

Si la resolución de la queja no es satisfactoria, puede solicitar que el director de operaciones revise la queja. Se le dará una respuesta verbal o escrita a este segundo nivel de queja en un plazo de cinco días hábiles.

Si la resolución de la queja que haga el director de operaciones no es satisfactoria, la queja se enviará al Departamento de Servicios Humanos de Pensilvania para su revisión.

#### **Otros recursos de transporte médico**

Si no podemos satisfacer sus necesidades de transporte médico, le derivaremos a su asistente social en la Oficina de Asistencia del Condado (CAO, por sus siglas en inglés) de Bucks local.

#### **Proceso de apelación**

BCT tiene la obligación de enviarle una notificación por escrito si se le deniega su solicitud de transporte o reembolso de millas por parte del MATP. BCT también tiene la obligación de notificarle por escrito con antelación si planeamos reducir o cambiar sus servicios de transporte. El aviso le informará de los motivos de la decisión, cuándo entrará en vigor la medida y su derecho a apelarla.

Si necesita ayuda con una apelación, puede recibir asistencia legal gratuita. Puede ponerse en contacto con las oficinas locales de servicios legales de Bucks County Legal Aid en el 215- 781-1111, o con el Proyecto de Ley de Salud de Pensilvania en el 1-800-274-3258.

## Le damos la bienvenida al Programa de Transporte de Asistencia Médica

Bucks County Transport, Inc.

2023



Bucks Country Transport, Inc.  
Apartado de correos 510  
Holicong, Pensilvania 18928  
1-888-795-0740

#### **¿Qué es el Programa de Transporte de Asistencia Médica? (MATP, por sus siglas en inglés)**

El Programa de Transporte de Asistencia Médica (MATP) es un servicio de transporte disponible para los consumidores de asistencia médica en el condado de Bucks. MATP está financiado por el

Departamento de Servicios Humanos (DHS, por sus siglas en inglés) de Pensilvania. En el condado de Bucks, es Bucks County Transport, Inc quien opera MATP.

Nuestro programa ofrece transporte o reembolso de millas para ayudarle a acudir a los centros de atención o de servicios médicos de un proveedor de asistencia médica. Tenemos la obligación de proporcionarle el servicio de transporte más apropiado y menos costoso disponible que satisfaga sus necesidades.

Puede usar los servicios de MATP para acudir a sus citas médicas o a cualquier servicio que cubra la Asistencia Médica. Estos servicios médicos incluyen terapias, pruebas, visitas al dentista, viajes a la farmacia para recoger recetas, tratamiento de salud mental, tratamiento para el abuso de las drogas y el alcohol y visitas a proveedores de equipos médicos.

**NO** puede usar MATP:

- \* si necesita transporte de emergencia en ambulancia
- \* para viajes no médicos, como ir de compras o actividades sociales
- \* para recibir atención médica que no esté cubierta por la asistencia médica

#### **Cómo ponerse en contacto con nosotros**

Bucks County Transport, Inc.  
Apartado de correos 510  
Holicong, Pensilvania 18928

Para el programa MATP:

Número local 215-794-8360  
Llamada gratuita 1-888-795-0740  
Administración 215-794-5554

El horario habitual de oficina es de lunes a viernes, de 08:00 a 16:30. Si llama fuera del horario de

atención, en fin de semana o en día festivo, puede dejar un mensaje en nuestro correo de voz; le devolveremos la llamada el siguiente día laborable.

#### **¿Qué servicios de transporte médico ofrecemos?**

Dependiendo de a dónde vaya, cuáles sean sus necesidades y el coste que suponga, podemos proporcionarle transporte de una de las siguientes maneras:

- \* Servicio público de autobús de ruta fija (SEPTA). Se le reembolsará el precio de su billete.
- \* Servicio de transporte compartido en furgoneta
- \* Vehículos accesibles para sillas de ruedas

**NOTA:** no podemos garantizar un vehículo específico

a menos que requiera un vehículo elevador. Todas las sillas de ruedas deben estar en buen estado de funcionamiento y cumplir con los requisitos de certificación de BCT antes del transporte. Si una silla de ruedas deja de estar operativa mientras está en tránsito, BCT solicitará ayuda al contacto de emergencia del pasajero o llamará al 911 para solicitar asistencia profesional de emergencia a cargo del usuario.

Cuando utilice un servicio de MATP, se espera que se acerque a la acera para que le recojan. BCT puede organizar un traslado en furgonetas, autobuses o vehículos accesibles para personas con discapacidad. Si puede tomar el transporte público y no vive lejos de una ruta de autobús, es posible que se le reembolse el coste del viaje en autobús.

#### **Reembolso de millas**

Si tiene un automóvil disponible o si conoce a alguien que lo tiene y puede llevarle a su cita médica, le reembolsaremos las millas si es el servicio más adecuado y menos costoso disponible. Le reembolsaremos con una tarifa de

0,25 \$ por milla. También le reembolsaremos los gastos de estacionamiento y los peajes, si presenta los recibos.

Si desea solicitar el reembolso de las millas de un viaje, debe informarnos con antelación. Le enviaremos un formulario para que lo rellene e indique hasta dónde viajó, y documentaremos si tuvo que asumir costes de estacionamiento o peajes. Este formulario debe contener la firma del proveedor médico para verificar que recibió el tratamiento. Puede presentar su solicitud de reembolso inmediatamente después de un viaje, o también puede esperar hasta final de mes. Si espera hasta final de mes, BCT debe recibir su solicitud antes del día 15 del mes siguiente. Por ejemplo: para recibir el reembolso de un viaje médico el 2 de enero, BCT debe recibir su formulario antes del 15 de febrero. Le reembolsaremos en un plazo de 2 semanas a partir de la recepción de los formularios cumplimentados. BCT también puede reembolsar el coste del uso de los servicios de SEPTA.

#### **¿Hasta dónde puede llegar con MATP?**

Tenemos la responsabilidad de proporcionarle u organizar el transporte para llevarle a la atención médica que necesita.

\* Si está inscrito en una MCO (organización de atención administrada) de asistencia médica, podemos proporcionarle u organizar el traslado a cualquier proveedor médico de la región de MCO. Su región de MCO incluye los condados de Bucks, Northampton, Lehigh, Montgomery y Filadelfia. Sin embargo, solo le llevaremos a proveedores de su red de MCO, o bien a proveedores que estén fuera de la red si es a quienes su MCO le ha remitido.

\* Si tiene una tarifa de asistencia médica por servicio, le proporcionaremos u organizaremos el

traslado al proveedor más cercano a su hogar que satisfaga sus necesidades médicas. Le llevaremos a proveedores más lejanos solo si nos aporta información médica que demuestre que es necesario acudir al proveedor más lejano. Si tiene preguntas sobre las opciones de transporte disponibles, póngase en contacto con nuestra oficina.

#### **DISPONIBILIDAD DE TRANSPORTE**

El servicio dentro del condado de Bucks está disponible de 06:00 a 18:00, de lunes a viernes.

**Tenga en cuenta: el transporte entre las áreas de servicio (condado de Upper, Central y Lower Bucks) y el servicio a los condados adyacentes de Pensilvania pueden estar limitados a ciertos días y horas.**

#### **Programar un traslado a una cita**

EL HORARIO DEL PROGRAMA ES DE 07:00 a 16:30

Si necesita que le lleven a una cita o servicio médico, debe llamarnos lo antes posible. Para citas regulares, debe llamar con al menos dos días hábiles de anticipación, antes de las 16:00, para organizar un traslado.

Puede llamarnos hasta 6 meses antes de la cita para organizar un traslado. Cuando llame para programar una cita, le preguntaremos la fecha y la hora de su cita, a dónde debe ir y la hora a la que le gustaría regresar a casa. Debe avisarnos si tiene alguna necesidad especial, si trae un acompañante o si necesita transporte accesible debido a una discapacidad temporal o permanente. Haremos las gestiones necesarias para llevarle, ida y vuelta, a su cita de la manera menos costosa y más adecuada. Si se reprograma o cancela su cita, o si ya no necesita un viaje, debe llamarnos con al

**menos 2 horas de antelación para cancelar su viaje.**

#### **Pautas de recogida y llegada**

Si va a viajar en un transporte compartido, el conductor del MATP le indicará con antelación la hora aproximada a la que le recogerá. Por favor, prepárese con antelación. Nuestros conductores deben recogerle, a más tardar, 15 minutos antes de la hora programada y, como mucho, 15 minutos después de la hora de recogida programada. Nuestra política es dejarle en el centro de su proveedor con no más de una hora de antelación a la cita programada, y recogerle como mucho 30 minutos después de que termine su cita. Por respeto a los demás pasajeros, los conductores esperarán cinco minutos a que suba al vehículo. Si no sube al vehículo en cinco minutos, su traslado se marcará como «no presentado» y nuestros conductores continuarán con la siguiente parada programada. Si no cumplimos estos plazos y tiene usted que esperar, debe llamarnos al 1-800-795-0740 para informar del problema y ver si se puede hacer un arreglo alternativo.

#### **Transporte de atención de urgencia**

En algún momento, es posible que necesite transporte con poca antelación por un asunto de atención de urgencia. La atención de urgencia incluye cualquier situación en la que su proveedor médico le haya informado de que debe acudir a su consulta o que debe recibir un tratamiento o servicio médico ese mismo día o dentro de las siguientes 24 horas. Tenemos un proceso para responder a las solicitudes de atención de urgencia, y haremos todo lo posible para ayudarle a recibir la atención médica que necesita. Si necesita transporte para un caso de atención urgente, debe llamar al MATP de inmediato.

Póngase en contacto con BCT en el 1-888-795-0740 durante el horario laboral habitual. Haremos todo lo posible para garantizar el transporte en un plazo de tres (3) horas a partir de su solicitud. Esto no se aplica al servicio fuera del horario de atención ni a las altas hospitalarias.

#### **Política de acompañantes**

Puede llevar a un acompañante sin coste alguno para usted en las siguientes situaciones:

- \* Si es menor de 18 años, debe ir acompañado por un padre u otro pariente/tutor.
- \* Si no puede viajar de forma independiente o necesita asistencia debido a su edad, enfermedad o discapacidad física o mental, aporte un documento de su médico que confirme por escrito que necesita un acompañante.
- \* Si no habla inglés, puede ir acompañado de un intérprete.

#### **Si no se presenta**

Por «no presentarse» se entiende cualquier viaje programado que no se realice ni se cancele al menos dos (2) horas antes del viaje programado. Puede cancelar su viaje las 24 horas del día, los 7 días de la semana, llamando al 215-794-5556 y dejando un mensaje. Es posible que los pasajeros que no se presenten repetidamente se vean obligados a:

- Llamar a BCT para confirmar que necesitan transporte el día del viaje.
- Programar solo un (1) día a la vez.
- Usar el transporte público y recibir un reembolso.

#### **Comportamiento inapropiado**

El comportamiento inapropiado incluye, entre otros: lenguaje obsceno u ofensivo; amenazas o violencia implícitas hacia pasajeros, conductores o personal administrativo; estar bajo los efectos del alcohol o sustancias controladas.

### **Proceso de quejas**

Una queja constituye cualquier problema, disputa u objeción que exprese sobre nuestra agencia o sobre la cobertura, las operaciones o las políticas de nuestro MATP. Si tiene alguna queja sobre nuestros servicios, sobre cómo lo ha tratado nuestro personal o un conductor o sobre nuestras políticas y procedimientos, deberá informarnos.

Las quejas pueden presentarse por teléfono o por escrito a Bucks County Transport, Inc. Se revisará cualquier queja, y un empleado de BCT se pondrá en contacto con usted por teléfono en el plazo de un día y le dará una respuesta por escrito en un plazo de cinco días. El miembro del personal que le atenderá no podrá estar implicado en la acción de que es objeto la queja. Conservaremos la documentación por escrito de las quejas.