles y otros)
- Brinda servicios gratuitos de idiomas a personas cuyo idioma principal no es el inglés, como los siguientes:
 - Intérpretes calificados
 - información escrita en otros idiomas

Si necesita estos servicios, llame a Community Health Plan of Imperial Valley al 1-833-236-4141 (TTY: 711) las 24 horas del día, los 7 días de la semana.

Podemos brindarle este documento en braille, en letra grande, grabado en un casete o en forma electrónica si lo solicita. Para obtener una copia en alguno de estos formatos alternativos, llame o escriba a:

Community Health Plan of Imperial Valley (CHPIV)
Health Equity Department
P.O. Box 9103
Van Nuys, CA 91410-9103
1-833-236-4141 (TTY: 711)

CÓMO PRESENTAR UNA QUEJA FORMAL

Si cree que Community Health Plan of Imperial Valley no le ha brindado estos servicios o que le ha discriminado de alguna otra manera por motivos de origen racial, color, nacionalidad, edad, sexo (incluido el embarazo, la orientación sexual y la identidad de género), discapacidad mental o física, religión, ascendencia, identificación con un grupo étnico, enfermedad, información genética, estado civil o género, puede presentar una queja formal ante el coordinador 1557 de CHPIV. Puede hacerlo por teléfono, por escrito, en persona o en línea.

- Por teléfono: Comuníquese con el coordinador 1557 de CHPIV de lunes a viernes de 8:00 a. m. a 8:00 p. m., hora estándar del este, al 1-855-577-8234 (TTY: 711).
- Por escrito: Complete el formulario de quejas o envíe una carta a:
 - 1557 Coordinator, PO Box 31384, Tampa, FL 33631
- En persona: Visite el consultorio del médico o CHPIV e informe que quiere presentar una queja formal.
- En línea: Visite el sitio web de CHPIV, <https://chpiv.org>.

OFICINA DE DERECHOS CIVILES DEL DEPARTAMENTO DE SERVICIOS DE ATENCIÓN MÉDICA DE CALIFORNIA

También puede presentar una queja sobre los derechos civiles a la Oficina de Derechos Civiles del Departamento de Servicios de Atención Médica de California por teléfono, por escrito o en línea.

- Por teléfono: Llame al 916-440-7370. Si tiene dificultades de audición o del habla, llame al 711 (Servicio de Retransmisión de Datos).
- Por escrito: Complete el formulario de quejas o envíe una carta a:

Deputy Director, Office of Civil Rights Department of Health Care Services Office of Civil Rights
P.O. Box 997413, MS 0009
Sacramento, CA 95899-7413

Los formularios de quejas están disponibles en

http://www.dhcs.ca.gov/Pages/Language_Access.aspx.

- En línea: Envíe un correo electrónico a CivilRights@dhcs.ca.gov.

OFICINA DE DERECHOS CIVILES DEL DEPARTAMENTO DE SALUD Y SERVICIOS HUMANOS DE LOS EE. UU.

Si cree que fue víctima de discriminación por motivos de origen racial, color, nacionalidad, edad, discapacidad o sexo, también puede presentar una queja sobre los derechos civiles a la Oficina de Derechos Civiles del Departamento de Salud y Servicios Humanos de los EE. UU. en línea, por teléfono o por escrito.

- Por teléfono: Llame al 1-800-368-1019. Si tiene dificultades de audición o del habla, llame a la línea TTY/TDD: 1-800-537-7697.
- Por escrito: Complete el formulario de quejas o envíe una carta a:

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

Los formularios de quejas están disponibles en <http://www.hhs.gov/ocr/office/file/index.html>.

- En línea: Visite el portal para quejas de la Oficina de Derechos Civiles, <https://ocrportal.hhs.gov/ocr/portal/lobby.jsf>.

Notice of Availability of Language Assistance Services and Auxiliary Aids and Services

English

If you, or someone you are helping, need language services, call 1-833-236-4141 (TTY: 711). Aids and services for people with disabilities, like documents in braille and large print, are also available. These services are at no cost to you.

Arabic

إذا كنت أنت أو أي شخص تقوم بمساعدته، بحاجة إلى الخدمات اللغوية، فاتصل بالرقم (TTY: 711) 1-833-236-4141 تتوفر أيضاً المساعدات والخدمات للأشخاص ذوي الإعاقة، مثل المستندات المكتوبة بطريقة برايل وبطباعة كبيرة. تتوفر هذه الخدمات بدون تكلفة بالنسبة لك.

Armenian

Եթե դուք կամ որևէ մեկը, ում դուք օգնում եք, ունեն լեզվական օգնության կարիք, զանգահարեք 1-833-236-4141 (TTY: 711): Հաշմանդամություն ունեցող մարդկանց համար հասանելի են օգնություն և ծառայություններ, ինչպես օրինակ՝ փաստաթղթեր բրայլով կամ խոշոր տպագրությամբ: Այս ծառայությունները ձեզ համար անվճար են:

Cambodian

ប្រសិនបើអ្នក ឬនរណាម្នាក់ដែលអ្នកកំពុងជួយ ត្រូវការសេវាផ្នែកភាសា សូមទូរសព្ទទៅលេខ 1-833-236-4141 (TTY: 711)។ ជំនួយ និងសេវាកម្មផ្សេងៗសម្រាប់អ្នកដែលពិការ ដូចជាឯកសារជាអក្សរធំ ឬជាអក្សរខ្នាតធំក៏មានផ្តល់ជូនផងដែរ។ សេវាកម្មទាំងនេះត្រូវបានផ្តល់ជូនអ្នកដោយមិនគិតថ្លៃ។

Chinese (Simplified)

如果您或者您正在帮助的人需要语言服务，请致电 1-833-236-4141 (TTY: 711)。还可提供面向残障人士的帮助和服务，例如盲文和大字版文档。这些服务免费为您提供。

Chinese (Traditional)

如果您或您正在幫助的其他人需要語言服務，請致電 1-833-236-4141 (TTY: 711)。另外，還為殘疾人士提供輔助和服務，例如盲文和大字版文件。這些服務對您免費提供。

Farsi

اگر شما یا هر فرد دیگری که به او کمک می‌کنید نیاز به خدمات زبانی دارد، با شماره 1-833-236-4141 (TTY: 711) تماس بگیرید. کمک‌ها و خدماتی مانند مدارک با خط بریل و چاپ درشت نیز برای معلولان قابل عرضه است. این خدمات هزینه‌ای برای شما نخواهد داشت.

Hindi

यदि आपको, या जिसकी आप मदद कर रहे हैं उसे, भाषा सेवाएँ चाहिए, तो कॉल करें 1-833-236-4141 (TTY: 711)। विकलांग लोगों के लिए सहायता और सेवाएँ, जैसे 'ब्रेल' लिपि और बड़े प्रिंट में दस्तावेज़, भी उपलब्ध हैं। ये सेवाएँ आपके लिए मुफ्त उपलब्ध हैं।

Hmong

Yog hais tias koj, los sis ib tus neeg twg uas koj tab tom pab nws, xav tau cov kev pab cuam txhais lus, hu rau 1-833-236-4141 (TTY: 711). Tsis tas li ntawd, peb kuj tseem muaj cov khoom siv pab thiab cov kev pab cuam rau cov neeg xiam oob qhab tib si, xws li cov ntaub ntawv uas tuaj yeem nkag cuag tau yooj yim thiab cov ntaub ntawv luam tawm uas pom tus niam ntawv loj. Cov kev pab cuam no yog muaj pab yam tsis xam nqi dab tsi rau koj them li.

Japanese

ご自身またはご自身がサポートしている方が言語サービスを必要とする場合は、1-833-236-4141 (TTY: 711)。までお問い合わせください。障がいをお持ちの方のために、点字や大活字の文書などの補助・サービスも提供しています。これらのサービスは無料で提供されています。

Korean

귀하 또는 귀하가 도와주고 있는 분이 언어 서비스가 필요하시면 1-833-236-4141 (TTY: 711) 번으로 연락해 주십시오. 장애가 있는 분들에게 보조 자료 및 서비스(예: 점자 및 대형 활자 인쇄본)도 제공됩니다. 이 서비스는 무료로 이용하실 수 있습니다.

Laotian

ຖ້າທ່ານ, ຫຼື ບຸກຄົນໃດໜຶ່ງທີ່ທ່ານກຳລັງຊ່ວຍເຫຼືອ, ຕ້ອງການບໍລິການແປພາສາ, ໂທ 1-833-236-4141 (TTY: 711) ນອກນັ້ນ, ພວກເຮົາຍັງມີອຸປະກອນຊ່ວຍເຫຼືອ ແລະ ການບໍລິການສຳລັບຄົນພິການອີກດ້ວຍ, ເຊັ່ນ ເອກະສານເປັນຕົວອັກສອນນູນ ແລະ ພິມຂະໜາດໃຫຍ່. ການບໍລິການເຫຼົ່ານີ້ແມ່ນມີໄວ້ຊ່ວຍເຫຼືອທ່ານໃດໜຶ່ງໄດ້ເສຍຄ່າໃດໆ.

Mien

Beiv hngv meih ganh a'fai meih tengx ga'hlen mienh, se gorngv qiemx zuqc longc tengx porv waac bun muangx, mborqv finx lorz 1-833-236-4141 (TTY: 711). Mbenc duqv maaih jaa-dorngx aengx caux gong tengx waaic fangx mienh, beiv zoux sou benx nzangc-pokc bun hluc aengx caux domh nzangc. Naaiv deix gong-bou jauv-louc mv zuqc heuc meih ndortv nyaanh cingv.

Punjabi

ਜੇ ਤੁਹਾਨੂੰ ਜਾਂ ਜਿਸ ਦੀ ਤੁਸੀਂ ਮਦਦ ਕਰ ਰਹੇ ਹੋ, ਨੂੰ ਭਾਸ਼ਾ ਸੇਵਾਵਾਂ ਦੀ ਜ਼ਰੂਰਤ ਹੈ, ਤਾਂ 1-833-236-4141 (TTY: 711) 'ਤੇ ਕਾਲ ਕਰੋ। ਅਪਾਹਜ ਲੋਕਾਂ ਲਈ ਸਹਾਇਤਾ ਅਤੇ ਸੇਵਾਵਾਂ ਜਿਵੇਂ ਕਿ ਬ੍ਰੇਲ ਵਿੱਚ ਦਸਤਾਵੇਜ਼ ਅਤੇ ਵੱਡੇ ਪ੍ਰਿੰਟ ਵੀ ਉਪਲਬਧ ਹਨ। ਇਹ ਸੇਵਾਵਾਂ ਤੁਹਾਡੇ ਲਈ ਮੁਫਤ ਹਨ।

Russian

Если вам или человеку, которому вы помогаете, необходимы услуги перевода, звоните по телефону 1-833-236-4141 (TTY: 711). Кроме того, мы предоставляем материалы и услуги для людей с ограниченными возможностями, например документы, выполненные шрифтом Брайля или крупным шрифтом. Эти услуги предоставляются бесплатно.

Spanish

Si usted o la persona a quien ayuda necesita servicios de idiomas, comuníquese al 1-833-236-4141 (TTY: 711). También hay herramientas y servicios disponibles para personas con discapacidad, como documentos en braille y en letra grande. Estos servicios no tienen ningún costo para usted.

Tagalog

Kung ikaw o ang taong tinutulungan mo ay kailangan ng mga serbisyo sa wika, tumawag sa 1-833-236-4141 (TTY: 711). Makakakuha rin ng mga tulong at serbisyo para sa mga taong may mga kapansanan, tulad ng mga dokumentong nasa braille at mga malaking print. Wala kang babayaran para sa mga serbisyong ito.

Thai

หากคุณหรือคนที่คุณช่วยเหลือ ต้องการบริการด้านภาษา โทร 1-833-236-4141 (TTY: 711) นอกจากนี้ยังมีความช่วยเหลือและบริการสำหรับผู้ทุพพลภาพ เช่น เอกสารในรูปแบบอักษรเบรลล์และตัวพิมพ์ขนาดใหญ่ บริการเหล่านี้ ไม่มีค่าใช้จ่ายสำหรับคุณ

Ukrainian

Якщо вам або людині, якій ви допомагаєте, потрібні послуги перекладу, телефонуйте на номер 1-833-236-4141 (TTY: 711). Ми також надаємо матеріали та послуги для людей з обмеженими можливостями, як-от документи шрифтом Брайля або надруковані великим шрифтом. Ці послуги для вас безкоштовні.

Vietnamese

Nếu quý vị hoặc ai đó mà quý vị đang giúp đỡ cần dịch vụ ngôn ngữ, hãy gọi 1-833-236-4141 (TTY: 711). Chúng tôi cũng có sẵn các trợ giúp và dịch vụ dành cho người khuyết tật, như tài liệu bằng chữ nổi Braille và bản in khổ lớn. Quý vị được nhận các dịch vụ này miễn phí.