



Para Afiliados de CalViva Health

Cómo Obtener Traslados hacia Servicios de Atención de Salud

LO QUE DEBE SABER ACERCA DEL
TRANSPORTE MÉDICO DE RUTINA





Usted Tiene Cobertura para Traslados de Atención de Salud

*El plan de CalViva Health cubre traslados cuando usted necesita atención y servicios de salud. Esto también se conoce como **transporte médico de rutina**.*

El servicio no tiene costo adicional.

Use este beneficio cuando necesite ir a:

- Su médico.
- Su dentista.
- Un asesor.
- La farmacia, para recoger un medicamento.
- Recoger equipo médico duradero, como una silla de ruedas o un andador.
- Recibir atención continua, como diálisis.
- Su hogar desde el hospital.

Cómo funciona el beneficio

Estos son los tipos de traslados que puede programar:

- Transporte médico que no es de emergencia
 - Vehículos con sillas de ruedas y camillas.
 - Llame con 48 horas de anticipación.
- Transporte no médico
 - Automóvil, camioneta, taxi, traslados compartidos y transporte público.
 - Llame con 24 horas de anticipación.
 - Los traslados compartidos llegan en el plazo de una hora.

Puede programar traslados a cualquier lugar que ofrezca atención médica o servicios de atención de salud. No hay límite de millas.

Tenga en cuenta lo siguiente: Los traslados en transporte público deben programarse con 5 días de anticipación para que podamos enviarle por correo los pases de autobús o boletos.

Si tiene una emergencia médica, llame al 911 de inmediato.

Más consejos para usar este servicio

- Puede ir a la cita con un acompañante. El acompañante debe tener 18 años de edad o más.
- Si necesita una silla de ruedas o un asiento para automóvil para trasladarse, usted debe llevarlo.
- Esté listo en el horario en que se coordinó el traslado. Los conductores tienen la obligación de esperarle solamente 15 minutos pasado el horario. Los conductores de traslados compartidos le esperarán solo 5 minutos pasado el horario.
- Si la cita se cancela o se reprograma para otro día, llame a ModivCare, anteriormente conocida como LogistiCare, lo antes posible. Esto nos permitirá brindarles un mejor servicio a otros afiliados.
- Si no sabe a qué hora terminará su visita de atención de salud, de todas maneras puede programar un traslado. Cuando termine la visita, llame al 855-253-6864 y elija la opción 1. Así podrá programar el traslado de vuelta.



Para reservar un traslado:

- **Llame a ModivCare, anteriormente conocida como LogistiCare, al 855-253-6864. Los afiliados con dificultades de audición deben llamar a la línea TTY: 866-288-3133.**
- El horario de atención es de lunes a viernes, de 7:00 a. m. a 7:00 p. m., hora del Pacífico.
- Contamos con servicios de interpretación cuando se hace la reserva.
- Cuando haga la reserva, informe al representante de ModivCare si necesitará servicios de interpretación durante el traslado.
- No llame antes de los 30 días de su visita de atención de salud para reservar el traslado.
- Si no puede llamar, un familiar, cuidador o médico pueden hacerlo por usted.



Tenga a mano esta información cuando reserve el traslado:

- plan de salud y número identificación de afiliado;
- nombre y dirección del médico;
- fecha y hora de la cita;
- horario y dirección de salida del traslado.

Si tiene una queja o necesita resolver un problema, comuníquese con el Departamento de Servicios al Afiliado de CalViva Health al número gratuito 888-893-1569 (TTY: 711) las 24 horas del día, los 7 días de la semana.

Aviso de No Discriminación

La discriminación es ilegal. CalViva Health cumple con las leyes estatales y federales sobre derechos civiles. CalViva Health no discrimina ilegalmente, no excluye ni trata a las personas de forma diferente por motivos de sexo, raza, color, religión, ascendencia, nacionalidad, identidad de origen étnico, edad, discapacidad mental o física, enfermedad, información genética, estado civil, género, identidad de género u orientación sexual.

CalViva Health brinda:

- Herramientas y servicios gratuitos a personas con discapacidad para facilitarles la comunicación, como intérpretes del lenguaje de señas calificados e información por escrito en varios formatos (letra grande, audio, formatos electrónicos accesibles y otros).
- Servicios de idioma gratuitos a personas cuya lengua principal no es el inglés, como intérpretes calificados e información escrita en otros idiomas.

Si necesita estos servicios, comuníquese con CalViva Health, al 1-888-893-1569, disponible las 24 horas del día, los 7 días de la semana. Si tiene dificultades de audición o del habla, llame al Servicio de Retransmisión de Datos de California (TTY/TDD: 711). Podemos brindarle este documento en braille, en un archivo PDF accesible, en letra grande, grabado en un casete o en forma electrónica si lo solicita. Para obtener una copia en alguno de estos formatos alternativos, llame o escriba a CalViva Health, 7625 N. Palm Ave., Suite #109, Fresno, CA 93711. Teléfono: 1-888-893-1569, Retransmisión de Datos de California: 711.

CÓMO PRESENTAR UNA QUEJA FORMAL

Si cree que CalViva Health no brindó estos servicios o que se discriminó de alguna otra manera por motivos de sexo, raza, color, religión, ascendencia, nacionalidad, identidad de origen étnico, edad, discapacidad mental o física, enfermedad, información genética, estado civil, género, identidad de género u orientación sexual, puede presentar una queja formal al Departamento de Servicios al Afiliado de CalViva Health. Puede hacerlo por teléfono, por escrito, en persona o en línea.

- Por teléfono: Comuníquese al 1-888-893-1569, disponible las 24 horas del día, los 7 días de la semana. Si tiene dificultades de audición o del habla, llame al Servicio de Retransmisión de Datos de California (TTY/TDD: 711).
- Por escrito: Complete el formulario de quejas o escriba una carta y envíela a CalViva Health Member Appeals and Grievances Department, P.O. Box 10348, Van Nuys, CA 91410-0348. Teléfono: 1-888-893-1569 (TTY/TDD: 711). Fax: 1-877-831-6019.
- En persona: Visite el consultorio de su médico o vaya a CalViva Health e informe que quiere presentar una queja formal.
- En línea: Visite el sitio web de CalViva Health, www.CalVivaHealth.org.

OFICINA DE DERECHOS CIVILES DEL DEPARTAMENTO DE SERVICIOS DE ATENCIÓN MÉDICA DE CALIFORNIA

También puede presentar una queja sobre los derechos civiles por teléfono, por escrito o en línea a la Oficina de Derechos Civiles del Departamento de Servicios de Atención Médica de California.

- Por teléfono: Comuníquese al **916-440-7370**. Si tiene dificultades de audición o del habla, llame al **711 (Servicios de Retransmisión de Telecomunicaciones)**.
- Por escrito: Complete el formulario de quejas o escriba una carta y envíela a Deputy Director, Office of Civil Rights, Department of Health Care Services, Office of Civil Rights, P.O. Box 997413, MS 0009, Sacramento, CA 95899-7413.
Los formularios de quejas están disponibles en http://www.dhcs.ca.gov/Pages/Language_Access.aspx.
- En línea: Envíe un correo electrónico a CivilRights@dhcs.ca.gov.

OFICINA DE DERECHOS CIVILES DEL DEPARTAMENTO DE SALUD Y SERVICIOS HUMANOS DE LOS EE. UU.

Si cree que fue víctima de discriminación por motivos de raza, color, nacionalidad, edad, discapacidad o sexo, también puede presentar una queja sobre los derechos civiles por teléfono, por escrito o en línea a la Oficina de Derechos Civiles del Departamento de Salud y Servicios Humanos de los EE. UU.

- Por teléfono: Comuníquese al **1-800-368-1019**. Si tiene dificultades de audición o del habla, llame a la línea **TTY/TDD: 1-800-537-7697** o al número del Servicio de Retransmisión de Datos de California **711**.
- Por escrito: Complete el formulario de quejas o envíe una carta a U.S. Department of Health and Human Services, 200 Independence Avenue SW, Room 509F, HHH Building, Washington, DC 20201. Los formularios de quejas están disponibles en <http://www.hhs.gov/ocr/office/file/index.html>.
- En línea: Visite el portal para quejas de la Oficina de Derechos Civiles en <https://ocrportal.hhs.gov/ocr/portal/lobby.jsf>.

English: If you, or someone you are helping, need language services, call Toll-Free 1-888-893-1569 (TTY: 711). Aids and services for people with disabilities, like documents in braille, accessible PDF and large print, are also available. These services are at no cost to you.

Arabic: إذا كنت أنت أو أي شخص تقوم بمساعدته، بحاجة إلى المساعدة في الحصول على الخدمات اللغوية، فاتصل بالرقم المجاني (TTY: 711) 1-888-893-1569. المساعدات والخدمات للأشخاص ذوي الإعاقة، مثل المستندات بطريقة برايل، والملفات المنقولة (PDF) لكي يمكن الوصول إليها، والطباعة الكبيرة، متوفرة أيضا. تتوفر هذه الخدمات بدون تكلفة بالنسبة لك.

Armenian: Եթե դուք կամ որևէ մեկը, ում դուք օգնում եք, ունեն լեզվական օգնության կարիք, զանգահարեք անվճար 1-888-893-1569 (TTY` 711) հեռախոսահամարով: Հաշմանդամություն ունեցող մարդկանց համար հասանելի են օգնություն և ծառայություններ, ինչպես օրինակ՝ բրեյլով փաստաթղթեր, մատչելի PDF և մեծ տպագրությամբ փաստաթղթեր: Այս ծառայությունները ձեզ համար անվճար են:

Cambodian: ប្រសិនបើអ្នក ឬនរណាម្នាក់ដែលអ្នកកំពុងជួយ ត្រូវការសេវាផ្នែកភាសា សូមទូរសព្ទទៅលេខទូរសព្ទដោយគិតថ្លៃ 1-888-893-1569 (TTY: 711) ។ ជំនួយ និងសេវាកម្មផ្សេងៗសម្រាប់មនុស្សពិការ ដូចជា ឯកសារជាអក្សរសម្រាប់មនុស្សពិការ PDF ដែលអាចប្រើសម្រាប់មនុស្សពិការ និងឯកសារព្រឹត្តិអក្សរធំៗ ក៏ត្រូវបានផ្តល់ជូនផងដែរ។ សេវាកម្មទាំងនេះមិនមានគិតថ្លៃសម្រាប់អ្នកទេ។

Chinese: 如果您或您正在帮助的其他人需要协助语言服务，请拨打免费电话 1-888-893-1569 (TTY: 711)。另外，还为残疾人士提供辅助和服务，例如点字版、易于读取的 PDF 和大字版文件。这些服务对您免费提供。

Farsi: اگر شما یا هر فرد دیگری که به او کمک می‌کنید نیاز به خدمات زبانی دارد، با شماره رایگان (TTY: 711) 1-888-893-1569 تماس بگیرید. کمک‌ها و خدماتی مانند مدارک با خط بریل، چاپ درشت و PDF دسترس‌پذیر نیز برای معلولان قابل عرضه است. این خدمات هزینه‌ای برای شما نخواهد داشت.

Hindi: यदि आपको, या जिसकी आप मदद कर रहे हैं उसे, भाषा सेवाएँ चाहिए, तो इस टॉल फ्री नंबर पर कॉल करें 1-888-893-1569 (TTY: 711)। विकलांग लोगों के लिए सहायता और सेवाएँ, जैसे ब्रेले लिपि में दस्तावेज़, सुलभ PDF और बड़े प्रिंट वाले दस्तावेज़, भी उपलब्ध हैं। ये सेवाएँ आपके लिए मुफ्त उपलब्ध हैं।

Hmong: Yog hais tias koj, los sis ib tus neeg twg uas koj tab tom pab nws, xav tau cov kev pab cuam txhais lus, hu rau Tus Xov Tooj Hu Dawb 1-888-893-1569 (TTY: 711). Tsis tas li ntawd, pab kuj tseem muaj cov khoom siv pab thiab cov kev pab cuam rau cov neeg xiam oob qhab tib si, xws li cov ntaub ntawv su uas cov neeg tsis pom kev siv tau, cov ntaub ntawv PDF uas tuaj yeem nkag cuag tau yooj yim thiab cov ntaub ntawv luam tawm uas pom tus niam ntawv loj. Cov kev pab cuam no yog muaj pab yam tsis xam nqi dab tsi rau koj them li.

Japanese: ご自身またはご自身がサポートしている方が言語サービスを必要とする場合は、トールフリーダイヤル 1-888-893-1569 (TTY: 711) にお問い合わせください。点字、アクセシブル PDF、大活字など、障がいのある方のための補助・サービスもご用意しています。これらのサービスは無料で提供されています。

Korean: 귀하 또는 귀하가 도와주고 있는 분이 언어 서비스가 필요하시면 무료 전화 1-888-893-1569 (TTY: 711)번으로 연락해 주십시오. 장애가 있는 분들에게 보조 자료 및 서비스(예: 점자, 액세스 가능한 PDF 및 대형 활자 인쇄본)도 제공됩니다. 이 서비스는 무료로 이용하실 수 있습니다.

Laotian: ຖ້າທ່ານ, ຫຼື ບຸກຄົນໃດໜຶ່ງທີ່ທ່ານກຳລັງຊ່ວຍເຫຼືອ, ຕ້ອງການບໍລິການແປພາສາ, ໂທຫາເບີໂທພຣີ 1-888-893-1569 (TTY: 711). ນອກນັ້ນ, ພວກເຮົາຍັງມີອຸປະກອນຊ່ວຍເຫຼືອ ແລະ ການບໍລິການສຳລັບຄົນພິການອີກດ້ວຍ, ເຊັ່ນ ເອກະສານແບບບຣາຍແລ (braille) ສຳລັບຄົນຕາບອດ, ເອກະສານ PDF ທີ່ສາມາດເຂົ້າເຖິງໄດ້ສະດວກ ແລະ ເອກະສານພິມຂະໜາດໃຫຍ່. ການບໍລິການເຫຼົ່ານີ້ແມ່ນມີໄວ້ຊ່ວຍເຫຼືອທ່ານໂດຍບໍ່ໄດ້ເສຍຄ່າໃດໆ.

Mien: Da'faanh Meih, Fai Heuc Meih Haih Tengx, Oix help Janx-kaeqv waac gong, Heuc Bieqcll-Free 1-888-893-1569 (TTY: 711). Jomc Caux gong Bun Yangh mienh Caux mv fungc, Oix dimc in braille, dongh eix PDF Caux Bunh Fiev , Haih yaac kungx nyei. Deix gong Haih buatc Yietc liuz maiv jaax-zinh Bieqc Meih.

Punjabi: ਜੇ ਤੁਹਾਨੂੰ, ਜਾਂ ਜਿਸ ਦੀ ਤੁਸੀਂ ਮਦਦ ਕਰ ਰਹੇ ਹੋ, ਨੂੰ ਭਾਸ਼ਾ ਸੇਵਾਵਾਂ ਦੀ ਜ਼ਰੂਰਤ ਹੈ, ਤਾਂ 1-888-893-1569 (TTY: 711) 'ਤੇ ਕਾਲ ਕਰੋ। ਅਪਾਰਜ ਲੋਕਾਂ ਲਈ ਸਹਾਇਤਾ ਅਤੇ ਸੇਵਾਵਾਂ, ਜਿਵੇਂ ਕਿ ਬ੍ਰੇਲ ਵਿੱਚ ਦਸਤਾਵੇਜ਼, ਪਹੁੰਚਯੋਗ PDF ਅਤੇ ਵੱਡੇ ਪ੍ਰਿੰਟ, ਵੀ ਉਪਲਬਧ ਹਨ। ਇਹ ਸੇਵਾਵਾਂ ਤੁਹਾਡੇ ਲਈ ਮੁਫਤ ਹਨ।

Russian: Если вам или человеку, которому вы помогаете, необходимы услуги перевода, звоните на бесплатную линию 1-888-893-1569 (TTY: 711). Кроме того, мы предоставляем материалы и услуги для людей с ограниченными возможностями, например документы в специальном формате PDF, напечатанные крупным шрифтом или шрифтом Брайля. Эти услуги предоставляются бесплатно.

Spanish: Si usted o la persona a quien ayuda necesita servicios de idiomas, comuníquese al número gratuito 1-888-893-1569 (TTY: 711). También hay herramientas y servicios disponibles para personas con discapacidad, como documentos en braille, en letra grande y en archivos PDF accesibles. Estos servicios no tienen ningún costo para usted.

Tagalog: Kung ikaw o ang taong tinutulungan mo ay kailangan ng tulong sa mga serbisyo sa wika, tumawag nang Walang Bayad sa 1-888-893-1569 (TTY: 711). Makakakuha rin ng mga tulong at serbisyo para sa mga taong may mga kapansanan, tulad ng mga dokumentong nasa braille, naa-access na PDF at malaking print. Wala kang babayaran para sa mga serbisyong ito.

Thai: หากคุณหรือคนที่คุณช่วยเหลือ ต้องการบริการด้านภาษา โทรแบบไม่เสียค่าธรรมเนียม บริการ 1-888-893-1569 (TTY: 711) นอกจากนี้ยังมีความช่วยเหลือและบริการสำหรับผู้พิการ เช่น เอกสารอักษรเบรลล์, PDF ที่เข้าถึงได้, และเอกสารที่พิมพ์ขนาดใหญ่ บริการเหล่านี้ไม่มีค่าใช้จ่ายสำหรับคุณ

Ukrainian: Якщо вам або людині, якій ви допомагаєте, потрібні послуги перекладу, телефонуйте на безкоштовну лінію 1-888-893-1569 (TTY: 711). Ми також надаємо матеріали та послуги для людей з обмеженими можливостями, як-от документи в спеціальному форматі PDF, надруковані великим шрифтом чи шрифтом Брайля. Ці послуги для вас безкоштовні.

Vietnamese: Nếu quý vị hoặc ai đó mà quý vị đang giúp đỡ cần dịch vụ ngôn ngữ, hãy gọi Số miễn phí 1-888-893-1569 (TTY: 711). Chúng tôi cũng có sẵn các trợ giúp và dịch vụ dành cho người khuyết tật, như tài liệu dạng chữ nổi braille, bản in khổ lớn và PDF có thể tiếp cận được. Quý vị được nhận các dịch vụ này miễn phí.

