CountyCare Servicio de Transporte de No-Emergencia

Estimado miembro de CountyCare:

Transdev puede organizar el transporte para sus citas médicas sin costo alguno. Usted puede programar transporte para citas médicas como diálisis, fisioterapia, visitas médicas y servicios de laboratorio, si usted tiene una cita y el servicio está cubierto por su seguro médico con County Care.

Cuando usted llame para obtener el servicio de transporte, Trandev, le puede asistir y organizar su transportación a servicios médicos. Transdev le puede asistir localizando un proveedor de transporte para uso de ida y vuelta a su cita médica, o proporcionarle boletos de autobús o tren.

Programar un viaje de transporte medico

Si puede viajar en un vehículo particular, como un sedán o una miniván, o necesita un vehículo para silla de ruedas, llame al 630-403-3210 para programar un viaje:

- Presione #1 para español
- Presione #2 para obtener asistencia en tiempo real para transporte el día de su cita
- Presione #3 para programar, modificar o cancelar un viaje

Si solicita transporte en ambulancia, para servicios que no son considerados de emergencia, llame al 877-725-0569.

NUEVO AVISO* Tiene la opción de reservar viajes en línea utilizando la siguiente página en línea, https://medride-il.firsttransit.com Deberá registrarse para obtener una nueva cuenta antes de poder reservar sus viajes.

Tenga lista la siguiente información para reservar un viaje de transporte a su cita médica en línea o por teléfono:

- ✓ Su número de identificación de beneficiario de Medicaid
- ✓ Su nombre y fecha de nacimiento
- ✓ Su dirección: origen y regreso y número de teléfono.
- ✓ El nombre del centro médico al que viaja y el nombre del médico.
- ✓ La dirección de entrega y el número de teléfono.
- ✓ El medio de transporte necesario, para sus movilidades, como silla de ruedas o vehículo regular.
- ✓ Confirme si usa un andador, silla de ruedas o bastón.
- ✓ Confirme si usted necesita un asistente que viaje con usted. Los asistentes deben ser por necesidad médicas.

Si uste tiene un asistente que lo ayude con este proceso, es posible que necesitemos su aprobación para hablar con su asistente.

Preguntas Frecuentes

P: ¿Con cuánta anticipación debo llamar?
R: Para citas medicas de rutina, comuníquese con nosotros por lo menos 72-horas antes del día de su cita. Si su proveedor médico verifica que su cita es urgente, aceptaremos solicitudes el mismo día o el día siguiente. Cuando sea posible, llame por lo menos, 72-horas antes del día de su cita para modificar o cancelar su viaje.

P: Cuando llamo, la compañía se identifica como “Transdev”. ¿qué pasó con “First Transit”?

R: Transdev adquirió a First Transit en Marzo del 2023. Usted seguirá recibiendo el mismo excelente servicio al cliente cuando llame y no habrá cambios en su servicio ni en sus beneficios.

P: ¿Por qué se negó mi solicitud de un viaje en ambulancia que no fuera de emergencia?
R: A partir del 1ero de Enero del 2022, todos los viajes en ambulancia que no son considerados de emergencia estarán procesados por el servicio (FFS) con el departamento de HFS. Llame al 877-725-0569 (de lunes a viernes, de 8 a. m. a 5:00 p. m. tiempo central), para obtener ayuda. Transdev Fee for Service le proporcionará una lista de proveedores de transporte a los que puede llamar y programar su viaje en ambulancia – para transporte considerado de NO-Emergencia.

P: ¿Qué sucede si tengo problemas para programar mi viaje en ambulancia que no es de emergencia?
R: Puede llamar a Transdev FFS (877-725-0569) nuevamente, o comunicarse con su coordinador de atención médica para obtener ayuda.

P: ¿Por qué necesito dar mi información cada vez que llamo?
R: Transdev debe asegurarse de que usted cumpla con los requisitos de elegibilidad para el transporte. Debido a que esos requisitos pueden cambiar, necesitamos verificar su información en cada viaje.

P: ¿Puedo solicitar proveedores de transporte específicos?
R: Sí, sin embargo, Transdev debe programar su viaje con el proveedor disponible y más adecuado según sus necesidades, ubicación y disponibilidad. Esto significa que puede recibir un proveedor diferente al solicitado.

P: ¿Puedo solicitar viajar solo?
R: Para garantizar que los proveedores de transporte puedan ofrecer la cantidad máxima de viajes, los viajes se comparten con otros Miembros que viajan a ubicaciones en la misma área de servicio médico.

P: ¿Qué pasa si mi proveedor de transporte se retrasa?
R: Los tiempos de viaje pueden verse afectados por cosas como el tráfico o las inclemencias del tiempo. Si su proveedor tiene un retraso de más de 10 minutos, llame a Transdev al 630-403-3210, presione el número 2 y un representante lo ayudará.

P: Estoy listo para recibir el alta de un hospital. ¿Puedo programar mi traslado a casa?
R: Transdev no puede aceptar altas hospitalarias directamente de usted. El personal del hospital debe programar las altas para garantizar que tengamos toda la información necesaria para programar su transporte adecuadamente.