

## **¡BIENVENIDO AL PROGRAMA DE TRANSPORTE DE MEDICAL ASSISTANCE (MATP)!**

### **A. ¿QUÉ ES MATP?**

El programa de transporte de Medical Assistance (MATP) es un servicio de transporte disponible para la usuarios de Medical Assistance en los condados de Luzerne y Wyoming. MATP fue fundado por el Departamento de Bienestar Público de Pennsylvania. En los condados de Luzerne y Wyoming, es la Autoridad de Transportes del condado de Luzerne la encargada 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, pruebas, 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**

Nuestras oficinas están ubicadas en 2009 Wyoming Avenue, Forty Fort, Pennsylvania 18704 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 17:00 horas. 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
- Taxi

### 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 0,12 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 5 del mes siguiente. Se emitirán los cheques hacia el día 19 de ese mes. Los formularios recibidos después del día 5 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 costes 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.

#### **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.

**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: Condados de Luzerne y Wyoming (con efecto a partir del 1 de julio de 2006). No obstante, solamente lo llevaremos hacia los proveedores de su red MCO o hacia los proveedores que, no perteniendo 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 5 días hábiles 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 rogamos 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 o taxi, le notificaremos con antelación la hora aproximada en la que el conductor de MATP lo recogerá. Le rogamos 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, extensión 600. 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.

#### **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**

**Véase las políticas de cancelación y no presentación que se adjuntan**

#### **H. PROCESO DE RECLAMACIÓN**

Las reclamaciones al servicio deberán ser remitidas por escrito a Luzerne County Transportation Authority, 2009 Wyoming Avenue, Forty, Fort, Pennsylvania 18704 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.