

# Non-Emergency Medical Transportation (NEMT) Member FAQs

Community First offers Medicare Advantage Alamo Plan and D-SNP Members non-emergency medical transportation to health appointments at no cost through our transportation provider, SafeRide Health.

**Q: What is NEMT? What is SafeRide?**

A: NEMT stands for **non-emergency medical transportation**. This includes transportation to the doctor, dentist, hospital, pharmacy, or other places you get Medicare services.

NEMT services do NOT include ambulance trips.

SafeRide is our NEMT partner. For NEMT services, please contact SafeRide directly.

**Q: What services does SafeRide provide?**

A: SafeRide offers these services to help you get to and from your medical appointments:

- Curb-to-curb transportation in private vans, sedans, including wheelchair-accessible vehicles
- Mass-transit tokens or tickets (rail, bus, or air)
- Commercial airline tickets
- Transportation costs of your attendant if you need assistance while traveling
- Cost of meals and lodging associated with a long-distance trip (ages 20 or younger)
- Mileage reimbursement for an individual transportation participant (ITP)

**Q: What is an individual transportation participant (ITP)?**

A: An ITP could be either of the following:

- ITP (Self): A Medicare Member who takes themselves to a medical appointment with a personal vehicle OR a family member who transports a Medicare Member with a personal vehicle.
- ITP (Other): An individual who transports a non-family Medicare Member to a medical appointment with a personal vehicle.

ITPs must enroll with SafeRide and can be reimbursed for driving to health care appointments. Learn more and find ITP enrollment forms at [SafeRideHealth.com/Community-First](https://SafeRideHealth.com/Community-First).

**Q: How much do NEMT services cost?**

A: NEMT services provided by SafeRide are at no cost for Community First Medicare Advantage Members.

**Q: Are NEMT services for all ages?**

A: Children 14 years old and younger must be accompanied by a parent, guardian, or other authorized adult. Children 15-17 years old must be accompanied by a parent, guardian, or other authorized adult or have consent on file to travel alone. Parental consent is not required if the health care service is confidential. Members of any age can request transportation to get family planning services.

## NEMT Member FAQs (continued)

### Q: How can I reserve a ride?

A: Call the **SafeRide Member Reservation Line at 1-855-932-2335**, Monday through Friday, 8:00 a.m. to 6:00 p.m. Information is available in both English and Spanish. The service is available on all holidays except Thanksgiving, Christmas, and New Year's Day. You can reserve a ride and manage your reservation by downloading the MySafeRide mobile app or online at [CommunityFirst.member.saferidehealth.com/login](https://CommunityFirst.member.saferidehealth.com/login).

**Call to reserve a ride at least 48 hours before your visit.** Please call five business days in advance if you need transportation outside of your service area. If it is an out-of-state trip, call 30 business days in advance. If you do not follow these scheduling guidelines, you may be asked to re-schedule your appointment.

#### When you call, please be ready to provide:

- Your name, home address, and phone number
- Medicare ID number (from your red, white, and blue Medicare ID card)
- The date of your health care visit
- The name, address, and phone number of the place you are going
- The medical reason for your visit
- The type of service (doctor, dentist, therapy, etc.)

### Q: What if I need help after hours/on the weekend or if I have questions about my reservation?

A: Call the **SafeRide Where's My Ride Line at 1-855-932-2335**, Monday through Saturday, 4:00 a.m. to 8:00 p.m. You can also manage your reservation 24 hours a day, seven days a week on the MySafeRide mobile app or online at [CommunityFirst.member.saferidehealth.com/login](https://CommunityFirst.member.saferidehealth.com/login).

### Q: What if I need an ambulance?

A: If you have an emergency and need an ambulance, please call 911.

### Q: What is the service area for Member pick up and drop off?

A: Bexar, Atascosa, Bandera, Comal, Guadalupe, Kendall, Medina, and Wilson counties.

### Q: Are additional passengers allowed?

A: One additional passenger is allowed for Members 18 years of age or under. Members over 18 are not allowed a passenger unless it is medically necessary. Parents/guardians are allowed to take multiple children with appointments.

### Q: Am I allowed a ride of my choice?

A: No, SafeRide will select the most appropriate mode of transportation based on your needs.

**SafeRide Health**



BOOK YOUR NEXT RIDE WITH SAFERIDE ONLINE AT: [CommunityFirst.member.saferidehealth.com/login](https://CommunityFirst.member.saferidehealth.com/login)

## Transporte Médico que No es de Emergencia (NEMT) preguntas frecuentes de miembros

Community First ofrece a los Miembros de Medicare Advantage y D-SNP Transporte Médico que No es de Emergencia a citas de salud sin costo a través de nuestro proveedor de transporte, SafeRide.

**P: ¿Qué es NEMT? ¿Qué es SafeRide?**

R: NEMT, por sus siglas en inglés, significa **Transporte Médico que No es de Emergencia**. Esto incluye transporte a médico, dentista, hospital, farmacia u otros lugares donde recibes servicios de Medicare.

Los servicios de NEMT NO incluyen viajes en ambulancia.

SafeRide es nuestro socio de transporte NEMT. Para los servicios de NEMT, comunícate directamente con SafeRide.

**P: ¿Qué servicios NEMT ofrece SafeRide?**

R: SafeRide brinda los siguientes servicios para ayudarte a llegar y regresar a tus consultas médicas:

- Transporte en autobuses privados, camionetas o sedanes, incluidos los vehículos con acceso para sillas de ruedas
- Pases o boletos de transporte público (tren, autobús o avión)
- Boletos de avión comercial
- Gastos de transporte de su asistente si necesita ayuda durante el viaje
- Gastos de comidas y alojamiento asociados con un viaje de larga distancia (edades de 20 años o menos)
- Reembolso por millas para un participante de transporte individual (ITP, por sus siglas en inglés)

**P: ¿Qué es un participante de transporte individual (ITP)?**

R: Un ITP puede ser uno de los siguientes:

ITP (tu mismo): Un miembro de Medicare que se transporta a una cita médica con un vehículo personal o un familiar que transporta a un miembro de Medicare a una cita médica con un vehículo personal.

ITP (otra persona): Una persona que transporta a un miembro de Medicare no familiar a una cita médica con un vehículo personal.

- Los ITP deben inscribirse en SafeRide y pueden ser reembolsados por conducir a citas médicas. Para obtener más información y encontrar los formularios de inscripción de ITP, visita [SafeRideHealth.com/Community-First](https://SafeRideHealth.com/Community-First).

**P: ¿Cuánto cuestan estos servicios?**

R: Los servicios de NEMT proporcionados por SafeRide son sin costo alguno para los miembros de Community First Medicare Advantage.

## Transporte Médico que No es de Emergencia (NEMT) Preguntas frecuentes de Miembros, (continuación)

### P: ¿Los servicios de NEMT son para todas las edades?

R: Los niños menores de 14 años deben estar acompañados por un padre, tutor u otro adulto autorizado. Los niños de 15 a 17 años deben estar acompañados por un padre, tutor u otro adulto autorizado o tener el consentimiento en el archivo para viajar solos. No se requiere el consentimiento de los padres si el servicio de atención médica es confidencial. Los miembros de cualquier edad pueden solicitar transporte para recibir los servicios de planificación familiar.

### P: ¿Cómo puedo reservar un viaje?

R: **Llama a la línea de reservaciones para miembros de SafeRide al 1-855-932-2335 (TTY 711)**, de lunes a viernes, de 8 a.m. a 6 p.m. La información está disponible en inglés y español. Abierto todos los días festivos, excepto, día de acción de gracias, navidad y año nuevo. También puede reservar un viaje y organiza tu reservación descargando la aplicación móvil **MySafeRide** o en línea en [CommunityFirst.member.saferidehealth.com/login](https://CommunityFirst.member.saferidehealth.com/login).

**Llama al menos 48 horas antes de tu visita.** Si necesita transporte más allá de su área de servicio, llama con cinco días hábiles de anticipación. Si es un viaje fuera del estado, llama con 30 días hábiles de anticipación.

Si no sigue estas reglas de programación, es posible que se te solicite que vuelvas a programar su cita.

#### **Cuando llames, asegúrate de estar listo para proporcionar:**

- Tu nombre, dirección, y número de teléfono.
- Número de identificación de Medicare (de tu tarjeta de identificación roja, blanca y azul de Medicare).
- La fecha de tu visita de atención médica.
- El nombre, la dirección y el número de teléfono del lugar al que te diriges.
- El motivo médico de tu visita.
- El tipo de servicio (médico, dentista, terapia, etc.).

### P: ¿Qué sucede si necesito ayuda fuera del horario de oficina/durante el fin de semana o si tengo preguntas sobre mi reservación?

R: Llame a **la línea Dónde está mi Transporte de SafeRide al 1-855-932-2335 (TTY 711)**, de lunes a sábado, de 4 a.m. a 8 p.m. También puedes manejar tu reservación las 24 horas del día, los siete días de la semana en la aplicación móvil **MySafeRide** o en línea en [CommunityFirst.member.saferidehealth.com/login](https://CommunityFirst.member.saferidehealth.com/login).

### P: ¿Cuál es el área de servicio para recoger y dejar a los miembros?

R: Los condados de Bexar, Atascosa, Bandera, Comal, Guadalupe, Kendall, Medina y Wilson.

### P: ¿Se permiten pasajeros adicionales?

R: Se permite un pasajero adicional para miembros de 18 años o menos. A los miembros mayores de 18 años no se les permite un pasajero a menos que sea médicamente necesario. Los padres/tutores pueden llevar a varios niños a sus citas.

### P: ¿Se me permite escoger el transporte de mi elección?

R: No, SafeRide seleccionará el modo de transporte más apropiado según tus necesidades.

