

## Preguntas frecuentes sobre transporte

### ¿Cómo programo un traslado?

Llame a la línea para reservas al 1-866-430-1101 (TTY 711). Por ser miembro de Healthy Blue, obtiene traslados a sus citas médicas sin costo. Llame con al menos 48 horas de anticipación para programar el traslado. De lo contrario, podrían denegar su solicitud.

### ¿Qué información me pedirán cuando llame?

Necesitaremos lo siguiente:

- Su número de identificación de miembro (figura en su tarjeta como "Núm. de identificación de miembro")
- La fecha, hora y dirección de la cita

### ¿Cómo puedo modificar los detalles de un traslado que programé?

Llámenos al 1-866-430-1101 (TTY 711) al menos 48 horas antes del traslado para que podamos hacer los cambios necesarios.

### ¿Y si necesito cancelar el traslado?

Si se cancela la cita o usted decide no ir, llame al 1-866-430-1101 (TTY 711) e infórmenos al menos 24 horas antes del viaje. Así nos aseguramos de poder llevar a otros miembros que necesiten viajar.

### Pasajeros adicionales

Puede viajar con un pasajero adicional, pero debe informárnoslo cuando reserva el traslado así podemos dejar un asiento libre. Si no lo sabemos, podría no haber espacio.

### ¿Cuándo me pasan a recoger?

Usted debe estar listo para salir una hora antes de la cita programada, más el tiempo que lleve llegar a ese sitio. El conductor lo pasará a recoger dentro de este espacio de tiempo.

### ¿Cuánto tiempo me esperará el conductor?

El conductor esperará 10 minutos e intentará llamarlo al número de teléfono que usted nos brindó. Infórmenos si hay algún cambio en su número de contacto.

### ¿Qué es un programa de traslados compartidos?

Un programa de traslados compartidos quiere decir que usted viajará junto a otros miembros. Es posible que el viaje dure 45 minutos más que lo que duraría si usted fuese directamente a la cita o de la cita a su domicilio.

**¿Dónde está mi transporte?**

Si está listo para que lo recojan al finalizar la cita, pero el traslado se demora o usted tiene alguna consulta sobre el traslado, llame al 1-866-430-1101 (TTY 711), opción 2.

**Servicio de acera a acera**

Solo tenemos permitido prestarle servicio de acera a acera; por eso, solamente podemos brindarle una ayuda mínima para subirse y bajarse del vehículo. Por ejemplo, podemos ayudarlo a mantener la estabilidad al subir al vehículo o ponerle un taburete si es necesario. No tenemos permitido entrar en su casa ni cargar objetos por usted.

**¿Se brindan asientos para automóviles o sillas de ruedas?**

No, usted debe contar con su propio asiento para automóvil o silla de ruedas.

¿Necesita ayuda con su cuidado de la salud? ¿Necesita ayuda para leer lo que le enviamos o para hablar con nosotros? Llámenos a la línea gratuita 1-844-521-6941 (TTY 711) para conseguir esta información sin costo en otros idiomas o formatos.

[www.myhealthybluela.com](http://www.myhealthybluela.com)

Healthy Blue es el nombre comercial de Community Care Health Plan of Louisiana, Inc., licenciataria independiente de Blue Cross and Blue Shield Association.