

## Blue Cross Community Centennial<sup>SM</sup>

*A Centennial Care Plan*

### Transportation Services – Guidelines for Meals and Lodging Reimbursement

If you must travel to another city or state for an approved appointment, Blue Cross Community Centennial may pay for meals and lodging. Reimbursement is given only if treatment for covered services causes you to be away from your home. Trips, meals, and lodging must be approved before you travel.

#### How to get approval

Reimbursed meals and lodging require approval. Call Modivcare<sup>®</sup> to request approval. Call toll-free 866-913-4342. Call as soon as possible, but no later than 3 business days before the appointment. When you call, you'll be given an Authorization/Job Number.

#### Meals

You can be reimbursed for meals if you are away from home for 8 hours or more at an approved appointment. You can be paid up to \$18 per day when you are away from home.

#### Lodging

You can be reimbursed for lodging when a trip takes more than 4 hours one way. An overnight stay must be medically necessary. You can be paid up to \$58 per night on a weekday (in New Mexico). You can be paid up to \$81 per night on a weekend or for out-of-state travel on any day.

All lodging must be coordinated and approved by Modivcare. Do not arrange your own lodging. If you arrange your own lodging, you will not be reimbursed.

#### How to get reimbursed

You must provide information about the person who will be reimbursed:

- Social Security Number
- Full Name
- Mailing Address

Please fill out the [Meals & Lodging Expense Report Form](#) .

You must include with the form:

- Original receipts for each meal and lodging expense
- Your assigned Authorization/Job Number

Mail the form and receipt(s) to the address shown on the form. Modivcare must receive it no later than 30 days from the earliest date shown on the form. You will not be reimbursed if the form is received after 30 days.

If you have questions, please call 866-913-4342.

Modivcare is an independent company providing transportation services to BCBSNM through a contractual arrangement between BCBSNM and Modivcare. The relationship between BCBSNM and Modivcare is that of independent contractors.

Such services are funded in part with the State of New Mexico.

Blue Cross and Blue Shield of New Mexico is a Division of Health Care Service Corporation, a Mutual Legal Reserve Company, an Independent Licensee of the Blue Cross and Blue Shield Association.

## **Servicios de transporte - Lineamientos para el reembolso de comidas y alojamiento**

Si debe viajar a otra ciudad o estado para una cita aprobada, es posible que Blue Cross Community Centennial pague sus comidas y alojamiento. El reembolso se proporciona únicamente si el tratamiento para los servicios cubiertos lo mantiene lejos de su casa. Los transportes, comidas y alojamiento deben estar aprobados antes de que viaje.

### **Cómo obtener aprobación**

El reembolso de comidas y alojamiento necesitan de aprobación. Llame a Modivcare® para solicitar aprobación. Llame de forma gratuita a 866-913-4342. Llame lo más pronto posible, pero no después de 3 días laborales previos a la cita. Cuando llame, se le proporcionará un Número de trabajo/autorización.

### **Comidas**

Se le puede reembolsar las comidas si está lejos de casa durante 8 horas o más en una cita aprobada. Puede pagársele hasta \$18 al día cuando está lejos de casa.

### **Alojamiento**

Se le puede reembolsar el alojamiento cuando un recorrido toma más de 4 horas para llegar. Una estadía durante la noche debe ser médicamente necesaria. Puede pagársele hasta \$58 la noche en un día laboral (en New Mexico). Se le puede pagar hasta \$81 por noche en un fin de semana o por transporte fuera del estado en cualquier día.

Todo el alojamiento debe estar coordinado y aprobado por Modivcare. No haga los arreglos para su propio alojamiento. Si arregla su propio alojamiento, no se le reembolsará.

### **Cómo obtener el reembolso**

Debe proporcionar información sobre la persona que será reembolsada:

- número de seguro social
- nombre completo
- dirección de correo

Llene el [Formulario de informe de gastos de comidas y alojamiento](#) .

Debe incluir con el formulario:

- recibos originales por cada gasto de comida y alojamiento
- su número de trabajo/autorización asignado

Envíe por correo el formulario y los recibos a la dirección que se muestra en el formulario. Modivcare debe recibirlo a más tardar 30 días posteriores a la fecha más próxima que se muestra en el formulario. No se le dará un reembolso si el formulario se recibe después de 30 días.

Si tiene preguntas, llame al 866-913-4342.

Modivcare es una compañía independiente que proporciona servicios de transportación a Blue Cross and Blue Shield of New Mexico (BCBSNM) por medio de un acuerdo contractual entre BCBSNM y Modivcare. La relación entre BCBSNM y Modivcare es de contratistas independientes.

Esos servicios reciben financiamiento parcial del estado de New Mexico.

Blue Cross and Blue Shield of New Mexico es una división de Health Care Service Corporation, una compañía mutua de reserva legal, un licenciatario independiente de Blue Cross and Blue Shield Association.

**To ask for auxiliary aids and services or materials in other  
formats and languages at no cost,  
please call 1-866-689-1523 (TTY/TDD: 711) .**

Blue Cross and Blue Shield of New Mexico complies with applicable Federal civil rights laws and does not discriminate on the basis of race, color, national origin, age, disability, or sex. Blue Cross and Blue Shield of New Mexico does not exclude people or treat them differently because of race, color, national origin, age, disability, or sex.

Blue Cross and Blue Shield of New Mexico:

- Provides free aids and services to people with disabilities to communicate effectively with us, such as:
  - Qualified sign language interpreters
  - Written information in other formats (large print, audio, accessible electronic formats, other formats)
- Provides free language services to people whose primary language is not English, such as:
  - Qualified interpreters
  - Information written in other languages

If you need these services, contact Civil Rights Coordinator.

If you believe that Blue Cross and Blue Shield of New Mexico has failed to provide these services or discriminated in another way on the basis of race, color, national origin, age, disability, or sex, you can file a grievance with: Civil Rights Coordinator, Office of Civil Rights Coordinator, 300 E. Randolph St., 35<sup>th</sup> floor, Chicago, Illinois 60601, 1-855-664-7270, TTY/TDD: 1-855-661-6965, Fax: 1-855-661-6960, [Civilrightscoordinator@hcsc.net](mailto:Civilrightscoordinator@hcsc.net). You can file a grievance in person or by mail, fax, or email. If you need help filing a grievance, Civil Rights Coordinator is available to help you.

You can also file a civil rights complaint with the U.S. Department of Health and Human Services, Office for Civil Rights, electronically through the Office for Civil Rights Complaint Portal, available at <https://ocrportal.hhs.gov/ocr/portal/lobby.jsf>, or by mail or phone at:

U.S. Department of Health and Human Services  
200 Independence Avenue, SW  
Room 509F, HHH Building  
Washington, D.C. 20201

1-800-368-1019, 800-537-7697 (TDD)

Complaint forms are available at <http://www.hhs.gov/ocr/office/file/index.html>.

## Para obtener asistencia y servicios auxiliares, o materiales en formatos alternativos u otros idiomas sin costo, llame al 1-866-689-1523 (TTY/TDD: 7-1-1).

Blue Cross and Blue Shield of New Mexico cumple con las leyes federales de derechos civiles aplicables y no discrimina por motivos de raza, color, nacionalidad, edad, discapacidad o sexo. Blue Cross and Blue Shield of New Mexico no excluye a las personas ni las trata de forma diferente debido a su origen étnico, color, nacionalidad, edad, discapacidad o sexo.

Blue Cross and Blue Shield of New Mexico:

- Proporciona asistencia y servicios gratuitos a las personas con discapacidades para que se comuniquen de manera eficaz con nosotros, como los siguientes:
  - Intérpretes de lenguaje de señas capacitados.
  - Información escrita en otros formatos (letra grande, audio, formatos electrónicos accesibles, otros formatos).
- Proporciona servicios lingüísticos gratuitos a personas cuya lengua materna no es el inglés, como los siguientes:
  - Intérpretes capacitados.
  - Información escrita en otros idiomas.

Si necesita recibir estos servicios, comuníquese con Civil Rights Coordinator.

Si considera que Blue Cross and Blue Shield of New Mexico no le proporcionó estos servicios o lo discriminó de otra manera por motivos de origen étnico, color, nacionalidad, edad, discapacidad o sexo, puede presentar un reclamo a la siguiente persona: Civil Rights Coordinator, Office of Civil Rights Coordinator, 300 E. Randolph St., 35<sup>th</sup> floor, Chicago, Illinois 60601, 1-855-664-7270, TTY/TDD: 1-855-661-6965, Fax: 1-855-661-6960, [Civilrightscoordinator@hsc.net](mailto:Civilrightscoordinator@hsc.net). Puede presentar el reclamo en persona o por correo postal, fax o correo electrónico. Si necesita ayuda para hacerlo, Civil Rights Coordinator está a su disposición para brindársela.

También puede presentar un reclamo de derechos civiles ante la Office for Civil Rights (Oficina de Derechos Civiles) del Department of Health and Human Services (Departamento de Salud y Servicios Humanos) de EE. UU. de manera electrónica a través de Office for Civil Rights Complaint Portal, disponible en <https://ocrportal.hhs.gov/ocr/portal/lobby.jsf>, o bien, por correo postal a la siguiente dirección o por teléfono a los números que figuran a continuación:

U.S. Department of Health and Human Services  
200 Independence Avenue, SW  
Room 509F, HHH Building  
Washington, D.C. 20201

1-800-368-1019, 800-537-7697 (TDD)

Puede obtener los formularios de reclamo en el sitio web <http://www.hhs.gov/ocr/office/file/index.html>.

ATTENTION: If you speak English, language assistance services, free of charge, are available to you. Call 1-855-710-6984 (TTY: 711).

ATENCIÓN: si habla español, tiene a su disposición servicios gratuitos de asistencia lingüística. Llame al 1-855-710-6984 (TTY: 711).

Díí baa akó nínízin: Díí saad bee yáníłti'go Diné Bizaad, saad bee áká'ánída'áwo'deę', t'áá jiik'eh, éí ná hóló, koji' hódíłnih 1-855-710-6984 (TTY: 711).

CHÚ Ý: Nếu bạn nói Tiếng Việt, có các dịch vụ hỗ trợ ngôn ngữ miễn phí dành cho bạn. Gọi số 1-855-710-6984 (TTY: 711).

ACHTUNG: Wenn Sie Deutsch sprechen, stehen Ihnen kostenlos sprachliche Hilfsdienstleistungen zur Verfügung. Rufnummer: 1-855-710-6984 (TTY: 711).

Ir( : tewitgivovnrri , tr: TrILtAllf:46ViFAIVATiji ° rAti: 1-855-710-6984 (TTY: 711).

مقرب لصنا. ناچملا ب كل رفاوتت فبو غلا دعاس ملا تامدخ نإف، ةغلا ركذا ثدحتت تنك اذا: فظوحلم 1-855-710-6984 (مكبلو مصلا فتاه مقر: 711).

-21: itl,012 Al-@SI-A1.1 14-"1', al01 XI". AIEI1 2 무 f\_로 0 I@SI-N 수 °I,tLICI-. 1-855-710-6984 (TTY: 711) IF±I '2'로 `IGoff -1JA12.

PAUNAWA: Kung nagsasalita ka ng Tagalog, maaari kang gumamit ng mga serbisyo ng tulong sa wika nang walang bayad. Tumawag sa 1-855-710-6984 (TTY: 711).

%Ir(31R : HAKEvic-i- h 6 VA IT" ' MP -4<sup>0</sup> iVV`A t'fffiffti4"-,:kitt 1 1<sup>o</sup> 1-855-710-6984 TTY: 711) 1Z•t-3ratlj\_ "C't':::Mt-<P.O.

ATTENTION : Si vous parlez français, des services d'aide linguistique vous sont proposés gratuitement. Appelez le 1-855-710-6984 (ATS: 711).

ATTENZIONE: In caso la lingua parlata sia l'italiano, sono disponibili servizi di assistenza linguistica gratuiti. Chiamare il numero 1-855-710-6984 (TTY: 711).

ВНИМАНИЕ: Если вы говорите на русском языке, то вам доступны бесплатные услуги перевода. Звоните 1-855-710-6984 (телетайп: 711).

tzrr t: zrfđ aircr Fñe q)-9a- t a)- aircrk̄.97 H̄cra- M~ wrErr TrTrzrar Tr̄ar urr9̄ t1 1-855-710-6984(TTY: 711) 17 T=r'9 01

اب. دشاب يم مهارف امش يارب ناگیار تروص هب ینابز تلایهست، دینک یم وگتفگ یسراف نابز هب رگا: هجوت 1-855-710-6984 (TTY: 711) دیریگب سامت.

L5 LIU: 61f1w0111114111/Lf11013.115f1141.15f11551LILVla1/111111/1101145 II/5 1- (TTY: 711).