

# Cómo Conseguir Traslado para Servicios de Atención de Salud

LO QUE NECESITA SABER SOBRE EL TRANSPORTE  
MÉDICO DE RUTINA





# Usted Tiene Cobertura de Traslados para Atención de Salud

*Su plan Medi-Cal de CalViva Health cubre traslados cuando necesita atención de salud y servicios, lo que se conoce como **trasporte médico de rutina**.*

Este servicio no tiene ningún costo adicional.

Use este beneficio cuando necesite un traslado para lo siguiente:

- Ir a una visita al médico.
- Ir a una visita al dentista.
- Consultar con un asesor.
- Ir a la farmacia a retirar un medicamento.
- Buscar equipo médico duradero, como una silla de ruedas o un andador.
- Recibir atención continua, como diálisis.
- Ir del hospital a su casa.



Le recordamos que el proveedor debe completar una **Declaración de Certificación Médica** (por sus siglas en inglés, **PCS**) para obtener los servicios de NEMT. Comuníquese con el proveedor para asegurarse de que complete una **PCS** y la envíe a CalViva Health.

## Cómo funciona este beneficio

Los tipos de traslados que puede programar incluyen:

- Transporte médico que no es de emergencia (por sus siglas en inglés, NEMT). Este tipo de transporte incluye afiliados que no pueden desplazarse razonablemente por sí mismos o que no pueden estar de pie o caminar sin asistencia, incluidos aquellos que usan andador o muletas.
  - Vehículos con sillas de ruedas y camillas.
  - Llame con 48 horas de anticipación.
- Transporte no médico.
  - Automóvil, camioneta, taxi, vehículo compartido y transporte público.
  - Llame con 24 horas de anticipación.
  - El transporte compartido llega en una hora.

Puede programar viajes a cualquier lugar que ofrezca atención médica o servicios de atención de salud. No hay límite de millas.

**Tenga en cuenta que los traslados en transporte público deben programarse con 5 días de anticipación. De esta manera, podremos enviarle por correo los pases o fichas de autobús.**

Si tiene una emergencia médica, llame al **911** de inmediato.



## Más consejos para usar este servicio

- Puede llevar un acompañante a su visita. La persona que le acompañe debe ser mayor de 18 años.
- Si necesita una silla de ruedas o un asiento de automóvil para el traslado, usted debe proporcionarlos.
- Esté preparado a la hora de recogida programada. Los conductores solo deben esperar 15 minutos después de la hora de recogida. Los conductores de vehículos compartidos esperarán solo 5 minutos después de la hora de recogida.
- Llame a ModivCare en cuanto sepa que se canceló o reprogramó su visita. Esto nos ayudará a prestar un mejor servicio a otros afiliados.
- Si no sabe a qué hora terminará su visita de atención de salud, llame al **1-855-253-6864** y presione 1. Le ayudaremos a coordinar el traslado de vuelta a su hogar.

## Tenga a mano esta información cuando reserve un traslado:

- Número de identificación de afiliado del plan de salud.
- Nombre y dirección del médico.
- Fecha y horario de la cita.
- Horario y dirección de recogida.

Si tiene una queja o necesita ayuda para solucionar un problema, llame al Departamento de Servicios al Afiliado de CalViva Health al número gratuito **1-888-893-1569** (TTY: 711) las 24 horas del día, los 7 días de la semana.



### Para reservar un traslado:

- Llame sin costo al Departamento de Servicios al Afiliado de CalViva Health, 1-888-893-1569 (TTY: 711), y elija la opción de transporte.
- Llame de lunes a viernes, de 7 a. m. a 7 p. m., hora del Pacífico.
- Si necesita servicios de interpretación durante el traslado, llame al número que figura al dorso de la tarjeta de identificación de afiliado para recibir ayuda.
- No llame con más de 30 días de anticipación a su visita de atención de salud para reservar un traslado.
- Si no puede llamar, un familiar, cuidador o médico puede hacerlo por usted.

### ¿Sabía que puede descargar la aplicación de ModivCare para reservar un traslado?

- Escanee el código QR con su teléfono inteligente o con la cámara de su tableta para conocer más sobre la aplicación de ModivCare.



CalViva Health cumple con las leyes estatales y federales vigentes sobre derechos civiles y no discrimina, no excluye ni trata a las personas de forma diferente por motivos de origen racial, color, nacionalidad, edad, discapacidad mental o física, sexo (incluido el embarazo, la orientación sexual y la identidad de género), religión, ascendencia, identidad de origen étnico, enfermedad, información genética, estado civil o género.

CalViva Health brinda lo siguiente:

- Asistencia y servicios gratuitos a personas discapacitadas para que se comuniquen con nosotros de forma eficaz, como los siguientes:
  - intérpretes calificados de lengua de señas;
  - información escrita en otros formatos (en letra grande, en audio, en formatos electrónicos accesibles, en otros formatos).
- Servicios gratuitos de idiomas a personas cuyo idioma principal no es el inglés, como los siguientes:
  - intérpretes calificados;
  - información escrita en otros idiomas;
  - si necesita estos servicios, comuníquese con CalViva Health, al 1-888-893-1569 (TTY: 711), las 24 horas del día, los 7 días de la semana, los 365 días del año.

Podemos brindarle este documento en braille, en letra grande, grabado en un casete o en forma electrónica si lo solicita. Para obtener una copia en alguno de estos formatos alternativos, llame o escriba a: CalViva Health 7625 N. Palm Ave. Suite 109, Fresno, CA 93711, 1-888-893-1569 (TTY/TDD 711) para usar el Servicio de Retransmisión de Datos de California.

Si cree que CalViva Health no le ha brindado estos servicios o que lo ha discriminado de alguna otra manera por origen racial, color, nacionalidad, edad, discapacidad o sexo (incluido el embarazo, las características sexuales, la orientación sexual y la identidad de género), puede presentar una queja formal a Servicios al Afiliado de CalViva Health. Puede hacerlo por teléfono, por escrito, en persona o en línea.

- Por teléfono: Llámenos las 24 horas del día, los 7 días de la semana al 1-888-893-1569. Si tiene dificultades de audición o del habla, llame al Servicio de Retransmisión de Datos de California (TTY/TDD: 711).
- Por escrito: Complete el formulario de quejas o envíe una carta a CalViva Health Member Appeals and Grievances Department, P.O. Box 10348, Van Nuys, CA 91410-0348. Fax: 1-877-831-6019.
- En persona: Visite el consultorio de su médico o vaya a CalViva Health e informe que quiere presentar una queja formal.
- En línea: Visite el sitio web de CalViva Health, [www.CalVivaHealth.org](http://www.CalVivaHealth.org).

También puede presentar una queja sobre los derechos civiles a la Oficina de Derechos Civiles del Departamento de Servicios de Atención Médica de California por teléfono, por escrito o en línea.

- Por teléfono: Llame al 1-916-440-7370. Si tiene dificultades de audición o del habla, llame al 711.

- Por escrito: Complete el formulario de quejas o escriba una carta y envíela a Deputy Director, Office of Civil Rights, Department of Health Care Services, Office of Civil Rights, P.O. Box 997413, MS 0009, Sacramento, CA 95899-7413. Los formularios de quejas están disponibles en [http://www.dhcs.ca.gov/Pages/Language\\_Access.aspx](http://www.dhcs.ca.gov/Pages/Language_Access.aspx).
- En línea: Envíe un correo electrónico a [CivilRights@dhcs.ca.gov](mailto:CivilRights@dhcs.ca.gov).

También puede presentar una queja sobre los derechos civiles a la Oficina de Derechos Civiles del Departamento de Salud y Servicios Humanos de los EE. UU. Puede hacerlo de manera electrónica a través del portal habilitado para ello, <https://ocrportal.hhs.gov/ocr/portal/lobby.jsf>. Además, puede enviar la queja por correo o por teléfono:

U.S. Department of Health and Human Services  
200 Independence Avenue, SW  
Room 509F, HHH Building  
Washington, D.C. 20201

1-800-368-1019, 1-800-537-7697 (TDD)

Los formularios para quejas están disponibles en <https://www.hhs.gov/ocr/complaints/index.html>.

Este aviso está disponible en el sitio web de CalViva Health:  
<https://www.calvivahealth.org/nondiscrimination-notice/>.

**English:** If you, or someone you are helping, need language services, call Toll-Free 1-888-893-1569 (TTY: 711). Aids and services for people with disabilities, like documents in braille, accessible PDF and large print, are also available. These services are at no cost to you.

**Arabic:** إذا كنت أنت أو أي شخص تقوم بمساعدته، بحاجة إلى المساعدة في الحصول على الخدمات اللغوية، فاتصل بالرقم المجاني (TTY: 711) 1-888-893-1569. المساعدات والخدمات للأشخاص ذوي الإعاقة، مثل المستندات بطريقة برايل، والملفات المنقولة (PDF) التي يمكن الوصول إليها، والطباعة الكبيرة، متوفرة أيضاً. تتوفر هذه الخدمات بدون تكلفة بالنسبة لك.

**Armenian:** Եթե դուք կամ որևէ մեկը, ում դուք օգնում եք, ունեն լեզվական օգնության կարիք, զանգահարեք անվճար 1-888-893-1569 (TTY՝ 711) հեռախոսահամարով: Հաշմանդամություն ունեցող մարդկանց համար հասանելի են օգնություն և ծառայություններ, ինչպես օրինակ՝ բրեյլով փաստաթղթեր, մատչելի PDF և մեծ տպագրությամբ փաստաթղթեր: Այս ծառայությունները ձեզ համար անվճար են:

**Cambodian:** ប្រសិនបើអ្នក ឬនរណាម្នាក់ដែលអ្នកកំពុងជួយ ត្រូវការសេវាផ្នែកភាសា សូមទូរសព្ទទៅលេខទូរសព្ទដោយគិតថ្លៃ 1-888-893-1569 (TTY: 711) ។ ជំនួយ និងសេវាកម្មផ្សេងៗសម្រាប់មនុស្សពិការ ដូចជា ឯកសារជាអក្សរសម្រាប់មនុស្សពិការ PDF ដែលអាចប្រើសម្រាប់មនុស្សពិការ និងឯកសារត្រីសអក្សរធំៗ ក៏ត្រូវបានផ្តល់ជូនផងដែរ។ សេវាកម្មទាំងនេះមិនមានគិតថ្លៃសម្រាប់អ្នកទេ។

**Chinese:** 如果您或者您正在帮助的人需要语言服务，请免费致电 1-888-893-1569 (TTY: 711)。还可提供面向残障人士的帮助和服务，例如盲文、无障碍 PDF 和大字版文档。这些服务免费为您提供。

**Farsi:** اگر شما یا هر فرد دیگری که به او کمک می‌کنید نیاز به خدمات زبانی دارد، با شماره رایگان 1-888-893-1569 (TTY: 711) تماس بگیرید. کمک‌ها و خدماتی مانند مدارک با خط بریل، چاپ درشت و PDF دسترس‌پذیر نیز برای معلولان قابل عرضه است. این خدمات هزینه‌ای برای شما نخواهد داشت.

**Hindi:** यदि आपको, या जिसकी आप मदद कर रहे हैं उसे, भाषा सेवाएँ चाहिए, तो इस टॉल फ्री नंबर पर कॉल करें 1-888-893-1569 (TTY: 711)। विकलांग लोगों के लिए सहायता और सेवाएं, जैसे ब्रेले लिपि में दस्तावेज़, सुलभ PDF और बड़े प्रिंट वाले दस्तावेज़, भी उपलब्ध हैं। ये सेवाएँ आपके लिए मुफ्त उपलब्ध हैं।

**Hmong:** Yog hais tias koj, los sis ib tus neeg twg uas koj tab tom pab nws, xav tau cov kev pab cuam txhais lus, hu rau Tus Xov Tooj Hu Dawb 1-888-893-1569 (TTY: 711). Tsis tas li ntawd, peb kuj tseem muaj cov khoom siv pab thiab cov kev pab cuam rau cov neeg xiam oob qhab tib si, xws li cov ntaub ntawv su uas cov neeg tsis pom kev siv tau, cov ntaub ntawv PDF uas tuaj yeem nkag cuag tau yooj yim thiab cov ntaub ntawv luam tawm uas pom tus niam ntawv loj. Cov kev pab cuam no yog muaj pab yam tsis xam nqi dab tsi rau koj them li.

**Japanese:** ご自身またはご自身がサポートしている方が言語サービスを必要とする場合は、トールフリーダイヤル1-888-893-1569 (TTY: 711) にお問い合わせください。点字、アクセシブルPDF、大活字など、障がいのある方のための補助・サービスもご用意しています。これらのサービスは無料で提供されています。

**Korean:** 귀하 또는 귀하가 도와주고 있는 분이 언어 서비스가 필요하시면 무료 전화 1-888-893-1569 (TTY: 711)번으로 연락해 주십시오. 장애가 있는 분들에게 보조 자료 및 서비스(예: 점자, 액세스 가능한 PDF 및 대형 활자 인쇄본)도 제공됩니다. 이 서비스는 무료로 이용하실 수 있습니다.

**Laotian:** ຖ້າທ່ານ, ຫຼື ບຸກຄົນໃດໜຶ່ງທີ່ທ່ານກຳລັງຊ່ວຍເຫຼືອ, ຕ້ອງການບໍລິການແປພາສາ, ໂທຫາເບີໂທຟັກ 1-888-893-1569 (TTY: 711). ນອກນັ້ນ, ພວກເຮົາຍັງມີອຸປະກອນຊ່ວຍເຫຼືອ ແລະ ການບໍລິການສຳລັບຄົນພິການອີກດ້ວຍ, ເຊັ່ນ ເອກະສານແບບບຣາຍແລ (braille) ສຳລັບຄົນຕາບອດ, ເອກະສານ PDF ທີ່ສາມາດເຂົ້າເຖິງໄດ້ສະດວກ ແລະ ເອກະສານພິມຂະໜາດໃຫຍ່. ການບໍລິການເຫຼົ່ານີ້ແມ່ນມີໄວ້ຊ່ວຍເຫຼືອທ່ານໂດຍບໍ່ໄດ້ເສຍຄ່າໃດໆ.

**Mien:** Da'faanh Meih, Fai Heuc Meih Haih Tengx, Oix help Janx-kaeqv waac gong, Heuc Bieqcll-Free 1-888-893-1569 (TTY: 711). Jomc Caux gong Bun Yangh mienh Caux mv fungc, Oix dimc in braille, dongh eix PDF Caux Bunh Fiev, Haih yaac kungx nyei. Deix gong Haih buatc Yietc liuz maiv jaax-zinh Bieqc Meih.

**Punjabi:** ਜੇ ਤੁਹਾਨੂੰ, ਜਾਂ ਜਿਸ ਦੀ ਤੁਸੀਂ ਮਦਦ ਕਰ ਰਹੇ ਹੋ, ਨੂੰ ਭਾਸ਼ਾ ਸੇਵਾਵਾਂ ਦੀ ਜ਼ਰੂਰਤ ਹੈ, ਤਾਂ 1-888-893-1569 (TTY: 711) 'ਤੇ ਕਾਲ ਕਰੋ। ਅਪਾਰਜ ਲੋਕਾਂ ਲਈ ਸਹਾਇਤਾ ਅਤੇ ਸੇਵਾਵਾਂ, ਜਿਵੇਂ ਕਿ ਬ੍ਰੇਲ ਵਿੱਚ ਦਸਤਾਵੇਜ਼, ਪਹੁੰਚਯੋਗ PDF ਅਤੇ ਵੱਡੇ ਫੰਟ, ਵੀ ਉਪਲਬਧ ਹਨ। ਇਹ ਸੇਵਾਵਾਂ ਤੁਹਾਡੇ ਲਈ ਮੁਫਤ ਹਨ।

**Russian:** Если вам или человеку, которому вы помогаете, необходимы услуги перевода, звоните на бесплатную линию 1-888-893-1569 (TTY: 711). Кроме того, мы предоставляем материалы и услуги для людей с ограниченными возможностями, например документы в специальном формате PDF, напечатанные крупным шрифтом или шрифтом Брайля. Эти услуги предоставляются бесплатно.

**Spanish:** Si usted o la persona a quien ayuda necesita servicios de idiomas, comuníquese al número gratuito 1-888-893-1569 (TTY: 711). También hay herramientas y servicios disponibles para personas con discapacidad, como documentos en braille, en letra grande y en archivos PDF accesibles. Estos servicios no tienen ningún costo para usted.

**Tagalog:** Kung ikaw o ang taong tinutulungan mo ay kailangan ng tulong sa mga serbisyo sa wika, tumawag nang Walang Bayad sa 1-888-893-1569 (TTY: 711). Makakakuha rin ng mga tulong at serbisyo para sa mga taong may mga kapansanan, tulad ng mga dokumentong nasa braille, naa-access na PDF at malaking print. Wala kang babayaran para sa mga serbisyong ito.

**Thai:** หากคุณหรือคนที่คุณช่วยเหลือ ต้องการบริการด้านภาษา โทรแบบไม่เสียค่าธรรมเนียม บริการ 1-888-893-1569 (TTY: 711) นอกจากนี้ยังมีความช่วยเหลือและบริการสำหรับผู้พิการ เช่น เอกสารอักษรเบรลล์, PDF ที่เข้าถึงได้, และเอกสารที่พิมพ์ขนาดใหญ่ บริการเหล่านี้ไม่มีค่าใช้จ่ายสำหรับคุณ

**Ukrainian:** Якщо вам або людині, якій ви допомагаєте, потрібні послуги перекладу, телефонуйте на безкоштовну лінію 1-888-893-1569 (TTY: 711). Ми також надаємо матеріали та послуги для людей з обмеженими можливостями, як-от документи в спеціальному форматі PDF, надруковані великим шрифтом чи шрифтом Брайля. Ці послуги для вас безкоштовні.

**Vietnamese:** Nếu quý vị hoặc ai đó mà quý vị đang giúp đỡ cần dịch vụ ngôn ngữ, hãy gọi Số miễn phí 1-888-893-1569 (TTY: 711). Chúng tôi cũng có sẵn các trợ giúp và dịch vụ dành cho người khuyết tật, như tài liệu dạng chữ nổi braille, bản in khổ lớn và PDF có thể tiếp cận được. Quý vị được nhận các dịch vụ này miễn phí.

