

STEP TRANSPORTE

ASISTENCIA MÉDICA

PROGRAMA DE TRANSPORTE (MATP)

CAMINO DE VIDA INDEPENDIENTE



Tabla de contenido

Acerca de MATP

¿Qué es MATP?.....	3	Cómo
registrarse.....	3	Cómo
contactarnos.....	3/4	¿Hasta
dónde puedes llegar con MATP?.....	4	

Transporte

Servicios de transporte médico.....	5
Programación de un viaje a una cita.....	6
Política de acompañantes.....	7
Pautas para recoger y dejar pacientes.....	7
Transporte de atención de urgencia.....	8

Reembolso

Reembolso de kilometraje.....	8/9
Reembolso de ruta fija.....	9

Políticas

Proceso de quejas.....	10	Política
de sanciones.....	10	Proceso de
apelación.....	11	Asistencia
legal.....	11	Otros recursos
de transporte médico.....	11	

Acerca de MATP

¿Qué es el Programa de Transporte de Asistencia Médica?

El Programa de Transporte para Asistencia Médica (MATP) presta servicios a los beneficiarios de Asistencia Médica en los condados de Lycoming y Clinton con una tarjeta Access válida y activa. El MATP está financiado por el Departamento de Servicios Humanos de Pensilvania. En los condados de Lycoming y Clinton, el MATP es administrado por STEP, Inc.

Nuestro programa ofrece reembolso de transporte o kilometraje y rutas fijas para ayudarle a obtener atención médica o servicios de un proveedor de Asistencia Médica. También ofrecemos pases prepagados de ruta fija a personas precalificadas. Nos encargamos de brindarle el servicio de transporte más adecuado y económico disponible para satisfacer sus necesidades.

Puede usar los servicios de MATP para acudir a citas médicas o a cualquier servicio cubierto por la Asistencia Médica. Estos servicios médicos incluyen médicos, terapias, análisis, visitas al dentista, compras de medicamentos, tratamiento de salud mental, tratamiento de drogas y alcohol, y visitas a proveedores de equipo médico.

No puedes utilizar MATP:

- Si necesita transporte de emergencia en ambulancia.
- Para viajes no médicos, como compras de comestibles, trabajo o actividades sociales, o centros de rehabilitación psiquiátrica.
- Para obtener atención médica que no esté cubierta por la Asistencia Médica (es decir, asistir a un club u otros programas de rehabilitación social o vocacional).

Cómo registrarse para los servicios MATP

Si necesita los servicios de MATP, llame a MATP para registrarse al 570-323-7575 o al 1-800-222-2468. Deberá proporcionar el número de beneficiario de su tarjeta ACCESS para verificar su elegibilidad para los servicios de MATP y se le harán algunas preguntas sobre su necesidad de transporte.

Cómo contactarnos

Nuestra oficina está ubicada en 2138 Lincoln Street, Williamsport y nuestros números de teléfono son:

570-323-7575 o 1-800-222-2468 • TTY 570-601-0714

Acerca de MATP

Cómo contactarnos (continuación)

Nuestro horario de oficina habitual es de lunes a viernes de 7:30 a. m. a 5:00 p. m. Las llamadas fuera del horario de atención o durante el fin de semana o feriado serán respondidas por el personal de guardia de STEP.

¿Hasta dónde puedes llegar con MATP?

La Oficina del Condado de MATP transportará a los beneficiarios elegibles de Asistencia Médica (MA) a proveedores calificados inscritos en MA. Es su responsabilidad verificar que su proveedor acepte el plan en el que se inscribió. Los beneficiarios de MATP serán transportados a citas médicas con un médico participante de MA en el área de servicio de STEP Transportation.

Condados de Lycoming, Clinton, Centre, Union, Northumberland, Montour, Columbia y Snyder.

Si solicita transporte fuera de las áreas, la solicitud deberá realizarse con al menos 3 días de anticipación y deberá cumplir con una de las siguientes circunstancias, junto con una carta del médico que brinda estos servicios especializados:

1. Si actualmente está recibiendo tratamiento de soporte vital o de cuidados intensivos por parte de un especialista (por ejemplo, tratamiento contra el cáncer).
2. Si un proveedor local le deriva a un tratamiento especializado fuera del área de servicio principal de STEP.

Se proporcionará localmente transporte a servicios básicos, tales como, pero no limitados a: médicos de atención primaria, farmacias, manejo del dolor, etc., que estén disponibles en esta área.

Proporcionaremos u organizaremos el transporte al proveedor inscrito en MA de su elección con las siguientes excepciones:

- Proveedores de farmacias: el transporte a un proveedor de farmacia solo se proporcionará a una de las dos farmacias más cercanas a la residencia del destinatario o dos farmacias más cercanas al consultorio del médico que prescribe al destinatario (si la receta se proporcionó en la visita al consultorio y se llena en ruta desde el consultorio del médico que prescribe).
- Tratamiento con metadona: solo se proporcionará transporte hasta el programa de tratamiento con metadona dentro de la red más cercano a la residencia del destinatario, a menos que se otorgue una excepción.

Transporte

Servicios de transporte médico

Dependiendo de su destino, la naturaleza de sus necesidades y los costos involucrados, las posibles opciones son:

- Autobús público de ruta fija dentro de ¼ de milla de su domicilio.
- Reembolso de kilometraje por el uso de su propio vehículo, el de un amigo o un familiar.
- Furgoneta accesible para viajes compartidos
- Taxi

El transporte a GMC Danville se ofrece cinco días a la semana, tres veces al día. Los horarios de llegada y salida son a las 8:30 a. m. y a las 12:00 p. m., y los de regreso a las 12:00 p. m. y a las 4:00 p. m. Tenga en cuenta nuestros horarios de llegada y salida al programar sus citas.

Asegúrese de informar al MATP sobre cualquier necesidad especial que pueda tener, por ejemplo, el uso de una silla de ruedas o un andador; cualquier problema que le impida viajar en autobús o camioneta con otras personas; o la necesidad de que alguien lo acompañe a sus citas.

Los servicios se reducirán o denegarán por cualquiera de las siguientes razones:

- El cliente ya no necesita transporte médico.
- El cliente ya no es elegible para recibir asistencia médica.
- El comportamiento poco cooperativo del cliente o el mal uso de
El servicio garantiza la terminación. (ver Política de No Presentación)



Los clientes a quienes se les reduzca o cancele el transporte serán notificados por correo y tendrán 30 días para solicitar una Audiencia Imparcial a través de la Oficina de Audiencias y Apelaciones del Departamento de Servicios Humanos (DHS) si no están de acuerdo con la decisión.

Viajes fuera del condado (área) - Ubicación | Días

Allentown/Filadelfia/King of Prussia/Pittsburgh	Lunes, Viernes
Altoona	Martes, Jueves
DuBois/Brookville	Martes, Jueves
Hazleton/Mountain Top/Pittston/Wilkes-Barre/Scranton	Martes, Jueves
Harrisburg/Camp Hill/Mechanicsburg/Hershey/Lancaster	Lunes, Viernes
Jueves de Wellsboro	
Sayre/Blossburg/Troy	miércoles

Transporte

Programar un viaje a una cita

- Todas las reservas requieren aviso previo.
- Todas las reservas deben realizarse a más tardar a las 2:00 p. m. del día hábil anterior a su cita.
- Las reservas se pueden realizar con hasta 2 semanas de antelación.
- Solicitudes de reserva para *Sábado (soporte vital)
Solo con cita previa), o el lunes debe hacerse antes de la 1:00 p. m. del viernes.

Todas las citas fuera del área deben programarse con 3 días hábiles de anticipación.

Le recomendamos encarecidamente, para obtener una respuesta más rápida, que evite llamar para solicitar viajes con aviso previo o viajes que ocurran fuera del día siguiente, entre las 7:30 a. m. y las 11:00 a. m., que es el horario pico de llamadas para citas del día siguiente.

Nuestro horario habitual de conductor es de 5:30 a. m. a 6:00 p. m., de lunes a viernes. Cuando llame para programar su cita, le preguntaremos la fecha y hora, el lugar y la duración de la misma. Por favor, infórmenos sobre cualquier necesidad especial, como la necesidad de un acompañante o si necesita transporte accesible debido a una discapacidad temporal o permanente. Le ofreceremos la opción más adecuada y económica para su traslado a su cita mediante servicio puerta a puerta.

STEP, Inc. observa los siguientes días festivos y no brinda servicios de transporte los fines de semana ni en estos días, excepto para necesidades de atención de urgencia (pág. 8):

Día de Año Nuevo • Día de Martin Luther King
Día del Presidente • Viernes Santo • Día de los Caídos
Día de la Independencia • Día del Trabajo • Día de los Veteranos
Día de Acción de Gracias • día después de Acción de Gracias • día de Navidad

Transporte

Política de acompañantes

Usted puede traer a alguien con usted como acompañante sin costo alguno para usted en las siguientes situaciones:

- Si tienes menos de 18 años, puedes ser acompañado por un padre u otro familiar/tutor.
- Si no puede viajar de forma independiente o necesita ayuda debido a su edad, enfermedad o discapacidad física o mental (esto debe verificarse mediante documentación de su médico), puede tener un acompañante.
- Si no hablas inglés, puedes llevar a alguien contigo para que te interprete.

Pautas para recoger y dejar a los niños

Si necesita transporte compartido o taxi, se le notificará con antelación la hora aproximada de recogida. Por favor, esté listo con antelación. Los conductores deben recogerlo como mínimo 15 minutos antes y como máximo 15 minutos después de su hora programada.

Una vez que el conductor llegue y sea puntual, la espera es de 5 minutos. La política exige que lo dejen en el consultorio de su proveedor como máximo 1 hora antes de su cita programada y lo recojan como máximo 1 hora después.

Si no se cumplen estos plazos y tiene que esperar, llame 570-323-7575 o 1-800-222-2468 o la línea TTY al 570-601-0714 para informar el problema y ver si se pueden hacer arreglos alternativos.

Reembolso

Transporte de atención de urgencia

En algún momento, podría necesitar transporte urgente para un caso de urgencia. El transporte urgente puede utilizarse para el tratamiento de:

- Cualquier enfermedad o condición grave que, en condiciones razonables,
 - Los estándares de la práctica médica se diagnosticarían y tratarían dentro de un período de 24 horas y, si no se tratan, podrían convertirse rápidamente en una situación de crisis o emergencia;
 - Casos en los que el alta de un hospital se retrasará hasta que se aprueben los servicios;
 - o • La capacidad de un miembro/consumidor de evitar la hospitalización depende de la pronta aprobación de los servicios.

La atención de urgencia incluye cualquier situación en la que su proveedor médico le haya indicado que necesita acudir a su consultorio o recibir algún otro tratamiento o servicio médico en las próximas 24 horas. Contamos con un proceso para responder a las solicitudes de atención de urgencia y haremos todo lo posible para ayudarle a obtener la atención médica que necesita.

Si necesita transporte para una urgencia durante o después del horario laboral, llame al 570-323-7575 o al 1-800-222-2468. Su urgencia será atendida de inmediato por el personal de turno.

Si sus necesidades médicas son una emergencia, llame al 911.

Reembolso de kilometraje

Si tiene coche disponible o si alguien que conoce puede llevarlo a su cita médica, le reembolsaremos el kilometraje si es el servicio más económico y adecuado disponible. Recibirá un reembolso de 25 centavos por milla. Tenga en cuenta que solo aceptamos vales hasta 30 días después del mes en que realice el viaje. Por ejemplo, si sus citas son en marzo, debe entregar el vale antes de finales de abril.

También le reembolsaremos los gastos reales de estacionamiento y peajes si proporciona recibos que muestren cuánto pagó.

Reembolso

Si desea solicitar el reembolso de kilometraje de un viaje, debe notificarnos con antelación. Le enviaremos un formulario de reembolso para que lo complete e informe la distancia recorrida y si tuvo gastos de estacionamiento o peaje.

También deberá solicitar al proveedor médico que verifique que usted estuvo en sus instalaciones o ubicación para recibir servicios médicos. El proveedor médico deberá proporcionarle un código de proveedor. Debe completar el formulario en su totalidad para recibir el reembolso. Puede presentar su solicitud de reembolso inmediatamente después de un viaje o al final del mes. Le reembolsaremos en un plazo de dos semanas a partir de la recepción de su(s) formulario(s) completo(s). Tenga en cuenta que no se financiarán reembolsos múltiples para beneficiarios que viajen juntos en un vehículo privado.

Reembolso de ruta fija para la Autoridad de Tránsito de River Valley (RVTA)

El Departamento de Bienestar Público requiere que proporcionemos el tipo de transporte más rentable y más apropiado para los clientes de Asistencia Médica elegibles.

Si vive a menos de ¼ de milla de una parada de autobús de la ciudad y puede llegar desde su casa hasta la parada de autobús, y desde donde el autobús lo deja hasta su cita, y su médico acepta la tarjeta de Asistencia Médica, debe recibir pases de autobús de RVTA.

Para recibir estos pases, debe llamar para programar una cita para sus pases y cupones. Le recomendamos tener listas todas sus citas médicas del mes cuando llame para programar su cita.

Dependiendo de la cantidad de citas que tenga durante el mes, se le proporcionará:

- Pase diario para el día que toma el autobús a una cita médica • Pase de 31 días si tiene al menos 17 citas médicas dentro
31 días
- Pase semanal (4-6 días)

Lleve el cupón cuando viaje con RVTA a cada una de sus citas médicas. El enfermero/médico debe firmar y completar el nombre, la dirección, el número de teléfono, el número de identificación del proveedor y la fecha del médico. Una vez utilizados todos los pases y firmado el cupón, estos deben devolverse a la oficina.

Políticas

Proceso de quejas

Una queja es cualquier problema, disputa u objeción que nos exprese sobre nuestra agencia, la cobertura, las operaciones o las políticas de nuestro MATP. Si tiene alguna queja sobre los servicios, el trato que recibió de nuestro personal o un conductor, o sobre las políticas y procedimientos, por favor, infórmenos. Registraremos, investigaremos y responderemos a su queja en un plazo de 7 días.

Para obtener información adicional sobre cómo presentar y procesar una queja, consulte las páginas 3 y 4 de la documentación de la Política de no presentación que recibió cuando se inscribió originalmente en el Programa de Transporte.

Política de sanciones

Si su cita se reprograma o cancela, o si la situación cambia y ya no necesita transporte, debe llamarnos al menos una hora antes de la hora de recogida para cancelar. Todos los clientes deben cancelar sus viajes a través de la Oficina de Transporte de los condados de Lycoming/Clinton:

570-323-7575 o 1-800-222-2468

Teléfono de texto 570-601-0714

Si un vehículo de STEP Transportation llega para una recogida programada y el cliente no se encuentra presente, o si este decide no ir y no ha avisado con la debida antelación, como se describe anteriormente, se considerará que el cliente no se presentó. El conductor esperará 5 minutos a que el cliente suba al vehículo. Esto puede resultar en las siguientes sanciones si la ausencia se considera injustificable.

Sanciones

Primera No-Show: el consumidor recibirá una advertencia por escrito.

La segunda no presentación dentro de los 90 días dará lugar a ajustes del servicio.

Se cancelarán todas las suscripciones de viaje existentes del consumidor. Deberá llamar al departamento de reservas para cada viaje que necesite. Además, todos los viajes deben confirmarse llamando a la oficina al 570-323-7575 o al 1-800-222-2468 antes de las 16:00 h del día anterior.

Los ajustes de servicio serán efectivos 15 días después de la fecha de envío de la segunda carta y tendrán una duración de 90 días, después de ese tiempo se restablecerá el servicio al consumidor.

Políticas

Proceso de apelación

Estamos obligados a notificar por escrito si denegamos una solicitud de transporte MATP o de reembolso de millas. A menos que sea necesario realizar una suspensión inmediata (por razones de seguridad, por no ser elegible para MATP, etc.), también estamos obligados a notificar por escrito con antelación si planeamos reducir o modificar los servicios, o suspender a un cliente del programa por cualquier período. El aviso proporciona información que incluye los motivos de la medida, la fecha de entrada en vigor y el derecho a apelar la decisión.

acción.

Para obtener información adicional sobre el proceso de presentación y procesamiento de una queja, consulte las páginas 3 y 4 de la documentación de la Política de no presentación que recibió cuando se inscribió originalmente en el Programa de Transporte.

[Puede obtener asistencia jurídica gratuita si necesita ayuda con una apelación.](#)

Si necesita ayuda con una apelación, puede llamar a su oficina local de servicios legales al 570-323-8741 o al Proyecto de Ley de Salud de Pensilvania al 1-800-274-3258.

[Otros recursos de transporte médico](#)

Si no podemos satisfacer sus necesidades de transporte médico, lo derivaremos a su trabajador social en la Oficina de Asistencia del Condado local.

Condado de Lycoming 570-327-3300 | Condado de Clinton 570-893-4022.



Transporte

ASISTENCIA MÉDICA PROGRAMA DE TRANSPORTE

2138 Lincoln Street | Williamsport, PA 17701

Para obtener más información sobre el
Programa de Transporte de Asistencia Médica en los
condados de Lycoming/Clinton, comuníquese con
STEP Transporte en:

Teléfono

570-323-7575 o 1-800-222-2468

Teléfono de texto 570-601-0714

Fax

570-327-5455

Los residentes del condado de Clinton pueden enviar un fax
desde el Centro Comunitario del Condado de Clinton de STEP, 124
E. Walnut Street, Lock Haven.