

## Preguntas frecuentes (FAQ)

### ¿Qué debo tener a la mano cuando programe un viaje?

Usted necesitará lo siguiente:

- Su número de ID de miembro de Staywell
- El tipo de cita al que asistirá
- Nombre, dirección, número de teléfono, fecha y hora de su cita
- Indicar si tiene necesidades especiales, como una silla de ruedas

### ¿Puede mi compañero de viaje viajar conmigo a la cita?

Sí. Un compañero de viaje puede viajar con usted sin cargo.

### ¿Cuánto tiempo antes de mi cita pasarán a buscarme?

Debe estar listo 60 minutos antes de su hora de viaje. Si usted programó un viaje de regreso a su casa, pasarán a buscarlo dentro de los 30 minutos después de su cita. Si tiene que programar un viaje de regreso a su casa durante la cita, pasarán a buscarlo dentro de los 60 minutos.

### ¿Qué tipo de vehículo pasará a buscarme?

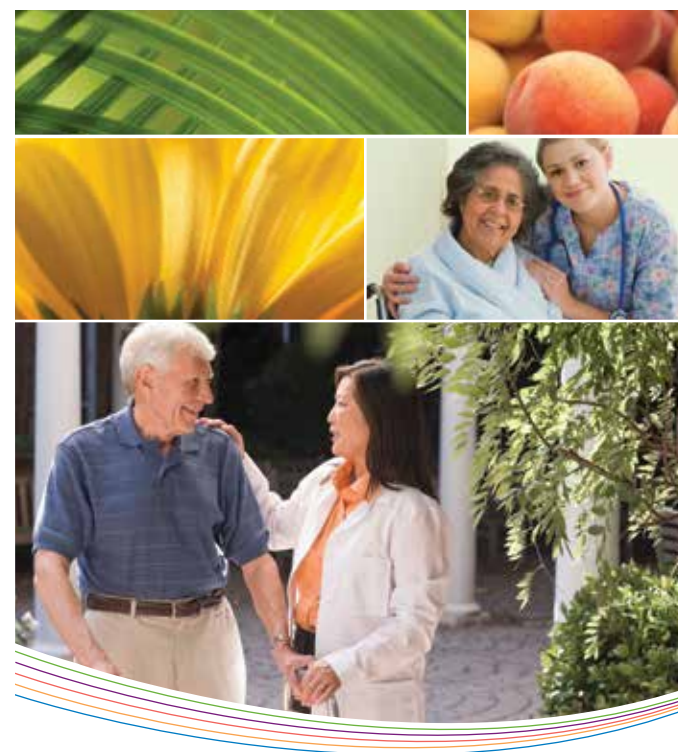
Por lo general, será una camioneta o un taxi. Dependerá de sus necesidades.

Para más información sobre el servicio de transporte:

**1-866-591-4066**

**TTY 1-800-855-2884**

De lunes a viernes de 7 a.m. a 7 p.m.



Servicios de  
transporte

**ILIMITADOS Y SIN CARGO**

Lo llevaremos al  
cuidado que necesita.

Un beneficio de  
Staywell Health Plan y MTM,  
nuestro distribuidor de  
servicios de transporte.



Lo llevaremos de manera segura a sus citas con proveedores sin cargo.

Recibir cuidado de la salud no debería depender de que usted pueda conseguir un medio de transporte. Le ofrecemos un servicio de transporte sin carácter de emergencia ilimitado y gratis a sus citas médicas en nuestra red. Puede usarlo para cualquier viaje relacionado con la salud, tales como:

- Visitas al médico
- Recoger medicamentos con receta
- Recibir terapia de manera regular
- Visitar un centro de cuidado urgente

 Es fácil programar.

Aquí le indicamos cómo:

- Para las citas de rutina debe notificarnos al menos 48 horas antes.
- Llame al número sin cargo de MTM al **1-866-591-4066** (TTY **1-800-855-2884**), de lunes a viernes de 7 a.m. a 7 p.m. (las 24 horas del día, los siete días de la semana para llamadas urgentes solamente).
- Hágales saber que es miembro de Staywell.
- Dígales a dónde necesita ir y cuándo debe estar allí.

Incluso puede programar un viaje de regreso a su hogar una vez concluida su visita.

Simplemente:

- Llame al número proporcionado por su conductor o comuníquese con MTM llamando al número indicado anteriormente.
- Llame desde su cita.
- Su servicio de transporte llegará dentro de los 60 minutos.



**Recuerde:**

Si tiene que cancelar un viaje, llame a MTM tan pronto como se entere del cambio.