



Si no está seguro del plan al que pertenece, revise el reverso de su tarjeta de identificación de miembro.

## Estamos a tan solo una llamada o un clic.

Si tiene alguna pregunta acerca de sus beneficios, llame a Servicios al Miembro, de lunes a viernes, 8 a.m. a 8 p.m. al:



**Medallion Medicaid:**  
1-800-901-0020 (TTY 711)

**CCC Plus:**  
1-855-323-4687 (TTY 711)



O visítenos en línea en [www.anthem.com/vamedicaid](http://www.anthem.com/vamedicaid).

Call toll free for translation or oral interpretation at no cost/Llame a la línea gratuita para servicios de traducción o interpretación sin cargo: 1-800-901-0020 (Medallion Medicaid, FAMIS); 1-855-323-4687 (CCC Plus); TTY 711.

HealthKeepers, Inc. es un licenciario independiente de Blue Cross and Blue Shield Association. ANTHEM es una marca comercial registrada de Anthem Insurance Companies, Inc.

  
**Anthem HealthKeepers Plus**  
Offered by HealthKeepers, Inc.

  
**SOUTHEASTRANS**  
DRIVING THE FUTURE OF TRANSPORTATION MANAGEMENT



## ¿Necesita transporte?

Le ayudaremos a llegar.



AVA-MEM-0905-18 SP



## Consiga un aventón a través de nosotros

Si usted es miembro de Medallion 4.0 (Medallion Medicaid) o de CCC Plus\*, lo ayudaremos a obtener lo siguiente:

- Visitas médicas y dentales.
- Farmacia para retirar los medicamentos.
- Citas de cuidados continuos.

Para obtener más detalles, ingrese a [www.anthem.com/vamedicaid](http://www.anthem.com/vamedicaid).

\*Los miembros de FAMIS **NO** cuentan con el beneficio de traslados médicos en este momento.

## Programa su viaje

Nos asociamos con Southeastrans para ayudarlo a llegar adonde tenga que ir. Para programar su viaje, solo debe seguir estos pasos:

- 1 **Llame a Southeastrans con cinco días hábiles de anticipación a la fecha solicitada para el transporte hacia una cita médica.**



**Medallion Medicaid:**  
1-877-892-3988 (TTY 711)

**CCC Plus:** 1-855-325-7581 (TTY 711)

Tenga listo su número de identificación de miembro, la dirección, la fecha y la hora de su cita cuando llame. **Recuerde anotar su número de confirmación por si luego lo necesita.**

- 2 **Infórmeles si tiene alguna necesidad especial de transporte.**



Si tiene alguna necesidad especial de transporte, como un elevador para sillas de ruedas, una camilla o necesita ayuda para caminar, infórmele a Southeastrans para que tengan lo que usted necesita cuando lo recojan. También debe informarles si su cita involucra a un niño menor de 8 años y **debe llevar su propio asiento para automóvil o asiento de seguridad.**

- 3 **Puede programar su viaje de vuelta si sabe cuándo terminará su cita.**

Southeastrans pasará a recogerlo en el transcurso de los siguientes una hora. Si no sabe cuánto durará su cita, simplemente llámelos cuando termine.

**Llame al 911 si tiene una emergencia médica.**

# Viajes adicionales, solo para usted

Como beneficio extra a nuestros traslados médicos regulares, ofrecemos tres viajes de ida y vuelta adicionales, o 12 viajes anuales, a tiendas de comestibles, mercados de agricultores y eventos comunitarios locales, según cual sea su plan.

Vea el siguiente cuadro para obtener más detalles.



Traslados a:	FAMIS	Medallion Medicaid	CCC Plus
Tiendas de comestibles	x	x	x
Mercados de agricultores	x	x	x
Bancos de alimentos	x	x	x
Citas médicas		x	x
Farmacias		x	x
Bibliotecas			x
Lugares de culto			x
Salones de belleza o barberías			x
Oficinas gubernamentales			x
Actividades de salud y bienestar locales			x

## Necesidades de traslado recurrentes

Si necesita transporte recurrente para servicios críticos, incluidos diálisis, tratamiento para abuso de sustancias y cuidado diurno para adultos, su proveedor debe contactarse con Southeastrans. Ellos completarán un formulario que se aprobará por un periodo de tres meses. Southeastrans le pedirá al proveedor que complete otro formulario antes de que venza el formulario actual.

## Traslados médicos para miembros con exenciones

Si es miembro con exenciones por discapacidad intelectual o de desarrollo en CCC Plus, seguirá usando la tarifa por servicios de LogistiCare a través del Department of Medical Assistance Services (DMAS) para todas sus necesidades relacionadas con sus exenciones. Nosotros cubriremos los traslados con Southeastrans para los servicios de cuidados agudos como visitas al hospital, citas con el doctor y traslados a la farmacia. Comuníquese con su coordinador de cuidados para obtener más información.

## Reglas de transporte

**Acompañantes:** Puede viajar con usted un acompañante de 18 años o más, si hay espacio y si es necesario por motivos médicos. Siempre se permite que un adulto acompañe a un niño. Si lleva un acompañante, debe informarle a Southeastrans cuando programe su cita.

**Esté listo:** Esté listo para esperar a su conductor hasta **15 minutos antes**. Es posible que llegue 15 minutos antes o después de la hora fijada de recogida.

**Servicio de puerta a puerta:** Espere frente a la entrada del lugar donde desea que se le recoja o lo más cerca de ella que pueda para esperar al conductor. Los conductores le ayudarán a subir y bajar del vehículo. Para su seguridad, no se permite a los conductores entrar en las residencias de los pacientes o los consultorios médicos.

**Si usted es miembro de CCC Plus:** Ofrecemos *servicio puerta a puerta* si necesita ayuda para moverse desde el vehículo hasta la entrada del lugar de destino. También ofrecemos *servicio mano a mano* si necesita ayuda para moverse desde la ayuda de un cuidador personal y hasta la de otro proveedor.

Si desea ver a un proveedor que se encuentra fuera de nuestros límites de viajes de ida y vuelta y hay un proveedor adecuado en nuestro plan que acepta nuevos pacientes, no cubriremos su viaje. Revisaremos las excepciones según cada caso.

## FAQs

### Quién puede llamar para reservar mi viaje?

Usted, un familiar, su cuidador(a) o su coordinador de cuidados puede llamar para hacer la reservación del transporte.

**¿Qué pasa si mi cita se cancela o cambia de fecha?** Comuníquese con Southeastrans inmediatamente. Lo ayudarán a reprogramar su traslado.

## Si me traslada un amigo(a), familiar o cuidador(a), ¿se le reembolsará al conductor el consumo de combustible?

Sí, Southeastrans le reembolsará a usted o a su cuidador(a) si usa un vehículo personal. Para recibir un reembolso, llame a Southeastrans con cinco días hábiles de anticipación de la fecha solicitada para su cita médica. Recibirá el formulario de reembolso por correo o fax. Su proveedor debe firmar el formulario para verificar la cita. Tendrá hasta 30 días a partir de la fecha de su cita para enviar el formulario, y podríamos demorar hasta 14 días en procesar su reembolso.

## ¿Qué se considera un viaje de ida y vuelta?

Un viaje de ida y vuelta consiste en dos viajes (uno de recogida y uno de destino por viaje). Lo recogeremos, lo trasladaremos al destino deseado y lo llevaremos de regreso al lugar de partida. En áreas urbanas, un viaje de ida y vuelta no puede superar las 30 millas. En áreas rurales, un viaje de ida y vuelta no puede superar las 60 millas.

## ¿Qué ocurre si tengo un reclamo?

Si no está satisfecho con el servicio de traslado recibido, puede presentar un reclamo directamente a Southeastrans. Trabajarán con usted para resolver el problema.

## ¿A quién llamo si el transporte no llega a tiempo?

Llame a Southeastrans si el transporte no llega 15 minutos después de la hora fijada de recogida. Para ver el estado de una reserva existente, llame al 1-877-892-3988 (TTY 711) si es miembro de Medallion Medicaid y al 1-855-325-7581 (TTY 711) si es miembro de CCC Plus. Necesitaremos su número de confirmación de traslado.

