

Non-Emergency Medical Transportation (NEMT)



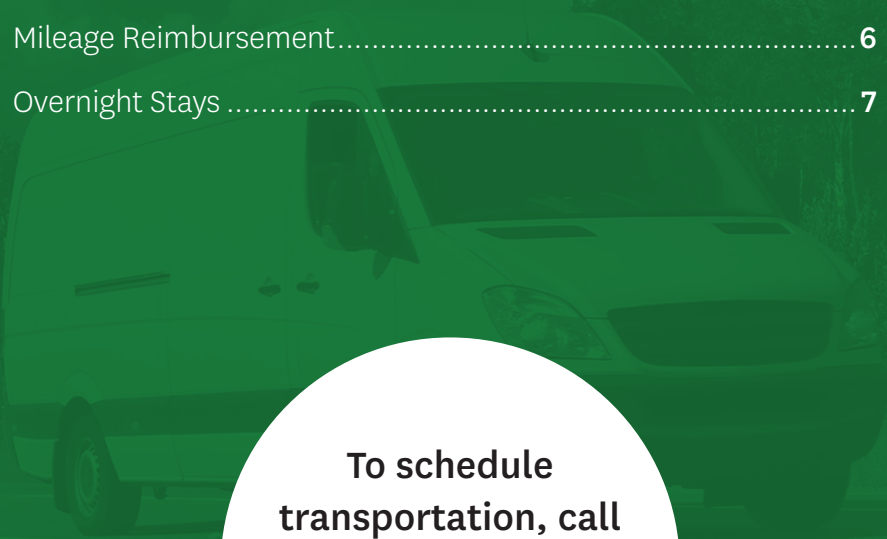
iowa total care™



Iowa Health Link
Iowa HHS

Table of Contents

Non-Emergency Medical Transportation (NEMT)	2
• Who is Eligible	2
Types of Transportation.....	3
Tips for Setting Up Rides	4
How to Schedule a Ride.....	5
Mileage Reimbursement.....	6
Overnight Stays	7



**To schedule
transportation, call
MTM Health:
1-877-271-4819**



Non-Emergency Medical Transportation (NEMT)

If you don't have a way to get to your healthcare appointment, pharmacy or location to apply for public assistance, you may qualify for free transportation services. Iowa Total Care has partnered with **MTM Health** to provide rides to and from eligible doctor appointments.

The following NEMT exceptions apply and do not qualify for transportation services:

- ✗ **Nursing Home Residents** – appointments within 30 miles of the nursing home are the responsibility of the nursing home.
- ✗ **Neonatal Intensive Care Unit (NICU) Visits** – members visiting the NICU must seek their own transportation.

When you call to schedule a ride, **MTM Health** will verify your eligibility and then arrange the best type of ride for your needs.

Who is eligible for transportation services?

- Iowa Medicaid Members (excluding Hawki).
- Iowa Health and Wellness Plan members who have been deemed “medically exempt” by the Iowa Department of Human Services.
- Members on specific waivers* who have transportation included in their service plan.

* Four waivers include Intellectual Disability, Elderly, Brain Injury or NEMT can be Physical Disability.



NEMT can be used to see Iowa Medicaid doctors, such as your family doctor, eye doctor or dentist.

Types of Transportation

The type of vehicle used will be based on your medical condition at the time of your appointment. Members ages 16+ (or otherwise emancipated) can ride alone. Those who are 12 to 15 years of age can ride alone if they have a signed parent or guardian waiver. Minor parents (under 18 years of age) who are attending their child's medical appointment may travel alone. All other minor members must be accompanied by an adult at least 21 years old.



Van or Car – if you are able to walk, a van or car will be used. This type of vehicle may come from a taxi company, or it may come from a company that only provides NEMT.



Paratransit Vehicle – if you are in a wheelchair or motorized scooter, a paratransit vehicle (such as a van or a small bus with a lift) will be used.



Stretcher Van – if you are bedridden, a stretcher van (which often looks like an ambulance) will be used.



City Bus – you can get unlimited monthly bus passes if you have more than two medical appointments per month and live near a bus route.



You, a Friend or Family Member – if you, a friend or family member drives you to a healthcare appointment, there may be help in paying for gas. See **page 6** for information on mileage reimbursement.

Tips for Setting Up Rides



Setting Up Rides in Advance

For non-urgent medical needs or routine appointments, members ages 16 or older can schedule rides as follows:

- Call at least two business days in advance of your appointment.
- Reservations can be made up to 30 days in advance.
- If you need a ride to dialysis, chemotherapy or radiation treatments, you can schedule a ride up to 90 days in advance.



Setting Up Rides for Same-Day Transportation

Urgent transportation needs can be scheduled with less than a two-day advance notice. MTM Health may check with your doctor to make sure the appointment is urgent. This applies to healthcare needs such as:

- Sick visits.
- Hospital discharge.
- Trips to/from urgent care facilities.
- Infusion therapy, dialysis or other life-sustaining services.
- Pharmacy trips.
- Follow-up appointments within 24 hours of hospital discharge.



Remember to call MTM Health at **1-877-271-4819** to cancel your ride if you are ill or unable to make your appointment. Be sure to also notify them if your appointment date or time changes.

If you have an emergency, call 911 or go to the nearest emergency room.

How to Schedule a Ride

1 Download the MTM Link mobile app

Visit the Google Play or Apple App Store on your smartphone and download the MTM LINK app.



Health

Once you download the app, click Register in the app. Enter your member ID, date of birth, home address, email address and phone number. You are now ready to schedule rides.



You will receive a phone call when your driver is ready to pick you up. If you get a phone call close to your pick-up time from an unfamiliar number, answer it. It could be your driver.

2 Call MTM Health

Call **1-877-271-4819** to schedule a ride.

Before you call, be prepared to answer the following:

- Full name.
- Home address.
- Date of birth.
- Telephone number.
- Medicaid ID number.
- Doctor or provider name.
- Doctor or provider phone number.
- Appointment location.
- Appointment date.
- Appointment time.
- Round trip or one-way ride.
- Pick-up place.



Let **MTM Health** know if you are bringing:

- A wheelchair, walker, cane or service animal.
- One adult family member, friend or healthcare helper.
- Your children.



For non-urgent rides, members can expect to arrive within 15 minutes of the scheduled appointment time. For urgent rides, drivers will pick up members within 60 minutes of the request. Pick-ups and drop offs are allowed from the member's home, work or school prior to and following a doctor's appointment.



When your driver picks you up, you may be asked to show your Iowa Total Care member ID card. You should never be asked to pay for the ride.



Get Help Paying for Gas — Mileage Reimbursement

If you, a family member or friend drives you to an appointment, there may be help in paying for gas. This is called **mileage reimbursement**. Call MTM Health at **1-877-271-4819** prior to your appointment if you wish to use the reimbursement option.

Things to keep in mind:

- Mileage reimbursement is allowed from the **member's home, work or school** prior to and following a doctor's appointment.
- Driver must be a licensed driver, **18 years of age and older**.
- Reimbursement rate is **30 cents per mile**.
- Distance for calculating mileage is based on **MapQuest's shortest** distance between pick-up and drop-off locations.
- Mileage will be reimbursed to the member or driver within **30 calendar days** of the trip.



Get Help Paying for Overnight Stays — Meals & Lodging Reimbursement

Meals and Lodging Reimbursement

If your covered healthcare appointment is outside the county where you live AND more than a 50-mile drive one way, you can ask for an overnight stay.

Iowa Total Care will help cover the cost for your meals and room within Iowa Department of Health & Human Services limits.



The current covered limits are:		
Breakfast	\$8	All locations
Lunch	\$10	All locations
Dinner	\$19	All locations
Room	\$93	Omaha, NE
Room	\$95	Rochester, MN
Room	\$77	Iowa and surrounding states

PLAN AHEAD. Call 1-877-271-4819 at least two business days before your approved, medically necessary trip.

Be sure to keep track of your Confirmation ID number and your receipts for meals and room costs so you can be paid back.

MTM Health will send you the policy and claim form to use for reimbursement. You can find these forms online at **IowaTotalCare.com**.

Iowa Total Care complies with applicable Federal civil rights laws and does not discriminate on the basis of race, color, national origin, age, disability, or sex, which includes discrimination on the basis of sex characteristics, including intersex traits, pregnancy or related conditions; sexual orientation; and sex stereotypes. | Iowa Total Care cumple con las leyes de derechos civiles Federales vigentes y no discrimina por motivos de raza, color de piel, nacionalidad de origen, edad, discapacidad, sexo (lo que incluye la discriminación por características relacionadas con el sexo, como rasgos intersexuales, embarazo o situaciones relacionadas), orientación sexual, ni estereotipos relacionados con el sexo. Iowa Total Care no excluye a las personas ni las trata de manera diferente por su raza, color de piel, nacionalidad de origen, edad, discapacidad, sexo (lo que incluye la discriminación por características relacionadas con el sexo, como rasgos intersexuales, embarazo o situaciones relacionadas), orientación sexual, ni estereotipos relacionados con el sexo.

Language assistance services, auxiliary aids and services, larger font, oral translation, and other alternative formats are available to you at no cost. To obtain this, please call 1-833-404-1061 (TTY: 711). | Usted tiene a su disposición, sin costo alguno, servicios de asistencia de idiomas, ayudas y servicios auxiliares, material impreso en letra más grande, traducción oral y otros formatos alternativos. Para obtener esto, llame al 1-833-404-1061 (TTY: 711). | 我们免费为您提供语言协助服务、辅助设施和服务、更大字体、口头翻译和其他替代格式。如需获得此服务，请致电 1-833-404-1061 (TTY: 711)。

Transporte médico no urgente (NEMT)



iowa total care™



Iowa Health Link

Iowa HHS

Índice

Transporte Médico No Urgente (NEMT) 2

- ¿Quién es elegible? 2

Tipos de transporte 3

Consejos para programar viajes 4

Cómo programar un viaje 5

Reembolso de millaje 6

Estancias nocturnas 7

**Para programar el
transporte, llame a
MTM Health:
1-877-271-4819**



Transporte médico no urgente (NEMT)

Si no tiene alguna forma de llegar a su cita, farmacia o ubicación de atención médica para solicitar asistencia pública, puede calificar para recibir servicios de transporte gratuitos. Iowa Total Care se ha asociado con **MTM Health** para proporcionar viajes de ida y vuelta a las citas médicas elegibles.

Las siguientes excepciones de NEMT se aplican y no califican para los servicios de transporte:

- ✗ **Residentes en hogares de ancianos:** las citas en un radio de 30 millas del hogar de ancianos son responsabilidad del hogar de ancianos.
- ✗ **Visitas a la Unidad de Cuidados Intensivos Neonatales (NICU):** los miembros que visitan la NICU deben buscar su propio transporte.

Cuando llame para programar un traslado, **MTM Health** verificará si cumple los requisitos y organizará el tipo de traslado que mejor se adapte a sus necesidades.

¿Quiénes son elegibles para los servicios de transporte?

- Miembros de Iowa Medicaid (excluyendo Hawki).
- Los miembros del Plan de Salud y Bienestar de Iowa que hayan sido considerados "medicamento exentos" por el Departamento de Servicios Humanos de Iowa.
- Miembros con exenciones específicas* que tienen transporte incluido en su plan de servicios.
- * Las cuatro exenciones incluyen discapacidad intelectual, ancianos, lesiones cerebrales o NEMT puede ser discapacidad física.



El NEMT puede utilizarse para acudir a consultas con médicos de Iowa Medicaid como su médico de cabecera, oftalmólogo o dentista.

Tipos de transporte

El tipo de vehículo usado se basará en su afección médica al momento de su cita. Los miembros de 16 años o más (o emancipados de otro modo) pueden viajar solos. Quienes tengan de 12 a 15 años de edad pueden viajar solos si el padre/la madre o tutor ha firmado un permiso. Los padres menores de edad (menores de 18 años de edad) que asisten a la cita médica de su hijo pueden viajar solos. Todos los otros miembros menores deben venir acompañados por un adulto mayor de 21 años de edad.



Camioneta o automóvil: si puede caminar, se usará una camioneta o automóvil. Este tipo de vehículo puede provenir de una compañía de taxis, o puede provenir de una compañía que solo proporciona NEMT.



Vehículo de paratransito: si se encuentra en una silla de ruedas o un escúter motorizado, se usará un vehículo de paratransito (como una furgoneta o un pequeño autobús con ascensor).



Furgoneta con camilla: si está postrado en una cama, se usará una furgoneta con camilla (que a menudo se parece a una ambulancia).



Autobús urbano: si tiene más de dos citas médicas al mes y vive cerca de una ruta de autobús, puede obtener un pase de autobús mensual e ilimitado.



Usted, amigo o familiar: si un amigo o familiar lo lleva a una cita de atención médica, puede que reciba ayuda para pagar la gasolina. Consulte la **página 6** en donde hay información sobre el reembolso de millaje.

Consejos para programar viajes



Programar viajes con antelación

Para necesidades médicas no urgentes o citas de rutina, los miembros de 16 años o más pueden programar viajes de la siguiente manera:

- Llame con al menos dos días hábiles de anticipación a su cita.
- Las reservaciones pueden hacerse con hasta 30 días de anticipación.
- Si necesita un viaje para un tratamiento con diálisis, quimioterapia o radiación, puede programar un viaje con hasta 90 días de anticipación.



Programar viajes para transporte del mismo día

Las solicitudes urgentes de transporte pueden programarse con menos de dos días de antelación. MTM Health podría confirmar con su médico si la cita es urgente. Esto aplica para necesidades de atención médica tales como:

- Consultas por enfermedad.
- Alta hospitalaria.
- Viajes hacia/desde instalaciones de atención de urgencia.
- Terapia de infusión, diálisis u otros servicios de soporte vital.
- Viajes a la farmacia.
- Citas de seguimiento dentro de las 24 horas siguientes al alta hospitalaria.



Recuerde llamar a MTM Health al **1-877-271-4819** para cancelar su viaje si está enfermo o no puede acudir a su cita. Asegúrese de notificarles si se cambia la fecha o la hora de su cita.

Si tiene una emergencia, llame al 911 o vaya a la sala de urgencias más cercana.

Cómo programar un viaje

1 Descargar la aplicación móvil MTM Link

Acceda a Google Play o App Store en su teléfono inteligente y descargue la aplicación MTM Link.



Una vez descargada la aplicación, haga clic en Registrarse en la aplicación. Ingrese su número de identificación de miembro, fecha de nacimiento, domicilio, correo electrónico y número de teléfono. Ya está listo para programar sus viajes.

2 Llame a MTM Health

Llame al **1-877-271-4819** para programar un viaje.



Recibirá una llamada telefónica cuando su conductor esté listo para recogerle. Si recibe una llamada telefónica de un número desconocido, aproximadamente a la hora de recogida, respóndala. Puede ser su conductor.

Antes de llamar, prepárese para responder lo siguiente:

- Nombre completo.
- Dirección de domicilio.
- Fecha de nacimiento.
- Número de teléfono.
- Número de identificación de Medicaid.
- Nombre del médico o proveedor.
- Número de teléfono del médico o proveedor.
- Lugar de la cita.
- Fecha de la cita.
- Hora de la cita.
- Viaje de ida y vuelta o solo de ida.
- Lugar de recogida.



Infórmele a **MTM Health** si lleva lo siguiente:

- Una silla de ruedas, caminadora, bastón o animal de asistencia.
- Un familiar o amigo adulto o ayudante de atención médica.
- A sus hijos.



Para viajes no urgentes, los afiliados pueden esperar llegar dentro de un lapso de 15 minutos antes de la hora programada de la cita. Para viajes urgentes, los conductores recogerán a los afiliados en un plazo de 60 minutos a partir de la solicitud. Se permite recoger y dejar al afiliado en el hogar, trabajo o escuela antes y después de la cita con el médico.



Cuando su conductor lo recoja, se le puede pedir mostrar su tarjeta de identificación de Iowa Total Care. Nunca le deben pedir que pague el viaje.



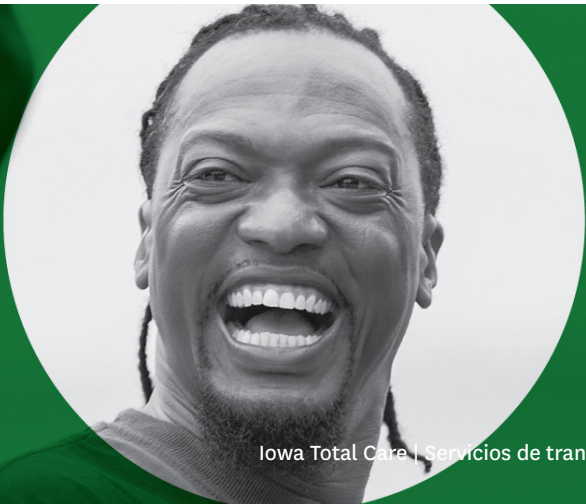
Obtenga asistencia para pagar la gasolina.

Reembolso de millaje

Si un familiar o un amigo lo lleva en coche a una cita o conduce usted mismo, puede recibir ayuda para pagar la gasolina. Esto se llama **reembolso de millaje**. Llame a MTM Health al **1-877-271-4819** antes de su cita si desea utilizar la opción de reembolso.

Cosas que tener presentes:

- Se permite el reembolso de millaje desde el **hogar, trabajo o escuela del afiliado** antes y después de la cita con el médico.
- El conductor debe tener licencia y **18 años de edad o más**.
- La tarifa del reembolso es de **30 centavos por milla**.
- La distancia para calcular el kilometraje se basa en la distancia **más corta de MapQuest** entre los lugares de recogida y de bajada.
- El millaje se reembolsará al afiliado o al conductor dentro de los **30 días naturales** posteriores al viaje.



Obtenga asistencia para pagar alojamientos nocturnos. Reembolso de alimentos y alojamiento

Reembolso de alimentos y alojamiento

Si su cita de atención médica cubierta está fuera del condado en el que usted vive Y si la distancia del viaje de ida es mayor a 50 millas (80.4 km), puede solicitar un alojamiento nocturno.

Iowa Total Care ayudará a cubrir el costo de sus alimentos y habitación dentro de los límites establecidos por el Departamento de Salud y Servicios Humanos de Iowa.



Los límites cubiertos actuales son:		
Desayuno	\$8	Todas las ubicaciones
Almuerzo	\$10	Todas las ubicaciones
Cena	\$19	Todas las ubicaciones
Habitación	\$93	Omaha, NE
Habitación	\$95	Rochester, MN
Habitación	\$77	Iowa y estados circundantes

PLANIFIQUE CON ANTELACIÓN. Llame al 1-877-271-4819 con al menos dos días hábiles de antelación a su viaje aprobado y médicamente necesario.

Asegúrese de mantener un registro de su número de identificación de confirmación y los recibos de los costos de alimentos y alojamiento para que pueda recibir el reembolso.

MTM Health le enviará la póliza y el formulario de solicitud que debe utilizar para el reembolso. Puede encontrar estos formularios en línea en **IowaTotalCare.com**.

Iowa Total Care complies with applicable Federal civil rights laws and does not discriminate on the basis of race, color, national origin, age, disability, or sex, which includes discrimination on the basis of sex characteristics, including intersex traits, pregnancy or related conditions; sexual orientation; and sex stereotypes. | Iowa Total Care cumple con las leyes de derechos civiles Federales vigentes y no discrimina por motivos de raza, color de piel, nacionalidad de origen, edad, discapacidad, sexo (lo que incluye la discriminación por características relacionadas con el sexo, como rasgos intersexuales, embarazo o situaciones relacionadas), orientación sexual, ni estereotipos relacionados con el sexo. Iowa Total Care no excluye a las personas ni las trata de manera diferente por su raza, color de piel, nacionalidad de origen, edad, discapacidad, sexo (lo que incluye la discriminación por características relacionadas con el sexo, como rasgos intersexuales, embarazo o situaciones relacionadas), orientación sexual, ni estereotipos relacionados con el sexo.

Language assistance services, auxiliary aids and services, larger font, oral translation, and other alternative formats are available to you at no cost. To obtain this, please call 1-833-404-1061 (TTY: 711). | Usted tiene a su disposición, sin costo alguno, servicios de asistencia de idiomas, ayudas y servicios auxiliares, material impreso en letra más grande, traducción oral y otros formatos alternativos. Para obtener esto, llame al 1-833-404-1061 (TTY: 711). | 我们免费为您提供语言协助服务、辅助设施和服务、更大字体、口头翻译和其他替代格式。如需获得此服务，请致电 1-833-404-1061 (TTY: 711)。