

Derechos de los miembros



Como miembro de Anthem, usted tiene el derecho a:

- Recibir información que entienda. Díganos si tiene preguntas o si necesita un traductor.
- Llegar a sus citas con seguridad y a tiempo. Los conductores harán su mejor esfuerzo para recogerlo y dejarlo dentro de la ventana proporcionada. Los conductores podrían pedirle que la recogida sea más temprano.
- Ser tratado con justicia y sin discriminación.
- Si tiene una queja sobre su experiencia con los Servicios de Transporte de Anthem, llame gratuitamente a Servicios para Miembros al **866-408-6131** (Hoosier Healthwise, Healthy Indiana Plan); **844-284-1797** (Hoosier Care Connect); **833-412-4405** (Indiana PathWays for Aging); **TTY 711** y solicite presentar un reclamo.
- **Emergencias:** Si durante un traslado, siente que el conductor está quebrantando la ley de alguna manera o que su seguridad está en peligro inmediato, llame al **911**. Esto incluye cosas como que el conductor está ebrio o conduce imprudentemente, conducta sexual inapropiada, etc. Una vez que llegue a su destino de manera segura, llame a Servicios de Transporte de Anthem para informar lo que sucedió.

Quejas sobre los pasajeros



Los conductores también podrían presentar una queja sobre los pasajeros. Esto pudiera incluir que el miembro no se presentó, tiempos de recogida y espera o conducta poco segura o abusiva. La conducta poco segura es cualquier cosa que cree el potencial para lesión u otro riesgo para un pasajero, el conductor u otras personas. La conducta abusiva es cualquier acto negativo o impertinente hacia cualquier pasajero, el conductor, el personal del consultorio u otras personas. Cualquiera de estos pudiera resultar en medidas correctivas que incluyen límites en el uso de los servicios de transporte.



Información de contacto

Si tiene alguna pregunta, llame a Servicios de Transporte de Anthem al **844-772-6632** (TTY **888-238-9816**).

Manual para el pasajero

Transporte que no es de emergencia: a su servicio



Los problemas para ir al médico nunca deben interponerse entre usted y su salud.

Servicios de Transporte de Anthem puede ayudarle a averiguar cuáles opciones de transporte hay disponibles en su área. Tal vez pueda usar transporte público, tener un servicio de recogida y llegada, o sus amigos y familiares podrían ser elegibles para que les reembolsen por llevarlo en auto.

Si su viaje es a lo largo de una ruta de transporte público, Servicios de Transporte de Anthem le proporcionará un boleto o pase de autobús. Si no puede usar transporte público por motivos de salud, usted y su médico deberán llenar un formulario de Restricción del uso de transporte público para que lo excusen. Puede encontrar este formulario en [welltransnemt.com/members](https://www.welltransnemt.com/members).

El reembolso de millas hacia y desde citas está disponible para los miembros que conducen por sí mismos, o para un amigo o familiar que brinde el traslado. Con el fin de ser elegible para reembolso de millas, los conductores deben llenar y enviar una solicitud de reembolso de combustible. También puede encontrar este formulario en [welltransnemt.com/members](https://www.welltransnemt.com/members). El agente de transporte contactará al conductor acerca del reembolso por millas de combustible. Ya sea que use transporte público o reembolso de millas, llame a Servicios de Transporte de Anthem para obtener la identificación de su viaje.

Atendiendo al Hoosier Healthwise, Healthy Indiana Plan, Hoosier Care Connect e Indiana PathWays for Aging

Anthem Blue Cross and Blue Shield es el nombre comercial de Anthem Insurance Companies, Inc., licenciatario independiente de Blue Cross and Blue Shield Association. Anthem es una marca comercial registrada de Anthem Insurance Companies, Inc.

844-772-6632 (TTY 888-238-9816)



Estas son cosas que debe tener en cuenta al usar nuestros servicios:



Responsabilidades de los miembros

Reservar traslados

Usted puede reservar un traslado hasta con 30 días de anticipación a su cita (90 días para pedidos regulares) para programar un traslado. **Todos los traslados deben ser programados por lo menos dos días hábiles completos por anticipado.** También puede programar varios traslados durante una llamada. Son también opciones el reembolso de millas para usted mismo, sus familiares y amigos, y el transporte público. Cuando llame a Servicios de Transporte de Anthem, deberá decirnos:

- Su nombre, número de identificación del miembro que se encuentra en su tarjeta de identificación del miembro, fecha de nacimiento y número de teléfono.
- La fecha y hora de su cita.
- El nombre del consultorio y el médico al que acudirá.
- La dirección y el número de teléfono del lugar al que va.
- Sobre cualquier ayuda adicional que necesite. ¿Usa usted un andador o una silla de ruedas? ¿Traerá una unidad portátil de oxígeno? ¿Necesita ayuda para entrar o salir del consultorio del proveedor? De ser así, dígaselo al representante.
- Acerca de traer un acompañante o un animal de servicio con usted, si tiene una necesidad médica de uno. Esto se debe coordinar al momento de solicitar los traslados por primera vez. El acompañante debe estar presente en el punto de recogida y permanecer con usted a lo largo del viaje.
- Si piensa que necesitará parar en la farmacia para recoger una receta después de su cita, tenga en cuenta que todos los artículos personales deben encajar en su regazo o en el espacio para

sus pies. No se permiten paquetes más grandes y comestibles.

Un adulto debe acompañar a todos los miembros menores de 16 años, a menos que el miembro sea un menor emancipado, un menor de edad casado o una persona mayor de 14 años bajo determinadas circunstancias. Los menores de 16 a 17 años podrían viajar solos.

Hay disponible transporte el mismo día para necesidades urgentes para cosas como:

- Diálisis
- Quimioterapia o radioterapia
- Atención de heridas
- Visitas de seguimiento dentro de dos días después de ser dado de alta del hospital
- Embarazo de alto riesgo
- Cuidado crítico o cuidado solicitado por el médico

Puede llamar las 24 horas, los 7 días de la semana para:

- Admisión o alta hospitalaria
- Alta de un centro de enfermería
- Problemas con la recogida



Tiempos de recogida

- Esté listo a la hora más temprana dentro de la ventana proporcionada para su hora de recogida programada. A los conductores solo se les permite esperar **15 minutos** para una recogida. Después de 15 minutos, se considerará que usted “no se presentó” para su traslado y el mismo será cancelado.
- Su conductor también podría estar llevando a otras personas. Si el vehículo está lleno con otros pasajeros, usted no debe viajar más de 45 minutos adicionales de si hubiera viajado directamente.
- Si usa “llamaré” para programar un traslado después de su visita, su conductor lo recogerá en un lapso de una hora después de su llamada.
 - Asegúrese de llamar a Servicios de Transporte de Anthem al **844-772-6632 (TTY 888-238-9816)** apenas su cita haya finalizado para solicitar un traslado a su casa.
- A veces los traslados podrían retrasarse. El tráfico, las inclemencias del tiempo u otras condiciones inesperadas podrían ocasionar retrasos en las horas de recogida y llegada.

Cancelaciones

Si hay cambios en sus planes, llame a Servicios de Transporte de Anthem lo más pronto posible para informarle al conductor.

Seguridad en el transporte

Para su seguridad, los pasajeros deben seguir las leyes estatales y locales. Esto incluye usar cinturones de seguridad y asegurarse de que los niños menores estén asegurados apropiadamente. Los adultos son responsables por proporcionar el asiento de seguridad del niño. Si el conductor tiene otras preocupaciones sobre la seguridad, podría tener letreros visibles. De ser así, tómese un momento para leerlos. No se permite fumar, vapear, comer o beber durante el traslado.

Muestre respeto

Usted tiene derecho a ser tratado con respeto durante su traslado. Trate a su conductor y a los otros pasajeros con el mismo respeto durante su traslado. Si trae a un cuidador o familiar con usted, asegúrese de que sea respetuoso durante su traslado.

Si lastima o le habla con falta de respeto a otro pasajero, no obedece las instrucciones del conductor o si quebranta alguna norma, tal vez no pueda obtener traslados en el futuro.

