

Effective 6/1: Non-Emergency Medical Transportation Will be Provided by Superior HealthPlan's Medical Ride Program

On June 1, 2021, Superior HealthPlan's Medical Ride Program will provide Non-Emergency Medical Transportation (NEMT) services. Transportation services currently provided by the Health & Human Services Medical Transportation Program (MTP) will continue through May 31, 2021.

The information below replaces the Non-Emergency Medical Transportation services information in your handbook.

What is Superior's Medical Ride Program?

Superior's Medical Ride Program (NEMT services) provides transportation to non-emergency health-care appointments for members who have no other transportation options. These trips include rides to the doctor, dentist, hospital, pharmacy, and other places you get Medicaid services. Superior is required to facilitate the most cost-effective mode of transportation that meets a member's individual need. These trips do NOT include ambulance trips. Transportation services for Superior members are provided by SafeRide.

What Services Are Part of Superior's Medical Ride Program?

There are many types of transportation services included in Superior's Medical Ride Program. They include:

- Passes or tickets for transportation such as mass transit within and between cities or states, including by rail or bus.
- Commercial airline transportation services.
- Demand response transportation services, which is curb-to-curb transportation in private buses, vans, or sedans, including wheelchair-accessible vehicles, if necessary. These are types of rides where you are picked up and dropped off at the entrance/exit of your home or clinic.
- Mileage reimbursement for an individual transportation participant (ITP) using their own vehicle for a verified, completed trip a covered health-care service. The enrolled ITP can be you, a responsible party, a family member, a friend, or a neighbor.
- If you are 20 years old or younger, you may be able to receive the cost of meals associated with a long-distance trip to obtain health-care services. The daily rate for meals is \$25 per day for the member and \$25 per day for an approved attendant.
- If you are 20 years old or younger, you may be able to receive the cost of lodging for your long-distance trip to obtain health-care services. Lodging services are limited to the overnight stay and do not include any amenities used during your stay, such as phone calls, room service, or laundry service.

- For some situations, if you are 20 years old or younger, you may be able to receive funds in advance of a trip to cover authorized NEMT (ride/transportation) services.

If you need an attendant to travel to your appointment with you, Superior's Medical Ride Program will cover the transportation cost of your attendant.

Children 14 years old and younger must be accompanied by a parent, guardian, or other authorized adult. Children 15-17 years old must be accompanied by a parent, guardian, or other authorized adult or have consent from a parent, guardian or other authorized adults on file to travel alone. Parental consent is not required if the health-care service is confidential in nature.

How to get a ride?

You can request NEMT services through Superior's Medical Ride Program provided by SafeRide. If you need a ride, call SafeRide. SafeRide has staff that speak English and Spanish and can also provide interpreter services if you speak another language.

You should request your NEMT services (rides) as early as possible, and at least two working (business) days before you need the ride. In certain circumstances, you may request NEMT services (rides) with less than two working (business) days' notice.

These circumstances include:

- Being picked up after being discharged from a hospital;
- Trips to the pharmacy to pick up a medication or approved medical supplies;
- Trips for urgent conditions. An urgent condition is a health condition that is not an emergency but is severe or painful enough to require treatment within 24 hours.

SafeRide

Appointments/Call Center: 1-855-932-2318; TTY: 7-1-1

Hours: 8:00 a.m.-5:00 p.m. Monday-Friday

Where's My Ride: 1-855-932-2319; TTY: 7-1-1

Hours: 5:00 a.m.-7:00 p.m. Monday-Saturday

How do I change or cancel my ride?

You must notify Superior prior to the approved and scheduled trip if your medical appointment is cancelled. To cancel your ride, call SafeRide at 1-855-932-2318 to change or cancel your ride. Please call 24 hours in advance to change or cancel your ride.

Who do I call if I have a complaint about the transportation program?

If you have any problems with Superior's Medical Ride Program, call SafeRide at 1-855-932-2318.

Additional Member Responsibilities While Using Superior's Medical Ride Program:

1. When requesting NEMT services through Superior's Medical Ride Program, you must provide the information requested by the person arranging or verifying your transportation.
2. You must follow all rules and regulations affecting your NEMT services.
3. You must return unused funds. You must provide proof that you kept your medical appointment prior to receiving any future advanced funds.
4. You must not verbally, sexually, or physically abuse or harass anyone while requesting or receiving NEMT services.
5. You must not lose bus tickets or tokens and must return any bus tickets or tokens you do not use. You must use the bus tickets or tokens only to go to your medical appointment.
6. You must only use NEMT services to travel to and from your medical appointments.
7. If you have arranged for an NEMT service but something changes, and you no longer need the service, you must contact the person who helped you arrange your transportation as soon as possible.

En vigencia desde el 6/1: El Programa de Transporte Médico de Superior HealthPlan proporcionará transporte médico para casos de no emergencia

A partir del 1.º de junio de 2021, el Programa de Transporte Médico de Superior HealthPlan proporcionará servicios de transporte médico para casos de no emergencia (NEMT) Los servicios de transporte que actualmente brinda el Programa de Transporte Médico (MTP) del Departamento de Salud y Servicios Humanos (HHS) continuarán hasta el 31 de mayo de 2021.

La información que se indica a continuación reemplaza la información sobre los servicios de transporte médico para casos de no emergencia incluida en su manual.

¿En qué consiste el Programa de Transporte Médico de Superior?

El Programa de Transporte Médico de Superior (servicios de NEMT) proporciona servicios para concurrir a citas de atención médica sin carácter de emergencia a aquellos miembros que no dispongan de otras opciones de traslado. Estos viajes incluyen traslados al médico, al dentista, al hospital, a la farmacia y a otros lugares donde reciba servicios de Medicaid. Superior debe brindar la opción de transporte más rentable que satisfaga las necesidades personales del miembro. Estos viajes NO incluyen traslados en ambulancia. SafeRide es la empresa encargada de prestar los servicios de transporte para los miembros de Superior.

¿Qué servicios son parte del Programa de Transporte Médico de Superior?

El Programa de Transporte Médico de Superior puede incluir muchos tipos de servicios de transporte. Por ejemplo:

- Pases o boletos de transporte, como de transporte público dentro de una misma ciudad o estado y entre distintas ciudades o estados, incluido el transporte en tren o autobús.
- Servicios de transporte en aerolíneas comerciales.
- Servicios de transporte a demanda, que es un transporte puerta a puerta en autobuses, camionetas o automóviles privados, incluidos vehículos con acceso para sillas de ruedas, en caso de ser necesario. Estos son servicios de transporte puerta a puerta, donde se lo pasa a buscar y se lo lleva hasta el lugar indicado (casa o clínica).
- Reembolso por distancia recorrida para el participante de transporte individual (ITP), que es aquel que utiliza su propio vehículo para hacer un viaje completo verificado con el fin de obtener un servicio de atención médica cubierto. El ITP inscrito puede ser usted, una persona encargada, un familiar, un amigo o un vecino.
- Si tiene 20 años o menos, podría recibir un reembolso del costo de las comidas relacionadas con un viaje de larga distancia para obtener servicios de atención médica. La tarifa diaria para comidas es \$25 por día para el miembro y \$25 por día para un acompañante aprobado.

- Si tiene 20 años o menos, podría recibir un reembolso por el costo del alojamiento relacionado con un viaje de larga distancia para obtener servicios de atención médica. Los servicios de alojamiento se limitan a pasar la noche y no incluyen comodidades usadas durante la estadía, como llamadas telefónicas, servicio de habitación o servicio de lavandería.
- En algunos casos, si tiene 20 años o menos, podría recibir fondos antes de un viaje para cubrir servicios de NEMT (viaje/transporte) autorizados.

Si necesita un acompañante que viaje con usted a su cita, el Programa de Transporte Médico de Superior cubrirá los costos de transporte de su acompañante.

Los niños de 14 años y menos deben ir acompañados por el padre, la madre, un tutor u otro adulto autorizado. Los adolescentes de 15 a 17 años deben estar acompañados por el padre, la madre, un tutor u otro adulto autorizado o tener el consentimiento registrado de alguna de estas personas para viajar solos. No se requiere consentimiento de los padres si el servicio de atención médica es confidencial.

Cómo obtener transporte

Puede solicitar los servicios de NEMT a través del Programa de Transporte Médico de Superior proporcionado por SafeRide. Si necesita transporte, llame a SafeRide. SafeRide cuenta con personal que habla inglés y español y, si habla otro idioma, también ofrece servicios de interpretación.

Debe solicitar los servicios de NEMT (traslados) con la mayor antelación posible, y como mínimo dos días laborables (hábiles) antes de la fecha en que necesite el traslado. En determinados casos, puede solicitar los servicios de NEMT (traslados) con un aviso de menos de dos días laborables (hábiles). Estos casos comprenden los siguientes:

- Traslado después de haber recibido el alta hospitalaria.
- Traslados a la farmacia para recoger un medicamento o insumos médicos aprobados.
- Traslados por afecciones urgentes. Una afección urgente es un problema de salud que no reviste emergencia pero que es lo suficientemente grave o doloroso como para requerir tratamiento en un plazo de 24 horas.

SafeRide

Centro de llamadas/citas: 1-855-932-2318. TTY: 7-1-1

Horario: De lunes a viernes de 8:00 a. m. a 5:00 p. m.

Where's My Ride: 1-855-932-2319; TTY: 7-1-1

(para verificar la ubicación del transporte):

Horario: De lunes a sábado de 5:00 a. m. a 7:00 p. m.

¿Cómo modifico o cancelo mi viaje?

Debe informar a Superior antes del viaje aprobado y programado si se cancela su cita médica. Para modificar o cancelar su viaje, llame a SafeRide al 1-855-932-2318. Llame con 24 horas de antelación para modificar o cancelar su viaje.

¿A quién debo llamar si tengo una queja sobre el programa de transporte?

Si tiene algún problema con el Programa de Transporte Médico de Superior, llame a SafeRide al 1-855-932-2318.

Responsabilidades adicionales de los miembros cuando usan el Programa de Transporte Médico de Superior:

1. Cuando solicite los servicios de NEMT a través del Programa de Transporte Médico de Superior, debe proporcionar la información solicitada por la persona que coordina o verifica su transporte.
2. Debe seguir todas las reglas y reglamentaciones que rigen sus servicios de NEMT.
3. Debe devolver los fondos que no usó. Debe proporcionar pruebas de que cumplió su cita médica antes de recibir cualquier fondo anticipado a futuro.
4. No debe agredir ni acosar verbal, sexual ni físicamente a nadie cuando solicita o recibe los servicios de NEMT.
5. No debe perder los boletos o pases de autobús, y debe regresar aquellos que no use. Debe usar los boletos o pases de autobús solo para ir a su cita médica.
6. Solo debe usar los servicios de NEMT para ir a sus citas médicas y volver.
7. Si coordinó un servicio de NEMT, pero se produce un cambio y ya no lo necesita, debe comunicarse con la persona que lo ayudó a coordinar el transporte lo antes posible.