



¿Cómo puedo presentar una queja o preocupación acerca de los servicios de MTM?

Queremos ofrecer siempre un servicio excelente. Llame a la Línea We Care (Nos Preocupamos) de MTM al **1-866-436-0457** si tiene una queja acerca de nuestro servicio. Se dará seguimiento a todas las quejas. También puede hacer sugerencias sobre cómo podemos servirle mejor.

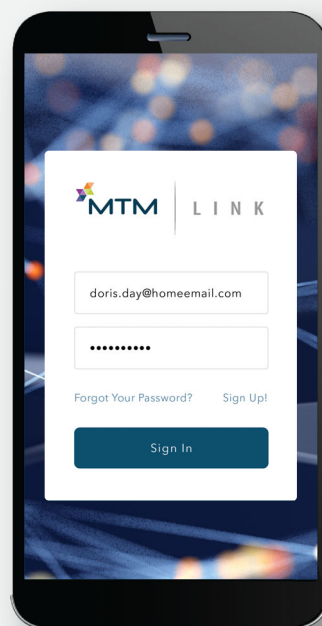
Recuerde:

- Para programar un viaje llame al **1-844-879-7341** o utilice el portal para miembros MTM Link o la aplicación móvil
- Puede programar un viaje de lunes a sábados de 7 am a 6 pm
- Le recomendamos que programe su viaje al menos tres días hábiles antes de su cita
- Tenga la información para su viaje preparada
- Para presentar una queja llame al **1-866-436-0457**
- Si su conductor se retrasa llame al **1-844-879-7341**

Para obtener más información, visite **memberportal.net**. Introduzca su código postal para acceder a la información sobre el programa NEMT.

Reserve sus viajes sin llamar a MTM

Utilice el portal para miembros MTM Link y la aplicación móvil Visite **mtm.mtmlink.net** para empezar.



750 Pilot Road, Suites G&H
Las Vegas, Nevada 89119
www.mtm-inc.net/nevada



Cómo usar los servicios de transporte médico no de emergencia (NEMT por sus siglas en inglés) para Nevada

¿Necesita transporte a su proveedor de atención de salud de Medicaid?

Somos MTM, agente de NEMT en Nevada. Ofrecemos transporte para beneficiarios elegibles de Medicaid. Llámenos para programar un viaje a sus citas médicas si no tiene otra manera de ir.

¿Cómo puedo programar un viaje?

Llámenos al **1-844-879-7341**. Le recomendamos que llame al menos tres días hábiles antes de su cita. Podemos programar viajes de rutina de lunes a sábados de 7 a. m. a 6 p. m. Puede programar viajes de urgencia las 24 horas del día, los siete días de la semana.

Tenga a mano la siguiente información cuando llame:

- Su nombre y su número de identificación de Medicaid
- Su domicilio y número de teléfono
- El nombre, número de teléfono y dirección de su médico
- La fecha y la hora de su cita
- Cualquier necesidad especial, incluso si necesita que alguien viaje con usted

También puede utilizar nuestro portal para miembros MTM Link y la aplicación móvil para reservar sus viajes sin llamar a MTM. Esta cómoda opción le permite reservar sus viajes de forma rápida y sencilla, sin tener que esperar para hablar con un representante. Visite **mtm.mtmlink.net** para empezar. Tenga en cuenta que los viajes en paratransito deben reservarse llamando a MTM.

¿Cómo puedo cancelar o reprogramar mi viaje?

Llame a MTM tan pronto como sea posible al **1-844-879-7341** si necesita cancelar su viaje o realizar cualquier cambio. También puede utilizar el portal para miembros MTM Link y la aplicación móvil para cancelar o modificar sus viajes a través de su dispositivo móvil o computadora.



¿Qué hago cuando mi viaje está programado?

- Esté preparado para su viaje al menos 15 minutos antes de la hora prevista de recogida.
- Si programó un viaje de retorno, el conductor debe recogerlo menos de 15 minutos después de su visita. Llame a MTM al **1-844-879-7341** si su conductor se retrasa o no lo recoge.
- Si su visita ha terminado y no programó un viaje de retorno, llame a MTM al **1-844-879-7341**. El conductor deberá llegar en menos de una hora. Llame a MTM si ha esperado más tiempo.

¿Qué puedo hacer si mi conductor se retrasa?

Llame a MTM al **1-844-879-7341** si ha esperado:

- Más de 15 minutos después de la hora de recogida programada durante la solicitud de viaje original
- Más de una hora después de llamar a MTM para programar un viaje de retorno, si un viaje de retorno no estaba programado en la solicitud original

¿Cómo decide MTM qué tipo de transporte necesito?

Recibirá el nivel de transporte que es el más adecuado para su afección médica. Es posible que consultemos a su proveedor de atención de salud. Sobre la base de sus necesidades, le ofreceremos:

- Reembolso de millaje si usted, un amigo o familiar puede llevarlo a la cita
- Billetes de autobús de ruta fija o servicios de paratransito
- Servicios de automóviles, furgonetas o taxis, que pueden incluir Uber o Lyft
- Servicios de vehículos equipados para el transporte de sillas de ruedas y camillas

¿Qué pasa si tengo un automóvil y puedo manejar yo mismo?

Quizás podamos reembolsarle a usted, un amigo o un familiar para llevarlo a sus citas. Pregúntenos acerca de este programa cuando llame para programar su viaje.

