

4 | Benefits and services

Non-emergency medical transportation (NEMT)

You are entitled to use non-emergency medical transportation (NEMT) when you physically or medically are not able to get to your medical, dental, mental health and substance use disorder appointment by car, bus, train or taxi, and the plan pays for your medical or physical condition. Before getting NEMT, you need to request the service through your doctor, and they will prescribe the correct type of transportation to meet your medical condition.

NEMT is an ambulance, litter van, wheelchair van or air transport. NEMT is not a car, bus or taxi. CenCal Health allows the lowest cost NEMT for your medical needs when you need a ride to your appointment. That means, for example, if you can physically or medically be transported by a wheelchair van, CenCal Health will not pay for an ambulance. You are only entitled to air transport if your medical condition makes any form of ground transportation impossible.

NEMT must be used when:

- It is physically or medically needed as determined with a written authorization by a doctor; or you are not able to physically or medically use a bus, taxi, car or van to get to your appointment.
- You need help from the driver to and from your residence, vehicle or place of treatment due to a physical or mental disability.
- It is approved in advance by CenCal Health with a written authorization by a doctor.

To ask for NEMT services that your doctor has prescribed, please call CenCal Health at 1-877-814-1861 or Ventura Transit System at 1-855-659-4600 at least five business days (Monday-Friday) before your appointment. For urgent appointments, please call as soon as possible. Please have your member ID card ready when you call.

Limits of NEMT

There are no limits for receiving NEMT to or from medical, dental, mental health and substance use disorder appointments covered under CenCal Health when a provider has prescribed it for you. If the appointment type is covered by Medi-Cal but not through the health plan, your health plan will provide for or help you schedule your transportation.

What does not apply?

Transportation will not be provided if your physical and medical condition allows you to get to your medical appointment by car, bus, taxi or other easily accessible method of transportation. Transportation will not be provided if the service is not covered by Medi-Cal. A list of covered services is in this Member Handbook.

Cost to member

There is no cost when transportation is authorized by CenCal Health.

Call member services at 1-877-814-1861 (TTY 1-833-556-2560).
CenCal Health is here Mon – Fri, 8:00 a.m. – 5:00 p.m. The call is toll free.
Or call the California Relay Line at 711. Visit online at www.cencalhealth.org



Non-medical transportation (NMT)

You can use non-medical transportation (NMT) when you are:

- Traveling to and from an appointment for a Medi-Cal service authorized by your provider.
- Picking up prescriptions and medical supplies.

CenCal Health allows you to use a car, taxi, bus or other public/private way of getting to your medical appointment for Medi-Cal-covered services. CenCal Health provides mileage reimbursement when transportation is in a private vehicle arranged by the member and not through a transportation broker, bus passes, taxi vouchers or train tickets.

Before getting approval for mileage reimbursement, you must state to CenCal Health by phone, by email or in person that you tried to get all other reasonable transportation choices and could not get one. CenCal Health allows the lowest cost NMT type that meets your medical needs.

To request NMT services that your provider authorized, call CenCal Health at 1-877-814-1861 **or** Ventura Transit System at 1-855-659-4600 at least five business days (Monday-Friday) before your appointment or call as soon as you can when you have an urgent appointment. Please have your member ID card ready when you call.

Limits of NMT

There are no limits for receiving NMT to or from medical, dental, mental health and substance use disorder appointments when a provider has authorized it for you. If the appointment type is covered by Medi-Cal but not through the health plan, your health plan will provide for or help you schedule your transportation.

What does not apply?

NMT does not apply if:

- An ambulance, litter van, wheelchair van, or other form of NEMT is medically needed to get to a covered service.
- You need assistance from the driver to and from the residence, vehicle or place of treatment due to a physical or medical condition.

The service is not covered by Medi-Cal.

Cost to member

There is no cost when transportation is authorized by CenCal Health.

Long-term services and supports (LTSS)

CenCal Health covers these LTSS benefits for members who qualify:

- Skilled nursing facility services as approved by CenCal Health
- Home and Community Based Services as approved by CenCal Health



Call member services at 1-877-814-1861 (TTY 1-833-556-2560).
CenCal Health is here Mon – Fri, 8:00 a.m. – 5:00 p.m. The call is toll free.
Or call the California Relay Line at 711. Visit online at www.cencalhealth.org

4 | Beneficios y servicios

Servicios de la vista

El plan cubre:

- Examen de rutina de la vista una vez cada 24 meses; CenCal Health puede proporcionarle aprobación previa (autorización previa) según sea médicamente necesario.
- Anteojos (marcos y lentes) una vez cada 24 meses; lentes de contacto cuando sea necesario para condiciones médicas tal como afaquia, aniridia, y queratocono.

Transporte médico que no es de emergencia (NEMT)

Tiene derecho a utilizar un transporte médico que no es de emergencia (NEMT por sus siglas en inglés) cuando, por razones físicas o médicas, no pueda acudir a su cita médica, dental, salud mental, trastorno por uso de sustancia por automóvil, autobús, tren o taxi, y el plan paga por su condición médica o física. Antes de obtener NEMT, debe solicitar el servicio por medio de su doctor y él / ella le indicará el tipo de transporte adecuado según su condición médica.

NEMT es una ambulancia, una camioneta adaptada, una camioneta para sillas de ruedas o transporte aéreo. NEMT no es un automóvil, autobús o taxi. CenCal Health ofrece NEMT de menor costo para cubrir sus necesidades médicas cuando requiera transporte para llegar a su cita. Eso significa, por ejemplo, que, si está físicamente o médicamente capaz de ser transportado en una camioneta de silla de ruedas, CenCal Health no pagará la ambulancia. Solo tiene derecho al transporte aéreo si su condición médica hace imposible cualquier forma de transporte por calle.

NEMT debe usarse cuando:

- Sea física o médicamente necesario según se determine con la autorización escrita de un médico; o no pueda utilizar, por razones físicas o médicas, un autobús, taxi, automóvil o camioneta para llegar a su cita.
- Necesite la ayuda del conductor para salir y regresar de su residencia, vehículo o lugar de tratamiento, debido a una incapacidad física o mental.
- CenCal Health lo haya aprobado por adelantado, con la autorización escrita de un médico.

Para solicitar los servicios de NEMT que su proveedor le indicó, llame a CenCal Health al 1-877-814-1861 o a Ventura Transit System al 1-855-659-4600, de lunes a viernes al menos 5 días hábiles antes de su cita. Para citas urgentes, llame a Ventura Transit System lo antes posible. Tenga a la mano su tarjeta de identificación de miembro cuando llame.

Llame a Servicios para Miembros al 1-877-814-1861 (las personas con problemas auditivos deben llamar a la línea TTY al 1-833-556-2560 o con el servicio de retransmisión de California al 711. Estamos abierto de lunes – viernes 8:00 a.m. – 5:00 p.m. La llamada es gratuita. La página web www.cencalhealth.org.



Límites del NEMT

No hay límites para recibir transporte de NEMT para acudir a sus citas médicas, dentales, salud mental y trastorno por uso de sustancia cubiertas por CenCal Health cuando un proveedor se lo haya recetado. Si el tipo de cita está cubierto por Medi Cal, pero no por medio del plan de salud, su plan de salud le proporcionará o le ayudará a programar su transporte.

¿Qué es lo que no se aplica?

No se brindará transporte si su condición física y médica le permite llegar a su cita médica en automóvil, autobús, taxi u otro medio de transporte de fácil acceso. No se brindará transporte si el servicio no está cubierto por Medi Cal. En este Manual para Miembros se proporciona una lista de los servicios cubiertos para los miembros.

Costo para los miembros

No hay costo cuando el transporte está autorizado por CenCal Health.

Transporte no médico (NMT)

Puede usar transporte no médico (NMT por sus siglas en inglés) cuando:

- Va o viene de una cita para recibir un servicio de Medi Cal autorizado por su proveedor.
- Recoger recetas y suministros médicos.

CenCal Health le permite usar un automóvil, taxi, autobús u otra forma pública o privada para ir a su cita médica para recibir los servicios cubiertos por Medi Cal. CenCal Health ofrece el reembolso de millaje cuando el transporte es en un vehículo privado coordinado por el beneficiario y no por medio de una compañía de transporte, pases de autobús, cupones de taxi o boletos de tren.

Antes de obtener la aprobación para el reembolso de millas, debe de informarle a CenCal Health por teléfono, correo electrónico o en persona que trató de obtener otras opciones de transporte razonables y no pudo obtener ninguna. CenCal Health permite el transporte de NMT de menor costo que cumple con sus necesidades médicas.

Para solicitar servicios de NMT que un proveedor haya recetado, llame a CenCal Health al 1-877-814-1861 o a Ventura Transit System al 1-855-659-4600 al menos 5 días hábiles (de lunes a viernes) antes de su cita o llame tan pronto como pueda cuando tenga una cita urgente. Tenga a la mano su tarjeta de identificación de miembro cuando llame.



Llame a Servicios para Miembros al 1-877-814-1861 (las personas con problemas auditivos deben llamar a la línea TTY al 1-833-556-2560 o con el servicio de retransmisión de California al 711. Estamos abierto de lunes – viernes 8:00 a.m. – 5:00 p.m. La llamada es gratuita. La página web www.cencalhealth.org.

4 | Beneficios y servicios

Límites de NMT

No hay límites para recibir transporte de NMT para acudir a sus citas médicas, dentales, salud mental y trastorno por uso de sustancia cubiertas por CenCal Health cuando un proveedor se lo haya recetado. Si el tipo de cita está cubierto por Medi Cal, pero no por medio del plan de salud, su plan de salud le proporcionará o le ayudará a programar su transporte.

¿Qué es lo que no se aplica?

NMT no se aplica si:

- Se necesita una ambulancia, camioneta adaptada, camioneta para sillas de ruedas u otra forma de NEMT y que sea médicamente necesario para recibir un servicio cubierto.
- Necesita la ayuda del conductor para salir y entrar de la residencia, el vehículo o el lugar de tratamiento, debido a una incapacidad física o médica.
- El servicio no está cubierto por Medi Cal.

Costo para los miembros

No hay costo cuando el transporte está autorizado por CenCal Health.

Servicios y apoyos a largo plazo (LTSS)

CenCal Health cubre estos beneficios de servicios y apoyos a largo plazo (LTSS por sus siglas en inglés) para los miembros que califican:

- Servicios en centros de enfermería especializada según lo apruebe CenCal Health
- Servicios basados en el hogar y la comunidad según lo apruebe CenCal Health

Lo que no cubre su plan de salud

Otros servicios que puede obtener por medio del pago-por-servicio (FFS) de Medi Cal

Abecés CenCal Health no cubre los servicios, pero puede obtenerlos por medio del pago-por-servicio (FFS por sus siglas en inglés) de Medi Cal. Esta sección nombrara estos servicios. Para obtener más información, llame a Servicios para Miembros al 1-877-814-1861 (a la línea TTY 1-833-556-2560 o al 711).

Servicios especializados de salud mental

Los planes de salud mental del condado brindan servicios especializados de salud mental (SMHS por sus siglas en inglés) a los beneficiarios de Medi-Cal que cumplen con las normas de necesidad médica. SMHS puede incluir estos servicios ambulatorios, residenciales y de hospitalización:

Llame a Servicios para Miembros al 1-877-814-1861 (las personas con problemas auditivos deben llamar a la línea TTY al 1-833-556-2560 o con el servicio de retransmisión de California al 711. Estamos abierto de lunes – viernes 8:00 a.m. – 5:00 p.m. La llamada es gratuita. La página web www.cencalhealth.org.

