

## Transporte médico que no es de emergencia (NEMT) Preguntas frecuentes de Miembros

A partir del 1 de junio, Community First ofrece a los Miembros de STAR y STAR Kids transporte médico que no es de emergencia para sus citas médicas a través de nuestro socio de transporte, MTM.

**P: ¿Qué es NEMT? ¿Qué es MTM?**

R: NEMT significa transporte médico que no es de emergencia. El nuevo socio de NEMT de Community First es Medical Transportation Management (MTM). MTM organiza el transporte para los Miembros de STAR y STAR Kids que necesitan transporte para una cita o servicio de atención médica. Esto incluye transporte a:

- Médico o dentista
- Hospital
- Farmacia
- Otros lugares donde recibe servicios de Medicaid

Estos viajes NO incluyen transportes en ambulancia. Si tiene una emergencia, llame al 9-1-1.

**P: ¿Qué servicios NEMT ofrece MTM?**

R: MTM puede brindarles a los Miembros los siguientes servicios para ayudarlos a llegar y regresar de su cita:

- Pasajes o boletos de transporte público (autobús o tren).
- Boletos de avión comercial.
- Transporte de ida y vuelta en autobuses privados, camionetas o sedanes, incluidos los vehículos con acceso para sillas de ruedas.
- Reembolso de millas para un participante de transporte individual (ITP por sus siglas en inglés). El ITP puede ser usted, una parte responsable, un familiar, un amigo o un vecino.
- Costo de las comidas asociadas con un viaje de larga distancia (para menores de 20 años).
- Costo de alojamiento asociado con un viaje de larga distancia (para menores de 20 años).
- Gastos de transporte de su asistente si necesita ayuda durante el viaje.

**P: ¿Cuánto cuestan estos servicios?**

R: Los servicios de NEMT están cubiertos sin costo para usted como parte de los programas STAR y STAR Kids.

**P: ¿Los servicios de NEMT son para todas las edades?**

R: Los niños menores de 14 años deben estar acompañados por un padre, tutor u otro adulto autorizado. Los niños de 15 a 17 años deben estar acompañados por un padre, tutor u otro adulto autorizado o tener el consentimiento en el archivo para viajar solos. No se requiere el consentimiento de los padres si el servicio de atención médica es confidencial.

Los miembros de cualquier edad pueden solicitar transporte a los Servicios de planificación familiar.

## Transporte médico que no es emergencia (NEMT) Preguntas frecuentes de Miembros, (continuación)

### P: ¿Cómo puedo reservar un viaje?

R: **Llame a la línea de reservaciones para Miembros de MTM al 888-444-0307 (TTY 7-1-1)**, de lunes a viernes, de 8 a.m. a 5 p.m. La información está disponible en inglés y español. Abierto todos los días festivos, excepto año nuevo, acción de gracias y navidad. También puede reservar y controlar su viaje en línea en [mtm.mtmlink.net](http://mtm.mtmlink.net).

**Llame al menos 48 horas antes de su visita.** Si necesita transporte más allá de su área de servicio, llame con cinco días hábiles de anticipación. Si es un viaje fuera del estado, llame con 30 días hábiles de anticipación.

Si no sigue con este horario de programación, es posible que se le solicite que vuelva a programar su cita.

### Cuando llame, esté preparado para proporcionar:

- Su nombre, dirección, y número de teléfono.
- Número de identificación de Medicaid (de la tarjeta de identificación de Medicaid de Your Texas Benefits).
- La fecha de su visita de atención médica.
- El nombre, la dirección y el número de teléfono del lugar al que se dirige.
- El motivo médico de su visita.
- El tipo de servicio (médico, dentista, terapia, etc.).

### P: ¿Qué sucede si necesito ayuda fuera del horario de oficina/durante el fin de semana o si tengo preguntas sobre mi reservación?

R: Llame a **la línea Where's My Ride de MTM al 888-444-0824 (TTY 7-1-1)**, los 7 días de la semana, de 5 a.m. a 7 p.m. Usted también puede manejar su reservación las 24 horas del día, los 7 días de la semana en [mtm.mtmlink.net](http://mtm.mtmlink.net).

### P: ¿Cuál es el área de servicio para recoger y dejar a los Miembros?

R: Los Condados de Bexar, Atascosa, Bandera, Comal, Guadalupe, Kendall, Medina y Wilson.

### P: ¿Se permiten pasajeros adicionales?

R: Se permite un pasajero adicional para miembros de 18 años o menos. A los miembros mayores de 18 años no se les permite un pasajero a menos que sea médicamente necesario. Los padres/tutores pueden llevar a varios niños a sus citas.

### P: ¿Se me permite un viaje de mi elección?

R: No, MTM seleccionará el modo de transporte más apropiado según sus necesidades.

