



Consejos rápidos para traslados

Antes de su traslado:

- Esté listo una hora antes de su cita.
- Llame para solicitar su traslado de regreso con anticipación. Si llama para solicitar el traslado de regreso después de que lo hayan atendido, es posible que tenga hasta una hora de demora para que lo recojan.

Durante su traslado:

- Es necesario que tanto usted como el conductor usen cobertor/mascarilla facial para protegerse durante la pandemia de COVID-19.
- ¡Use el cinturón de seguridad en todo momento en que el vehículo esté en marcha!
- Está prohibido fumar en el vehículo.
- Los conductores no pueden hacer paradas que no estén programadas.
- Los conductores no pueden usar sus teléfonos celulares mientras conducen.

Planificación anticipada:

- Programe el traslado al menos 72 horas (tres días) antes.
- Confirme las adaptaciones que necesite cada vez que reserve un traslado. Revise más información sobre las adaptaciones a continuación.
- Si su dirección o número de teléfono cambiaron, informe a CTS cuando programe su traslado. Asegúrese de informarlo a Servicios para Miembros de Commonwealth Care Alliance (CCA) al **866-610-2273 (TTY 711)**.

**Llame a Coordinated Transportation Services (CTS)
al 866-444-7350 (TTY 711) para programar un traslado.**

De lunes a viernes, de 7 a. m. a 8 p. m.
Sábados y domingos de 8 a. m. a 12 p. m.

Preguntas frecuentes

¿Cuál es el beneficio del traslado?

- Para CCA Medicare Value: Cubrimos 12 traslados de ida por año para traslados que no sean de emergencia a citas médicas con proveedores dentro de la red que se encuentren dentro de nuestra área de servicio.
- Para CCA Medicare Maximum: Cubrimos 24 traslados de ida por año a ubicaciones no médicas que beneficien su bienestar y formen parte de su plan de atención, como la tienda de comestibles o los servicios religiosos. Los traslados a citas médicas están disponibles a través de Medicaid.
- Este beneficio está destinado a los miembros que no pueden utilizar el transporte público o privado.
- El equipo de atención de CCA puede ayudarle a decidir qué es lo mejor según sus necesidades.
- Lea su Evidencia de Cobertura para obtener más información.

Cómo reservar su traslado

¿Cómo programo un traslado?

- Llame a CTS al **866-444-7350 (TTY 711)**, de 7 a. m. a 8 p. m., de lunes a viernes, y de 8 a. m. a 12 p. m., de sábado a domingo y feriados federales.
- **Solo urgencias:** Si llama fuera del horario de atención, puede dejar un mensaje de voz para asuntos o necesidades urgentes de traslado. Debería recibir una llamada en el plazo de una hora a menos que haya dejado un mensaje de voz que no sea urgente.

¿Cuándo debo reservar mi traslado?

- Tan pronto programe su cita con su proveedor.
- Al menos 72 horas (tres días) antes de su cita.
- Solo para miembros de CCA Medicare Maximum: Los traslados no médicos, como los viajes a la tienda de comestibles, requieren 72 horas (tres días) de aviso previo.
- Entendemos que las citas surgen a último momento. Haremos todo lo posible para trasladarlo. ¡No podemos garantizar traslados de último momento!

¿Qué sucede si no sé la hora exacta a la que necesito que me recojan para regresar a casa?

- Solicite un traslado “tipo taxi” para su regreso, de modo que pueda controlar cuándo solicitar que lo recojan. Un traslado “tipo taxi” puede ser con un proveedor de transporte o Lyft.
- Si su traslado “tipo taxi” es con Lyft, usted debe tener un teléfono celular y vivir en un área con disponibilidad de Lyft. El día de su traslado, recibirá un mensaje de texto de Lyft que diga: “Tiene un traslado” con la fecha y el rango de horas para cuando puede iniciar el traslado. Cuando esté listo para que lo recojan, haga clic en el enlace debajo de “Tiene un traslado”. Revise los detalles del traslado y haga clic en el botón “Solicitar ahora”.
- **Si solicita un traslado de regreso “tipo taxi”, tenga en cuenta que puede tardar hasta una hora antes de que lo recojan.**

¿Qué es la aprobación previa (aprobación por adelantado)?

Si necesita más que el beneficio de transporte normal, o ciertos servicios como un acompañante médico, CCA debe proporcionar una aprobación previa por escrito a CTS. Estos traslados adicionales se basan en la necesidad médica. Hable con su socio de atención.

¿Qué adaptaciones proporcionan?

Al reservar su traslado, solicite cualquiera de estos servicios si los necesita:

- Servicio puerta a puerta.
- Intérpretes: Un intérprete puede ayudarle si su proveedor no habla su idioma y no tiene a alguien en el personal que le ayude.
- Acompañante médico (requiere aprobación previa): Un acompañante médico lo acompaña para asegurarse de que llegue de manera segura y está presente en la cita con usted. También se asegura de que llegue a su casa de manera segura. Por ejemplo, es posible que necesite un acompañante médico si necesita ayuda para llegar a su casa después de un procedimiento médico. Hable con su socio de atención para obtener la aprobación previa por escrito a CTS con al menos 14 días de anticipación.

¿Puedo llevar pasajeros adicionales?

Puede llevar uno o dos pasajeros más, pero debe informar a CTS al reservar su traslado. No se pueden agregar pasajeros adicionales a último momento.

¿Qué sucede después de programar mi traslado?

Puede recibir dos mensajes sobre su traslado:

1. Un mensaje recordatorio el día antes de su traslado.
2. Un mensaje el día de su cita diciendo que su traslado está en camino.

Puede recibir una llamada telefónica, un mensaje de texto o un correo electrónico en inglés o español. Dígale a CTS qué tipo de mensajes le gustan.

¿Puedo recibir mensajes sobre mi traslado en tiempo real?

Solo Lyft envía mensajes de texto sobre traslados en tiempo real.

¿Qué sucede si necesito cancelar o cambiar mi traslado?

Informe a CTS lo antes posible. Llame al **866-444-7350 (TTY 711)** al menos dos horas antes de su traslado. Si es fuera del horario de atención, deje un mensaje de voz.

Proveedores de transporte

¿Qué tipos de transporte están disponibles?

Empresas de traslados (que no sean Lyft)

- Tipo de vehículo: automóvil.
- Vehículo accesible para silla de ruedas.
- Ayuda puerta a puerta, si se solicita.
- Puede solicitar una empresa específica.
- Otras adaptaciones.

Lyft

- Tipo de vehículo: automóvil.
- Lo recogen y dejan de acera a acera.
- No puede elegir al conductor.
- Debe tener un teléfono celular y saber cómo usar los mensajes de texto.
- No hay adaptaciones.
- Puede solicitar un traslado “tipo taxi” cuando no conozca su hora exacta de recogida.

Tiempos de espera:

Empresas de traslados (que no sean Lyft)

- Su conductor tiene un período de gracia de 15 minutos como usted.
- Pueden llegar antes o después de la hora de recogida.
- Los conductores esperan hasta 15 minutos a partir de la hora de recogida programada.
- Intente estar listo para la hora de recogida.

Lyft

- Un conductor de Lyft solo esperará hasta 5 minutos por usted. Debe estar listo para salir cuando llegue el conductor.
- No saben que usted es miembro de CCA. Es lo mismo que si solicitara un traslado por su cuenta.
- Si no se presenta o cancela al llegar Lyft en varias oportunidades, no podremos ofrecerle traslados con Lyft.

¿Puedo elegir mi propia empresa de traslados?

Si bien hacemos todo lo posible para satisfacer las preferencias, las empresas de traslados se programan según la disponibilidad, el área de servicio y la capacidad para satisfacer sus necesidades por parte de estas.

Qué esperar durante su traslado

¿A qué distancia puedo viajar?

- Los traslados médicos no están limitados por la distancia. Es posible que les pidamos a su socio de atención y a su equipo de atención que trabajen con usted para encontrar un proveedor que le quede cerca.
- Para traslados no médicos, como la tienda de comestibles, debe elegir la ubicación que le quede más cerca. Es posible que su solicitud no se apruebe si el traslado es demasiado lejos y no es médicamente necesario.

¿Qué puedo esperar cuando uso transporte?

- Si necesita ayuda, informe a CTS cuando solicite su traslado.
- Debido a la pandemia de COVID-19, los conductores tienen limitaciones en lo que pueden ofrecer.

¿Puedo hacer paradas adicionales?

Los conductores no pueden hacer paradas que no estén programadas.

¿Puedo sentarme en el asiento delantero?

Los conductores no pueden dejarlo sentarse en el asiento delantero a menos que tenga un motivo médico aprobado, especialmente durante la pandemia.

Regreso a casa

¿Qué puedo hacer si mi cita finaliza temprano o si el conductor llega tarde?

Llame a CTS al **866-444-7350 (TTY 711)**, de 7 a. m. a 8 p. m., de lunes a viernes, y de 8 a. m. a 12 p. m., de sábado a domingo y feriados federales.

¿Cómo regreso a casa cuando elijo llamar después de que finalice mi cita?

Si reservó previamente un traslado de regreso “tipo taxi” y está listo para ir a su casa, tiene dos opciones:

Opción 1: Llame a CTS al **866-444-7350 (TTY 711)**.

Opción 2: Llame a su empresa de traslados:

- Si le dieron una tarjeta con un número de teléfono para que marque para la recogida o le proporcionaron esta información cuando se las pidió, puede llamarlos directamente.
- Algunas empresas de traslados no ofrecen esta opción. Esta no es una opción con los traslados de Lyft.

Si solicita un traslado de regreso “tipo taxi”, tenga en cuenta que puede tardar hasta una hora antes de que lo recojan.

Si no tiene teléfono celular, pregúntele a alguien en la recepción del consultorio de su proveedor si puede ayudarlo a llamar a CTS (o a su empresa de transporte si esta le dio el número de teléfono).

Para solicitudes de traslados de regreso después de las 8 p. m., de lunes a viernes y después de las 12 p. m., de sábado a domingo:

- Puede dejar un correo de voz llamando al **866-444-7350 (TTY 711)** y la llamada se devolverá en el plazo de una hora.
- Si su traslado de regreso es después de las 8 p. m. de lunes a viernes o después de las 12 p. m. el fin de semana, es posible que desee reservar con anticipación una hora de regreso en lugar de usar la opción “tipo taxi”. Es posible que tenga que esperar hasta dos horas (una hora para volver a llamar y una hora más para que un automóvil lo recoja).

Portal de transporte de CCA

¿Qué puedo hacer en el portal de transporte de CCA?

- Solicitar traslados con más de 72 horas (tres días) de anticipación.
- Ver sus traslados programados.
- Confirmar que sus traslados estén reservados correctamente.
- Cancele sus traslados con más de 72 horas (tres días) de anticipación.

¿Cómo me registro en el portal?

Necesita una dirección de correo electrónico para registrarse en el portal. Comuníquese con CTS desde su dirección de correo electrónico a **ccamemberportal@ctstransit.com** o visite www.ctstransit.com/portal-training-resources para obtener instrucciones de inscripción.

¿Cómo aprendo a usar el portal?

Visite www.ctstransit.com/portal-training-resources para obtener recursos de capacitación sobre el portal, incluidas guías y videos sobre cómo usar el portal.

Preguntas y comentarios

¿Qué sucede si tengo problemas con mis traslados?

Si tiene un problema y necesita una respuesta rápida, llame al **866-444-7350 (TTY 711)**. Por ejemplo, si el conductor no se presenta o usted olvidó un artículo en el vehículo.

¿Cómo hago comentarios sobre los traslados realizados?

- Si recibe sus mensajes de traslado por mensaje de texto o correo electrónico, se le invitará a realizar una encuesta por cada traslado que solicite.
- Si recibe sus mensajes de traslado como llamadas telefónicas, llame a CTS al **866-444-7350 (TTY 711)** para proporcionar comentarios.

Puede obtener este documento de manera gratuita en otros formatos, como letra grande, braille o audio. Llame al 833-346-9222 (TTY 711), de 8 a. m. a 8 p. m., los 7 días de la semana, del 1.º de octubre al 31 de marzo. (Del 1.º de abril al 30 de septiembre: de 8 a. m. a 8 p. m., de lunes a viernes, y de 8 a. m. a 6 p. m., sábados y domingos). Las llamadas a esta línea son gratuitas.