

## ¿Cómo puedo presentar una queja o sugerencia por los servicios que recibo?

Si usted no está satisfecho con el servicio que recibe (de transporte o de otro tipo), llame al 1-866-436-0457 en MTM. MTM tiene un servicio de calidad, y hace seguimiento a todas las quejas con todas las partes involucradas. Si usted no está satisfecho con la resolución de la queja, puede llamar al Defensor del Pueblo en el 1-800-983-2435.

## ¿Qué sucede después de transporte está organizado?

- El proveedor de transporte le llamará y le dirá el momento de su recogida y su número de teléfono. Mantenga este número a mano.
- Esté listo 60 minutos antes de su hora de recogida.
- Si usted tiene un viaje programado para volver, debe ser recogido en menos de 30 minutos después que su cita se haya terminado.
- Si tiene que llamar a su proveedor de transporte para recogerlo después la cita, el transporte debe llegar en menos de 60 minutos.
- Si tiene que esperar más de 60 minutos, llame al número de la compañía de transporte le dio.
- Llame a MTM de inmediato si usted necesita cancelar su viaje o si su transporte no se presenta.



## Para programar un viaje:

**1-866-453-1481** Lunes – Sábado  
de 6:00 a.m. – 6:00 p.m.

### Recuerde:

- El número a llamar para viajes de Medicaid en el Condado de Collier es 1-866-453-1481
- Usted debe llamar a tres días hábiles antes de su cita
- Tener la información de su destino listo
- Tenga su nombre de sus proveedores médicos y números de teléfono listos
- Para presentar una queja, llame al 1-866-436-0457 en el MTM
- Si su viaje es tarde, llamar a MTM en: 1-866-453-1481



CL-001-2012-1.1 7/10/2012



## Cómo usar el Programa de Transporte del Condado de Collier



Medical Transportation Management, Inc. (MTM) es el nuevo proveedor de Medicaid para transporte médico no-urgente para el Condado de Collier.

Por favor llame al número gratuito de MTM,  
**1-866-453-1481**  
para programar su transporte

### ¿Qué hay de nuevo con el programa?

- Ya no llame Tránsito Collier Area para pedir su transporte de Medicaid.
- Usted debe llamar a tres días hábiles antes de su cita.
- MTM le asignará un modo de transporte en función de sus necesidades y capacidades específicas.
- Se le preguntará la razón médica para su cita.
- MTM seleccionará al proveedor de transporte.

### ¿Quién puede recibir transporte?

Las personas que viven en el Condado Collier y cumplen con los requisitos de elegibilidad de Medicaid. Para averiguar si reúne los requisitos, llame al 866-453-1481 a MTM.



### ¿Cómo puedo obtener transporte?

Llame al 866-453-1481 a MTM, tres días hábiles antes de su cita. Los días hábiles son de lunes a viernes.

Un representante de servicio al cliente amigable le pedirá la siguiente información:

- Su nombre completo, dirección actual y número de teléfono
- La fecha en que desea viajar
- El nombre, dirección y número de teléfono a dónde va
- La razón médica para su solicitud de transporte
- El tipo de designación (médico, dentista, terapia, etc)

Por favor, tenga esta información lista cuando llame.

### ¿Qué pasa si llamo con menos de tres días de antelación?

Si usted llama con menos de tres días hábiles de notificación y esto no es una cita médica de urgencia, se le puede pedir una nueva cita. Sin embargo, si su cita médica es urgente, vamos a tratar de encontrar un viaje para usted.

### ¿Qué modos de transporte me ofrece MTM?

MTM le puede ofrecer:

- Van o el transporte en taxi
- El transporte público
- Silla de ruedas o camilla de transporte

### ¿Cómo MTM decidirá mi medio de transporte?

MTM le hará una serie de preguntas sobre su salud y cómo manejar sus actividades diarias. MTM le pedirá que llene un formulario para nuestros archivos.

### ¿A quién llamo si quiero cancelar o reprogramar mi cita?

Llame al 1-866-453-1481 en el MTM con cualquier cambio a su cita. Por favor, llame tan pronto como usted sepa del cambio.

