

## **¡BIENVENIDO AL PROGRAMA DE TRANSPORTE DE Asistencia Médica (MATP)!**

### **A. ¿QUÉ ES MATP?**

El programa de transporte de Asistencia Médica (MATP) es un servicio de transporte disponible para los usuarios de Medical Assistance en el condado de Luzerne. MATP fue fundado por el Departamento de Bienestar Público de Pennsylvania. En el condado de Luzerne, es la Autoridad de Transportes del condado de Luzerne se encarga de gestionar el programa MATP.

Nuestro programa ofrece transporte o reembolso de millaje para facilitar el acceso a la atención o a los servicios médicos facilitados por un proveedor de Medical Assistance. Estamos obligados a ofrecerle el servicio de transporte más económico y que mejor se adecúe a sus necesidades.

Usted puede hacer uso de los servicios de MATP para acudir a las citas médicas o para obtener cualquier servicio abonado por Medical Assistance. Entre estos servicios médicos se incluyen terapias, exámenes, visitas odontológicas, viajes a la farmacia para adquirir recetas, tratamientos de salud mental, tratamientos contra la drogadicción y el alcoholismo, así como viajes a proveedores de equipos médicos.

Usted no podrá utilizar MATP:

- en caso de necesitar transporte en ambulancia por casos de emergencia
- para viajes cuya naturaleza no sea clínica, tales como para hacer la compra o realizar actividades sociales
- para obtener atención médica que no esté cubierta por Medical Assistance.

### **B. CÓMO PONERSE EN CONTACTO CON NOSOTROS**

Nuestra oficina está ubicada en 300 South Pennsylvania Avenue, Wilkes Barre, Pennsylvania 18701 y nuestros números de teléfono son los siguientes: 570-288-8420, número gratuito 800-679-4135.

Nuestro horario de oficina es de lunes a viernes de 8:30 a 5:00pm. Si nos llama fuera de este horario de oficina o durante el fin de semana o las vacaciones, podrá dejar un mensaje en nuestro contestador y nosotros nos encargaremos de devolverle la llamada el siguiente día hábil. Nuestro contestador le informará de los pasos que deberá seguir en caso de necesitar un transporte de atención urgente (véase el punto 4) o a dónde debe llamar para obtener transporte de emergencia.

## C. ¿QUÉ SERVICIOS DE TRANSPORTE MÉDICO OFRECEMOS?

### Opciones de transporte

En función del lugar al que se dirija, sus necesidades y los costes incurridos, podremos ofrecerle una de las modalidades de transporte siguientes:

- Autobús público de ruta fija (tras haber rellenado un formulario de reembolso, se le reembolsará el billete del autobús)
- Vehículo compartido
- Vehículo con elevador

### **Reembolso de millaje**

En caso de que usted disponga de un vehículo o de que conozca a alguna persona que disponga de un vehículo y que pueda llevarlo a su cita médica, le ofreceremos el reembolso del millaje siempre y cuando este sea el servicio disponible más económico y más apropiado. El programa MATP no financiará distintos reembolsos para clientes que viajen juntos en un mismo vehículo privado. En caso de que haya más de una persona en el mismo vehículo que va a realizar los servicios, el reembolso se corresponderá con la misma cantidad que recibiría si solamente una persona recibiese los servicios. Le reembolsaremos la cantidad en función de una tasa de 0.25 dólares por milla recorrida. Asimismo, le reembolsaremos los gastos de aparcamiento y peaje siempre y cuando nos proporcione los recibos correspondientes donde aparezca indicada la cantidad abonada.

En caso de que desee reclamar el reembolso de millaje por un trayecto, deberá comunicárnoslo con antelación. Aquellos clientes que acudan regularmente a citas médicas (p. ej., clínicas de metadona, diálisis y rehabilitación) deberán comunicárnoslo durante un período mínimo de cinco (5) días hábiles antes del inicio del mes siguiente. Asegúrese de programar cada día del mes durante ese período. Todos los demás clientes que atiendan regularmente a citas médicas (p. ej., recoger medicamentos en la farmacia o citas con el dentista) deberán llamar a nuestra oficina un (1) día hábil antes de cada cita. **Tenga en cuenta:** en caso de que el cliente no nos informe de su cita, se denegará la solicitud de reembolso.

Le enviaremos un formulario que deberá rellenar a fin de informarnos de la distancia recorrida y de los costes de peaje y aparcamiento. El proveedor médico deberá firmar dicho formulario y proporcionar una verificación de su cita. Podrá entregar su solicitud de reembolso justo después de haber realizado el trayecto o podrá esperar hasta el final del mes. Todas las solicitudes de reembolso de millaje deberán ser entregadas antes del día 3 del mes siguiente. Se emitirán los cheques hacia el día 17 de ese mes. Los formularios recibidos después del día 3 serán abonados a final de mes. LCTA calcula las millas recorridas entre la "dirección de salida" y la "dirección de llegada" a través de MapQuest, por lo que no es necesario que usted calcule el millaje.

Todos los formularios de reembolso de millas deben enviarse antes de que finalice el mes siguiente.

### **Transporte público**

En caso de que usted resida actualmente cerca de una ruta de autobús público y el servicio de transporte público se corresponda con la modalidad de transporte más apropiada y económica para satisfacer sus necesidades, le reembolsaremos los costos incurridos en los autobuses públicos por el trayecto hacia el centro médico. Antes de nada, deberá informarnos de los horarios del trayecto que desea realizar. Puesto que la modalidad de transporte puede variar en función del trayecto, es necesario que nos llame para determinar a qué modalidad deberá acogerse. Los formularios de transporte público son diferentes de los formularios de reembolso por millaje, aunque el proceso de reclamación de reembolsos es el mismo.

LCTA emitirá cheques de reembolso de millaje y transporte público sólo cuando el monto total alcance o exceda los diez dólares (\$10). LCTA retendrá formularios que sumen menos de diez dólares (\$10) hasta que el total combinado de todos los formularios alcance o supere los diez dólares (\$10). Si el monto en dólares del reembolso de un destinatario no suma diez dólares (\$10) o más al final de ese trimestre (período de tres (3) meses, por ejemplo, de julio a septiembre, de octubre a diciembre, de enero a marzo y de abril a junio), la LCTA emitirá un cheque por todos los formularios de reembolso presentados durante ese trimestre al destinatario.

### **D. ¿QUÉ DISTANCIA PUEDE RECORRER CON MATP?**

Nosotros nos encargamos de proporcionarle u organizarle el transporte para acudir a la cita médica que usted necesita.

### **¿HASTA DONDE PUEDES LLEGAR CON MATP?**

#### **Transporte fuera del condado**

LCTA y sus subcontratistas proporcionarán transporte a las citas con especialistas fuera del condado de Luzerne a los siguientes lugares que se enumeran a continuación. Todos estos viajes fuera del país tienen pautas y requisitos que deben seguirse. Todos los viajes fuera del condado deben programarse con 10 días hábiles de anticipación. Las citas deben programarse entre las 10 y las 14 horas. Es posible que se requiera una nota de su proveedor médico.

Los días y ubicaciones son los siguientes:

Jueves – Danville

El transporte a servicios médicos que se encuentran fuera del área de servicio del MATP del condado de Luzerne solo se permitirá si un servicio médico no está disponible localmente o en uno de los lugares aprobados enumerados anteriormente.

**En caso de que usted pertenezca a Medical Assistance MCO (Managed Care Organization),** podremos proporcionarle u organizarle el transporte hacia cualquier proveedor médico de la región MCO. Su región MCO abarca: Condado de Luzerne. No obstante, solamente lo llevaremos hacia los proveedores de su red MCO o hacia los proveedores que, no pertenecen a su red, han sido remitidos por MCO.

**En caso de que usted pertenezca al programa ACCES Plus de Medical Assistance,** podrá hacer uso de los servicios de MATP para acudir a su médico personal seleccionado o asignado (PCP), así como a cualquier especialista al que este le haya remitido.

**En caso de que usted pertenezca al fee-for-service de Medical Assistance,** le proporcionaremos u organizaremos el transporte hacia el proveedor más cercano que satisfaga sus necesidades médicas. Solamente lo llevaremos hacia un proveedor más alejado en caso de que nos proporcione información médica en la que se indique que este es el proveedor más adecuado para satisfacer sus necesidades. Esto es, una declaración de su médico en la que se afirme que el servicio requerido no está disponible en su zona inmediata.

En caso de tener alguna duda relativa a las opciones de transporte disponibles, póngase en contacto con nuestra oficina.

## **E. PROGRAMACIÓN DEL TRANSPORTE PARA ACUDIR A UNA CITA**

En caso de que necesite transporte para acudir a un servicio o una cita médica, deberá comunicárnoslo por teléfono en la mayor brevedad posible. Cuando se trate de citas regulares, deberá llamarnos el día anterior al mediodía. (Ejemplo: llame el lunes antes del mediodía para acudir el martes, llame el martes antes del mediodía para acudir el miércoles, llame el miércoles antes del mediodía para acudir el jueves, llame el jueves antes del mediodía para acudir el viernes y llame el viernes antes del mediodía para acudir el lunes). Para trayectos de mayor recorrido, los clientes deberán llamarnos con 2 semanas de anticipación antes de la cita.

Podrá llamarnos hasta dos semanas antes de su cita para organizar el transporte. Cuando nos llame para organizar el trayecto, le preguntaremos por la fecha y la hora de su cita, el lugar al que debe ir y cuánto tiempo durará la cita (si lo sabe). Le pedimos que nos haga saber si requiere de necesidades especiales, tales como: si necesita un

acompañante o si requiere de un transporte especial debido a discapacidades temporales o crónicas. Nosotros nos encargaremos de organizar la modalidad más económica y que mejor se ajuste a sus necesidades para llevarlo y traerlo de su cita. En caso de que se cancele o se aplase la cita o que, por otros motivos, usted ya no necesite el transporte, deberá llamarnos inmediatamente y comunicárnoslo.

### **Directrices de recogida y entrega**

En el caso de que le ofrezcamos el transporte mediante vehículo compartido, le notificaremos con antelación la hora aproximada en la que el conductor de MATP lo recogerá. Le pedimos que esté listo a tiempo. Nuestros conductores deberán recogerlos como mínimo 15 minutos antes de su cita y, como máximo, 15 minutos después de la hora de recogida programada. Nuestra política es dejarlo en la oficina de su proveedor como máximo una hora antes de su cita y recogerlo, como máximo, una hora después de haber finalizado la misma. En caso de no cumplir estos plazos y usted se vea obligado a esperar durante más de una hora, deberá llamarnos por teléfono al 288-8420 (teléfono gratuito 800-679-4135) para informar del problema y tomar una medida alternativa.

### **Transporte de atención urgente**

MATP define la Atención urgente como "toda enfermedad o condición grave que conforme a los estándares de la práctica médica sería diagnosticada o tratada en un período de 24 horas y la cual, de no ser tratada, podría desencadenar una situación de crisis o emergencia. Asimismo, esta abarca situaciones como cuando el recibir el alta en el hospital se depende de haber sido aprobados los servicios o cuando la posibilidad de evitar la hospitalización depende de la rápida aprobación del servicio". Es posible que en algún momento de su vida necesite el transporte para uso inminente debido a un asunto de atención urgente. La atención urgente abarca toda situación en la que el proveedor médico le haya informado ese mismo día o durante de las 24 horas siguientes de la necesidad de asistir al centro o de obtener otro tratamiento o servicio médico. Disponemos de un proceso para responder a toda solicitud de atención urgente, por lo que haremos todo lo posible para ofrecerle la atención médica que usted necesita.

En caso de que usted necesite el transporte por cuestiones de atención urgente, deberá llamar inmediatamente a MATP. Durante el horario de oficina deberá llamar al 570-288-8420. Fuera de los horarios de oficina, durante el fin de semana o durante las vacaciones, deberá llamar al 570-288-8420 y hablar con el servicio para que le organicen el transporte siempre y cuando este cumpla los requisitos establecidos en la definición de "atención urgente". Será necesario realizar la verificación de que la persona solicitante del transporte es un cliente registrado en MATP con la calidad de apto.

**Proveedores de farmacias:** LCTA solo proporcionará transporte a una opción de dos farmacias más cercanas a la residencia del consumidor o dos farmacias más cercanas al consultorio del médico que prescribe (si la receta se proporcionó en la visita al consultorio y se surte en ruta desde el consultorio del médico que prescribe).

**Tratamiento con metadona:** LCTA solo proporcionará transporte para el tratamiento con metadona hasta el programa de tratamiento con metadona dentro de la red más cercano a la residencia del consumidor, a menos que al consumidor se le conceda una excepción. Consulte al Representante de la LCTA para obtener más información sobre la excepción.

## **F. POLÍTICA DEL ACOMPAÑANTE**

Podrá traer con usted a una persona para que lo acompañe, sin la necesidad de incurrir en ningún tipo de gasto, en las situaciones siguientes:

- Si usted es menor de 18 años, podrá venir acompañado de un padre, familiar o tutor.
- Si usted no puede viajar de manera independiente o necesita de ayuda por motivos de edad, enfermedad o discapacidad física o mental, deberá entregar una carta de su médico en la que conste dicha necesidad.
- Si usted no habla inglés, podrá venir acompañado de un intérprete

## **G. POLÍTICA DE SANCIONES**

Una sanción es cualquier reducción, cambio, suspensión, rechazo, demora y/o terminación del servicio de transporte debido a las acciones de los consumidores o a una decisión de la Autoridad de Transporte del Condado de Luzerne (LCTA).

LCTA se reserva el derecho de sancionar a un pasajero cuando no coopera, hace un mal uso de los servicios o representa un peligro para la seguridad.

- Los pasajeros deben permanecer siempre sentados y no pueden subir ni bajar del vehículo hasta que el conductor se lo indique.
- No se permite el lenguaje persistente, sexista, racista u ofensivo, incluidos los gritos.
- No se permite que otro pasajero toque indeseados, golpee, muerda o escupitajo.
- No se permite ningún otro comportamiento disruptivo, inseguro o ilegal, como arrojar objetos al vehículo o portar armas de cualquier tipo, incluidas pistolas de aire comprimido.

En caso de violación de la seguridad, el pasajero puede ser expulsado hasta que la LCTA pueda consultar con el proveedor de atención médica correspondiente. El transporte continuará mientras el pasajero pueda ser transportado de manera segura sin peligro para él mismo, otro pasajero y el conductor. Las violaciones de seguridad que claramente representen una amenaza para la salud, la seguridad y el bienestar de los pasajeros del vehículo, así como para el personal del proveedor de transporte, pueden resultar en la terminación inmediata de los servicios de transporte.

Las sanciones pueden incluir suspensiones del servicio de tránsito para discapacitados. En cualquier caso, el pasajero y/o su tutor serán informados oficialmente de la acción de la Autoridad de Transporte del Condado de Luzerne al menos 10 días antes de la suspensión, excepto en el caso de violaciones de seguridad graves, y serán informados de las oportunidades que brindan las políticas y regulaciones del Programa de Transporte de Asistencia Médica para apelar cualquier decisión o acción de la Autoridad de Transporte del Condado de Luzerne. Se lo derivará a la Oficina de Asistencia del Condado para una posible asistencia alternativa cuando se lo suspenda del MATP. Véase las políticas de cancelación y no presentación que se adjuntan

## **NO SE TOLERARÁN CONDUCTAS ILEGALES O DISRUPTIVAS**

Los clientes que participen en conductas violentas, gravemente disruptivas o ilegales suspenderán o rechazarán el servicio. La gravedad del incidente determinará si se suspende a una persona de manera temporal o permanente.

Por ejemplo, a una persona cuyo comportamiento amenace la seguridad del personal de Para Transit o de otros clientes se le puede negar el servicio de inmediato.

Se comunicarán otras conductas sancionadas por correspondencia.

Una persona que impugne una denegación del servicio de Para Transit puede apelar la decisión a través de un proceso de apelación administrativa.

## **Proceso de apelación**

Debemos enviarle un aviso por escrito al DPW si rechazamos su solicitud de servicio de transporte MATP/reembolso de millas. También debemos enviarle un aviso por escrito con anticipación si planeamos reducir, cambiar o cancelar su servicio. El aviso le informará el motivo de nuestra acción, cuándo entrará en vigencia la acción y su derecho a apelar.

## **Sanción por no presentarse**

Una no presentación se define como cualquier viaje programado que no se realiza o no se cancela con tiempo suficiente para notificar a la LCTA. Se considerará que no se presentó en las siguientes situaciones:

- Usted (o alguien en su nombre) no llama a la oficina al menos 1 hora antes de la hora de recogida programada para cancelar su viaje
- No está presente en el lugar de recogida designado cuando llega el conductor

Si acumula 2 no presentaciones dentro de un período de 90 días, puede estar sujeto a lo siguiente:

Recibirá una notificación de nuestra oficina después de cada no presentación.

El aviso de la primera inasistencia puede ser verbal o escrito con una advertencia de que se le puede solicitar que llame a su oficina de MATP el día anterior a todos los viajes programados, si desea recibir un viaje al día siguiente.

Después de la segunda inasistencia, se le enviará una carta notificándole que debe llamar el día anterior a todos los viajes programados, si desea recibir un viaje al día siguiente.

Si no se recibe confirmación, el viaje se cancelará automáticamente. No se realizará ninguna llamada para notificarle que el viaje ha sido cancelado.

## **H. PROCESO DE RECLAMACIÓN**

Las reclamaciones al servicio deberán ser remitidas por escrito a Luzerne County Transportation Authority, 300 South Pennsylvania Avenue, Wilkes Barre, Pennsylvania 18701 o a través del teléfono 570-288-8420 (extensión 612) o el fax 570-288-7455.

Una reclamación denota una expresión de insatisfacción verbal o escrita. Se revisarán todas las reclamaciones recibidas por parte de los clientes de MATP y una persona de la Autoridad de Transporte del condado de Luzerne se pondrá en contacto con usted vía telefónica en un plazo de tres días. También recibirá una respuesta por escrito en un plazo de siete días. Es posible que este miembro del personal no se vea involucrado en la acción causante de dicha reclamación. Se archivará toda documentación escrita relativa a las reclamaciones.

Si la resolución de la reclamación resulta no satisfactoria, el cliente tendrá derecho a solicitar la revisión de dicha reclamación por parte del Director ejecutivo. La respuesta por escrito a esta segunda etapa de la resolución/revisión de la reclamación se proporcionará en un plazo de siete días tras haber sido recibida.

En caso de que el Director ejecutivo interprete la resolución de la reclamación como no satisfactoria, dicha reclamación se remitirá a la Oficina de los programas de Medical Assistance, así como al Departamento de Bienestar Público para su revisión y resolución.

## **I. PROCESO DE APELACIÓN**

Estamos obligados a entregarle una notificación escrita del Departamento de Bienestar en caso de que deneguemos su solicitud de transporte MATP o de reembolso de millaje. Asimismo, tenemos la obligación de entregarle con antelación una notificación escrita en el caso de prever la reducción o modificación de sus servicios, así como de la suspensión del programa durante un período determinado. En esta notificación se le informará de las razones de la medida adoptada, la fecha de su ejecución y los derechos a los que usted puede apelar.

**Podrá obtener asistencia legal gratuita en caso de necesitar ayuda para la apelación.** Si necesita ayuda para la apelación, podrá llamar por teléfono a su oficina local de servicios legales a través del número 825-1674 o al Proyecto legal de salud de Pennsylvania a través del número 1-800-274-3258.

## **J. OTROS RECURSOS DE TRANSPORTE MÉDICO**

En el caso de que no podamos satisfacer sus necesidades de transporte médico, lo remitiremos al asistente social de su County Assistance Office (CAO) local.