



## Non-Emergency Medical Transportation Services

Cook Children's Health Plan works with Access2Care to provide you with **non-emergency medical transportation (NEMT)** services. Access2Care will provide transportation to non-emergency health care appointments if you do not have other options. These trips include rides to the:

- Doctor
- Hospital
- Dentist
- Pharmacy

If you or your child need a ride to an appointment, we may be able to help you with:

- Public transportation, like the city bus.
- Money to purchase gas.
- A taxi or van service.
- Commercial transit, like a bus or plane, to go to another city for an appointment.



### How to request a ride?

You can call **Access2Care** at **1-844-572-8195 (TTY: 7-1-1)** to schedule a ride.

You can call **24 hours a day, 7 days a week.**

- You must call at least two working days before your health care appointment to set up a ride.
- If your doctor says you have an urgent need, you can set up trips with less than two working days' notice. Urgent trips include:
  - Hospital discharges
  - Trips to the pharmacy
  - Trips for urgent conditions that require treatment within 24 hours. These trips **do not** include ambulance trips.



### What do I need to request a ride?

- Your Medicaid ID or Member number
- Address and phone number of where you need to be picked up
- Name, address and phone number of your Medicaid provider you will be visiting
- Date and time of your health care visit



### How to change or cancel a ride?

To cancel or change any NEMT rides, you need to call Access2Care 24 hours in advance at **1-844-572-8195.**



### How to file a complaint regarding services?

You can call **1-844-572-8195** for complaints about your service.



## Servicios de Transporte Médico

Cook Children's Health Plan trabaja con **Access2Care** para brindarle **servicios de transporte médico que no es de emergencia (NEMT)**. **Access2Care** le brinda transporte a citas de atención médica que no son de emergencia para miembros que no tienen otras opciones de transporte. Estos viajes incluyen transporte al:

- Doctor
- Hospital
- Dentista
- Farmacia

**Si usted o su hijo/a necesitan que lo lleven a una cita, es posible que podamos ayudarle con:**

- Transporte público, como el autobús.
- Dinero para comprar gasolina.
- Un taxi o servicio de minivans o camionetas.
- Tránsito comercial, como autobús o avión, para ir a otra ciudad para una cita.



### ¿Cómo obtener transporte?

Puede llamar a **Access2Care** al **1-844-572-8195 (TTY: 7-1-1)** para programar un viaje. Puede llamar las **24 horas del día, los 7 días a la semana**.

- Debe llamar al menos dos días hábiles antes de su cita médica para programar su viaje.
- Si su médico dice que tiene una necesidad urgente, puede programar viajes con menos de dos días de aviso. Los viajes urgentes incluyen:
  - Si fue dado de alta de un hospital
  - Viajes a la farmacia
  - Viajes por condiciones urgentes que requieren tratamiento dentro de las 24 horas. Estos viajes **no incluyen** viajes en ambulancia



### ¿Qué necesito para solicitar un viaje?

- Su identificación de Medicaid o número de miembro
- Dirección y número de teléfono del lugar donde necesita que lo recojan
- Nombre, dirección y número de teléfono del doctor que visitará
- Fecha y hora de su cita médica



### ¿Cómo cambiar o cancelar un viaje?

Para cancelar o cambiar cualquier viaje de NEMT, debe llamar a **Access2Care** con 24 horas de anticipación al **1-844-572-8195**.



### ¿Cómo presentar una queja sobre los servicios?

Puede llamar al **1-844-572-8195** si tiene quejas sobre su servicio.