

no recibe un servicio satisfactorio, llame al 1-877-404-4500. Si su transporte está retrasado más de 15 minutos, usted puede llamar a la línea de "¿Dónde está mi transporte?" al 1-800-435-1034, y su conductor será contactado para verificar el estado de su arribo.

### Sus responsabilidades:

- Usted debe llamar a SoonerRide por lo menos con tres (3) días hábiles de anticipación a la fecha de su cita. A usted no se le garantiza transporte si no llama con por lo menos tres días de anticipación.
- Por favor notifique a SoonerRide tan pronto se entere de que su cita ha sido cancelada. Esto evitará viajes innecesarios de compañías locales de transporte que intentan servir a otras personas durante ese día. Si usted acumula tres veces de no estar para ser recogido(a) en un periodo de 90 días, se arriesga a perder el servicio. A los pasajeros que hacen mal uso o abusan del servicio o se comportan desordenadamente podría negárseles el servicio SoonerRide NET.
- Usted debe estar listo(a) quince (15) minutos antes de la hora acordada de recogida. Se considera que el vehículo está a tiempo si arriba quince minutos antes o quince minutos después de la hora designada de recogida. Al conductor se le requiere esperar un máximo de 10 minutos de la hora de recogida para transportarle a usted. Los conductores no pueden entrar a las casas, levantar pasajeros, o subir o bajar sillas de ruedas por las escaleras.
- Usted es responsable de todos sus medicamentos y pertenencias una vez a bordo del vehículo. Por favor no se los entregue al conductor.
- No se permite comer, beber, fumar o consumir otros tipos de productos de tabaco en el vehículo.

- Por favor, sea respetuoso y cortés con otros viajeros y con el conductor.
- Favor notificar a SoonerRide cuando usted cambia de dirección o ya no necesita el transporte.
- Usted es responsable de suministrar una silla de seguridad para niños menores de 4 años o que pesan menos de 60 libras.
- Un adulto debe acompañar a los niños menores de 15 años. Las personas entre 15 y 18 años deben tener una nota del padre o el guardián.
- Un máximo de un acompañante o asistente puede acompañar a un pasajero. Los niños no pueden acompañar a los adultos cuando la cita es para el adulto. Los niños sólo pueden viajar si ellos mismos tienen una cita médica.

### Reportando un asunto de servicio

Si usted desea reportar un asunto de servicio o poner una queja acerca de un conductor o de un vehículo de servicio, por favor llame a SoonerRide al 1-877-404-4500. Un representante de servicio al cliente tomará su información y contactará a todas las partes necesarias.



por



LogistiCare Solutions, LLC  
SoonerRide

6101 W. Reno Ave., Ste. 550A  
Oklahoma City, OK 73127

© 2004 by LogistiCare  
All Rights Reserved.



## Cómo Lograr Acceso a Transporte SoonerRide No de Emergencia

para

Miembros de Medicaid

Folleto del Cliente de Oklahoma

## Servicios de Transporte **SoonerRide**

Si usted vive en el Estado de Oklahoma y tiene un número válido de identificación de Medicaid, es elegible para SoonerRide, el servicio de transporte de Medicaid del estado. (Los residentes de un asilo de ancianos elegibles a Medicaid también pueden utilizar SoonerRide.) Si usted es elegible sólo para una parte de la cobertura de Medicaid, necesitará la aprobación del estado para los beneficios completos de Medicaid antes de poder usar SoonerRide.

**SoonerRide está diseñado para personas que no tienen transporte adecuado para acudir a citas médicamente necesarias. SoonerRide no administra transporte de emergencia. En caso de una emergencia, llame al 911.**

### Haciendo **una reservación**

Arreglar transporte con SoonerRide es fácil. Para hacer una reservación, usted debe llamar con por lo menos tres (3) días hábiles de anticipación a la fecha en la que necesita el viaje. Los horarios de llamadas son de lunes a sábado (7 a.m. a 6 p.m.\*): 1-877-404-4500.

Cuando usted llama a SoonerRide, un representante de servicio al cliente le pedirá la siguiente información:

- Su número actual de identificación de Medicaid
- La hora y el día de su cita médica
- El nombre, dirección y número telefónico del centro del cuidado de la salud que usted estará visitando
- La razón de su cita médica
- Si necesitará o no un acompañante

Esta información es necesaria para establecer si usted es elegible para SoonerRide y para determinar qué tipo de transporte cumplirá mejor con sus necesidades.

\*Los viajes urgentes podrían aceptarse con menos notificación. Los viajes urgentes son dadas de alta de hospitales, referidos de una Línea de Consejo de Enfermería, citas médicas cuando se consideren necesarias por un médico, o una transferencia de un centro de salud.

### Favor **notar:**

- Se deben asignar números de autorización de viaje para cada viaje, incluyendo viajes que involucran un reembolso por gasolina. Asegúrese de tomar nota del número de autorización que se le proporciona a usted cuando programa su viaje. Si usted tiene alguna pregunta o preocupación más tarde, necesitará este número para un servicio oportuno.
- Los tipos de transporte disponibles para usted a través de SoonerRide incluyen reembolso por gasolina, transporte alternativo y boletos de autobús.

### ¿Dónde **está mi transporte?**

Si el transporte está retardado por más de 15 minutos y usted no ha tenido noticias del conductor, simplemente llame al número sin cargo de "¿Dónde está mi transporte?": 1-800-435-1034. Cuando llame, proporcione su número de autorización y SoonerRide llamará al conductor y le informará a usted dónde se encuentra y cuándo puede usted esperar que arribe su transporte.

### Preguntas y **Respuestas**

**P:** ¿Qué debo hacer si tengo impedimento auditivo?

**R:** Si usted necesita servicios TDD llame al 1-800-722-0353

**P:** ¿Qué debo esperar de este servicio y del conductor?

**R:** Por favor recuerde que SoonerRide no es un servicio de taxi y su propósito es asegurar que usted tenga acceso a sus citas médicas. Usted puede esperar lo siguiente de este servicio:

- Los vehículos con frecuencia transportarán

a otros clientes en el mismo vehículo en el que viaja usted.

- Los conductores no pueden hacer paradas adicionales – ellos sólo pueden llevarle a usted a la destinación que ha sido aprobada y reservada.
- Los conductores proporcionarán ayuda para entrar y salir del vehículo, pero sólo pueden acercarse a la puerta del frente o a un área común del apartamento, clínica, hospital o edificio de consultorios. Ellos no asumen el papel de guardianes. Si usted necesita ayuda, por favor traiga a un acompañante con usted.
- Los conductores deben obedecer todas las leyes de tráfico.
- Los conductores deben notificarle a usted si van a retardarse más de 10 minutos.
- Ocasionalmente, un conductor podría pedirle a usted si puede ser un poco flexible con su "hora de recogida". A usted no se le exige que cambie su hora de recogida si se le pide; sin embargo, su flexibilidad ayudará a asegurar que más personas obtengan transporte a sus citas de cuidado de la salud durante ese día.

**P:** ¿Cómo funciona el regreso de mi cita médica?

**R:** Usted debe programar tanto su viaje hacia la cita médica como su viaje de regreso en el mismo momento. Cuando usted haga su cita médica, pida un estimado de cuánto tiempo tomará su cita, y programe su viaje de regreso agregando algo de tiempo adicional (de 20 a 30 minutos). Una vez que su cita termina, por favor permanezca en el área de recogida hasta el momento designado de recogida.

**P:** ¿Qué hago si mi cita se prolonga más de lo esperado?

**R:** Su conductor le dará un número de teléfono para llamar si su cita se prolonga o si el vehículo está retrasado. Si usted