



Medicaid Non-Emergency Medical Transportation (NEMT) Guide

For Indiana Medicaid Members

A photograph of a young Black woman with short curly hair, smiling broadly and looking out of a car window. She is wearing a blue denim tank top and a thin necklace. The background is blurred, suggesting motion. The image is overlaid with a blue and orange circular graphic.

*Let's
Ride!*

 www.verida.com

Connecting Life to Health

January 2024



Our Mission

To provide transportation management solutions that deliver the highest levels of quality and satisfaction to our consumers, while offering exceptional value, performance, and responsiveness to our contracting agencies.

Indiana Medicaid Non-Emergency Medical Transportation Program at a Glance

Non-Emergency Medical Transportation (NEMT) is provided to Indiana Fee-For-Service Medicaid members who require transportation assistance to Medicaidbillable healthcare services and have no other means of transportation.



This is a shared-ride service. Therefore, you may be riding with other passengers picked up at or near your pick-up location.

If you require extra assistance for a medical reason, you may request one adult escort to accompany you. Your escort **MUST** be present at your pick-up and drop-off location. **Escorts MUST be requested when scheduling the appointment.**



Transportation services are available in your home community. Travel outside your home community is available only when you need specialized services that are not available within your community.

Verida covers all 92 counties in the State of Indiana.



Making Transportation Arrangements for Members

Call Verida to arrange transportation services to covered medical appointments at least 2 business days in advance of the appointment date. You can schedule trips up to 30 days in advance (business days do not include Saturday, Sunday, and approved state holidays).

When Scheduling Transportation...

Please have the following information ready for the Customer Service Representative when you call:

- Your full name, phone number, address, date of birth, and COUNTY of residence
- Your Medicaid number as it appears on your Indiana Medicaid Card
- An emergency contact's name and phone number
- Specify any special needs (oxygen, escort) when scheduling an appointment



Member Portal

As an option, you can schedule your trips using our member portal. Scan QR code to go to Member Portal now.



Indiana SERVICE AREAS



Making Transportation Arrangements for Members (Cont.)

Please have the following destination information available..

- The address, phone number, and name of your doctor and the medical facility where you are being transported
- Your mobility status (walking, wheelchair)
- Your room number
- An emergency contact's name and phone number

*** You will not be allowed to remain on the transportation provider's stretcher while receiving treatment. The transportation provider must leave you at your appointment destination and will return when you notify them that you are ready for return transportation.*

Not Ready or Unable to Attend an Appointment

- If you are not ready upon driver's arrival, driver will only wait 10 minutes.
- If you are unable to attend your appointment, please cancel by calling Verida **BEFORE** the pick-up time.
- You **MUST CALL** the call center after your appointment is complete to **REQUEST PICK-UP**. Provider has **ONE HOUR** from pick-up request time to return to your location.



Helpful Hints for Members

- *If you are able to use Public Transportation to your medical appointment, Verida will provide you with a pass for the trip. Please let us know when scheduling your transportation.*
- *If you haven't heard from your provider within 30 minutes of notification, please call us toll free at 855-325-7586, option 2.*
- *You should be prepared to share your ride with others and make multiple stops during your transport.*
- *Be patient, traffic and weather can delay your provider.*
- *You are only able to carry one bag onto the vehicle; bag must fit in your lap...no exceptions.*



Transportation Provider Standards

- Drivers should be wearing an ID badge.
- Transportation vehicles should be marked with their company name.
- Transportation is considered on time if you arrive within 15 minutes of your appointment time.
- When picking-up, drivers are only authorized to wait 10 minutes.
- Provider has one hour from your "I am ready to return home" call to pick you up.
- Drivers must transport safely and follow all traffic laws.

If the provider fails to meet any of these standards please contact Verida.

Key Contact Information:

To talk to someone about your transportation experience, please contact:

Toll-Free Reservation Line

1-855-325-7586

Customer Service - **press option 1**

Where's My Ride - **press option 2**

Spanish - **press option 9**

Hearing Impaired (TTY): 711 (IN Relay Service)

Quality Assurance Line

1-888-833-4154



The Verida Team

While Verida strives to provide the highest level of service possible, we realize unforeseen things can happen. Contact us should you have any questions.





At Our Core

Verida believes in building a better service for you...results:

Member Focused

Forward Thinking

Frequently Asked Questions

Q. What if the vehicle is more than 15 minutes late?

A. Call the Call Center Toll-Free at 855-325-7586; choose option 1 and then option 2 to speak with a dispatcher.

Q. What is Urgent Care?

A. The Broker shall arrange transportation services when you request services for urgent care and has no other means of appropriate transportation.

Urgent care, for the purpose of this Contract, is defined as an unscheduled episodic situation, in which there is no immediate threat to life or limb, but you must be seen on the day of the request and treatment cannot be delayed until the next day. The Broker may verify with the direct provider of service that the need for urgent care exists. Hospital discharges shall be considered as urgent care.

The requirements of this subsection shall also apply to appointments established by medical care providers allowing insufficient time for routine three (3) day scheduling. Valid requests for urgent care transports shall be honored within three (3) hours of the time the request is made.





Medicaid

Guía de transporte médico que no es de emergencia (NEMT)

Para miembros de Medicaid de Indiana

A photograph of a young Black woman with short curly hair, smiling broadly and looking out the window of a car. She is wearing a blue denim tank top and a thin necklace. The car's interior and window are visible, with a blurred background suggesting motion.

*Let's
Ride!*

 www.verida.com

Conectando la vida a la salud

Enero 2023



Nuestra misión

Brindar soluciones de administración de transporte que les proporcionan los más altos niveles de calidad y satisfacción a nuestros consumidores, al mismo tiempo que ofrecen valor, rendimiento y capacidad de respuesta excepcionales a nuestras agencias contratantes.

Resumen del programa de transporte médico que no es de emergencia del Medicaid de Indiana

El transporte médico que no es de emergencia (Non-Emergency Medical Transportation, NEMT) se brinda a los miembros del Medicaid de Pago por Servicio de Indiana que requieren asistencia de transporte a los servicios de atención médica facturables de Medicaid y no tienen otro medio de transporte.



Este es un servicio de transporte compartido. Por lo tanto, es posible que viaje con otros pasajeros recogidos en o cerca de su lugar de recogida.

Si necesita asistencia adicional por un motivo médico, puede solicitar que lo acompañe un adulto. Su acompañante **DEBE** estar presente en su lugar de recogida y llegada. **Se DEBEN solicitar los acompañantes al programar la cita.**



Los servicios de transporte están disponibles en su comunidad de origen. Los viajes fuera de su comunidad de origen están disponibles solo cuando necesita servicios especializados que no están disponibles dentro de su comunidad.

Verida cubre los 92 condados del estado de Indiana.



Hacer arreglos de transporte para los miembros

Llame a Verida para coordinar los servicios de transporte a las citas médicas cubiertas al menos 2 días hábiles antes de la fecha de la cita. Puede programar viajes con hasta 30 días de anticipación (los días hábiles no incluyen sábados, domingos ni feriados estatales aprobados).

Al programar el transporte...

Tenga a mano la información siguiente cuando llame al representante de servicio al cliente:

- Su nombre completo, número de teléfono, dirección, fecha de nacimiento y CONDADO de residencia.
- Su número de Medicaid tal como aparece en su tarjeta de Medicaid de Indiana.
- El nombre y número de teléfono de un contacto de emergencia.
- Especifique cualquier necesidad especial (oxígeno, acompañamiento) al programar una cita.



Portal para miembros

Como opción, puede programar sus viajes utilizando nuestro portal para miembros. Escanee el código QR para ir ahora al portal para miembros.



ÁREAS DE SERVICIO de Indiana





Consejos útiles para miembros

- Si puede usar el transporte público para su cita médica, Verida le proporcionará un pase para el viaje. Háganos saber al programar su transporte.
- Si no ha tenido noticias de su proveedor dentro de los 30 minutos posteriores a la notificación, llámenos sin cargo al 855-325-7586, opción 2.
- Debe estar preparado para compartir su viaje con otros y hacer múltiples paradas durante su transporte.
- Sea paciente, el tráfico y las condiciones meteorológicas pueden retrasar a su proveedor.
- Solo puede llevar una bolsa en el vehículo; la bolsa debe caber en su regazo... Sin excepciones.

Hacer arreglos de transporte para los miembros (cont.)

Tenga a mano la información de destino siguiente.

- La dirección, el número de teléfono y el nombre de su médico y el centro médico al que lo transportarán.
- Su estado de movilidad (si camina, silla de ruedas, ambulancia para soporte vital básico).
- Su número de habitación.
- El nombre y número de teléfono de un contacto de emergencia.

****** No se le permitirá permanecer en la camilla del proveedor de transporte mientras recibe tratamiento. El proveedor de transporte debe dejarlo en el destino de su cita y regresará cuando le notifique que está listo para el transporte de regreso.

Si no está listo o no puede asistir a una cita

- Si no está listo a la llegada del conductor, el conductor solo esperará 10 minutos.
- Si no puede asistir a su cita, cancele llamando a Verida ANTES de la hora de recogida.
- **DEBE LLAMAR** al centro de llamadas después de completar su cita para **SOLICITAR LA RECOGIDA**. El proveedor tiene **UNA HORA** desde el momento de la solicitud de recogida para regresar a su ubicación.



Estándares de proveedores de transporte

- Los conductores deben llevar una tarjeta de identificación.
- Los vehículos de transporte deben estar identificados con el nombre de la empresa.
- El transporte se considera puntual si llega dentro de los 15 minutos de la hora de su cita.
- A la hora de la recogida, los conductores solo están autorizados a esperar 10 minutos.
- El proveedor tiene una hora desde su llamada de "Estoy listo para regresar a casa" para recogerlo.
- Los conductores deben transportar con seguridad y seguir todas las leyes de tránsito.

Si el proveedor no cumple con alguno de estos estándares, comuníquese con Verida.

Información clave de contacto:

Para hablar con alguien sobre su experiencia de transporte, comuníquese con:

Línea gratuita de reservas

1-855-325-7586

Servicio al cliente: presione la opción 1

¿Dónde está mi transporte? presione la opción 2

Español - presione la opción 9

Personas con Discapacidad Auditiva (TTY): 711
(Servicio de Transmisión de IN)

Línea de Garantía de Calidad

1-888-833-4154



El equipo de Verida

Si bien Verida se esfuerza por brindar el más alto nivel de servicio posible, sabemos que pueden suceder eventos imprevistos. Póngase en contacto con nosotros si tiene alguna pregunta.





Nuestro núcleo

Verida cree en construir un mejor servicio para usted... Resultados:

Centrado
en el
miembro

Con visión
de futuro

Preguntas frecuentes

P. ¿Qué sucede si el vehículo se retrasa más de 15 minutos?

R. Llame sin cargo al Centro de Llamadas al 855-325-7586; elija la opción 1 y luego la opción 2 para hablar con un despachador.

P. ¿Qué es la atención de urgencia?

R. El Agente programará los servicios de transporte cuando usted solicite servicios de atención de urgencia y no disponga de otro medio de transporte adecuado.

La atención de urgencia, a los efectos de este Contrato, se define como una situación episódica no programada en la que no existe una amenaza inmediata para la vida o la integridad física, pero debe ser atendido el día de la solicitud y el tratamiento no puede retrasarse hasta el día siguiente. El agente podrá verificar con el proveedor directo del servicio que existe la necesidad de atención de urgencia. Las altas hospitalarias tendrán la consideración de atención de urgencia.

Los requisitos de esta subsección también se aplicarán a las citas establecidas por proveedores de atención médica considerando que no haya tiempo suficiente para la programación rutinaria de tres (3) días. Las solicitudes válidas de transporte de atención de urgencia se cumplirán dentro de las tres (3) horas posteriores al momento en que se realiza la solicitud.

