

## ¿Necesita transporte?

- Si usted no tiene otra manera de llegar a su cita médica o dental de Medicaid, puede llamar a Logisticare al 1-877-633-8747.
- Llame por lo menos 48 horas (2 días hábiles) antes de su cita médica para reservar su transporte o por lo menos 5 días hábiles antes para viajes de más de 100 millas.
- Si tiene una emergencia médica, llame al 911 inmediatamente. Logisticare no provee Transporte de Emergencia.
- No hay ningún costo para usted por este servicio.

Visite nuestro sitio web para mas informacion o para saber como hacer sus reservaciones por internet.  
[www.txmedicaidride.net](http://www.txmedicaidride.net)

**LogistiCare**  
LogistiCare Solutions, LLC  
12234 N. IH 35, Bldg. B, Ste.175  
Austin, TX 78753



## Como solicitar transporte para los beneficiarios de los programas de: Medicaid de Texas y de los Niños con Necesidades Especiales en Salud (CSHCN)

Por favor tenga lista la siguiente información cuando llame a hacer una reservación de transporte:

- Su nombre y fecha de nacimiento.
- Su número de Medicaid o CSHCN.
- Dirección y número de teléfono donde el transporte pasara a recogerlo.
- Dirección y número de teléfono de su proveedor médico o dentista de Medicaid.
- Fecha y hora de su cita médica.

**LogistiCare**

## Otra opción:

- Si usted (o un amigo o miembro de su familia) puede conducir a su cita, pero necesita ayuda con el costo del viaje, ofrecemos un programa de reembolso de millaje. Llame a nuestro número de Reservaciones para más información.
- Puede solicitar un cupón de transporte masivo si usted puede usar el transporte público, pero no tiene manera de adquirir uno.

## Sus derechos y responsabilidades

### ***Usted tiene derecho a...***

- Un servicio cortés y respetuoso
- Un viaje seguro que satisfaga sus necesidades si usted no tiene otra forma de llegar a la cita
- Hora puntual de recogida y llegada a su cita médica o dental.
- Una manera de hacernos saber cuándo las cosas no van bien.

### ***Usted es responsable de...***

- Llamarnos por lo menos 48 horas (2 días hábiles) antes de su cita médica o dental.
- Solicitar transporte a un proveedor de salud cubierto por Medicaid
- Estar listo para ir por lo menos 15 minutos antes de la hora programada.
- Asegurarse de traer con usted todos los equipos adecuados que pueda necesitar, como una silla de ruedas para si mismo o un asiento de seguridad para un niño.

### **Recuerde:**

Los viajes deben ser por una necesidad médica. Nosotros le asistiremos en determinar que servicios son cubiertos- como la visita a un médico, tratamiento de diálisis, consejería, tratamiento con metadona, etc. Los conductores solo están obligados a esperar 15 minutos pasados del tiempo establecido para recogerle.

**Para una reservación, llame  
al 1-877-633-8747**

**Lunes a Viernes  
8 a.m. y 5 p.m.**

Llame por lo menos 48 horas (2 días hábiles)  
antes de su cita para reservar su transporte.

**Si tiene una discapacidad del  
habla o auditiva llame al  
TTY 1-866-288-3133**

***¿Dónde está mi  
transporte?  
1-855-933-6996***

Llame si su viaje se demora más de 15  
minutos después de la hora prevista de  
recogida o cuando usted esté listo para  
volver a casa después de su cita médica.

**El servicio es para los clientes que  
residen en cualquiera de los  
siguientes condados:**

**Atascosa, Bandera, Bexar, Comal,  
Frio, Guadalupe, Karnes, Kendall,  
Kerr, Medina and Wilson.**

Si su cita médica o dental es cambiada o  
cancelada, por favor llámenos tan pronto como  
pueda pero por lo menos 2 horas antes de la  
hora en que debe ser recogido.  
Su cortesía nos permite servir mejor a otros.

## Preguntas comunes

### **¿Qué pasa si no tengo todos los detalles de mi cita cuando llame para pedir transporte?**

Si no tiene la siguiente información, es posible que no se le pueda reservar su transporte y tendrá que volver a llamar.

- Su nombre y fecha de nacimiento
- Su número de Medicaid o de CSHCN
- Dirección y número de teléfono del lugar donde usted necesita ser recogido.
- El nombre, la dirección y el número de teléfono del proveedor de su cita médica.
- La fecha y hora de su cita.
- La razón general de su cita médica.

**¿Qué pasa si no estoy seguro de cuando necesite regresar a casa?** Pida dejar abierto su tiempo de retorno al momento de reservar su transporte. Al terminar con su consulta médica, llame a nuestra línea "¿Dónde está mi transporte?" y su transporte le recogerá dentro de una hora o menos.

### **¿Cómo puedo saber si mi transporte ha sido creado?**

Al final de la llamada, le daremos un número de confirmación de su reserva y le diremos la hora en que su conductor le recogerá.

**¿Qué pasa si tengo una queja?** Si algo no va bien en su viaje, por favor llame al 877-633-8747 y seleccione la opción 2 para imponer una queja con HHSC o a la oficina de HHSC del Defensor del pueblo al 877-787-8999.

**¿Y Si llamo para pedir un transporte y mi solicitud es rechazada?** Se le indicara por que se le negó el transporte y se le enviara una carta de rechazo con los detalles e instrucciones sobre cómo apelar la decisión.