

GUÍA PARA USUARIOS DE LA APLICACIÓN MÓVIL MTM LINK MEMBER

DESCRIPCIÓN GENERAL DE LA PLATAFORMA

MTM Link brinda a los miembros herramientas para administrar los servicios de transporte médico que no sean de emergencia (NEMT, por sus siglas en inglés) sin tener que llamar a MTM Health.

La aplicación móvil le brinda la posibilidad de lo siguiente:

- Solicitar nuevos servicios que estén cubiertos por su beneficio de NEMT
- Ver los servicios programados
- Consultar las actualizaciones de su conductor en tiempo real
- Recibir notificaciones sobre sus servicios
- Cancelar los servicios que ya no necesite
- Presentar reclamaciones de reembolso por millaje de gasolina (GMR, por sus siglas en inglés)
- Actualizar sus preferencias de contacto de MTM Health

MTM Health continúa mejorando la aplicación móvil al ofrecer más funciones que facilitan la administración de sus servicios.

Cómo obtener acceso a la aplicación móvil de MTM Link Member

¡Empezar a usar MTM Link es sencillo!

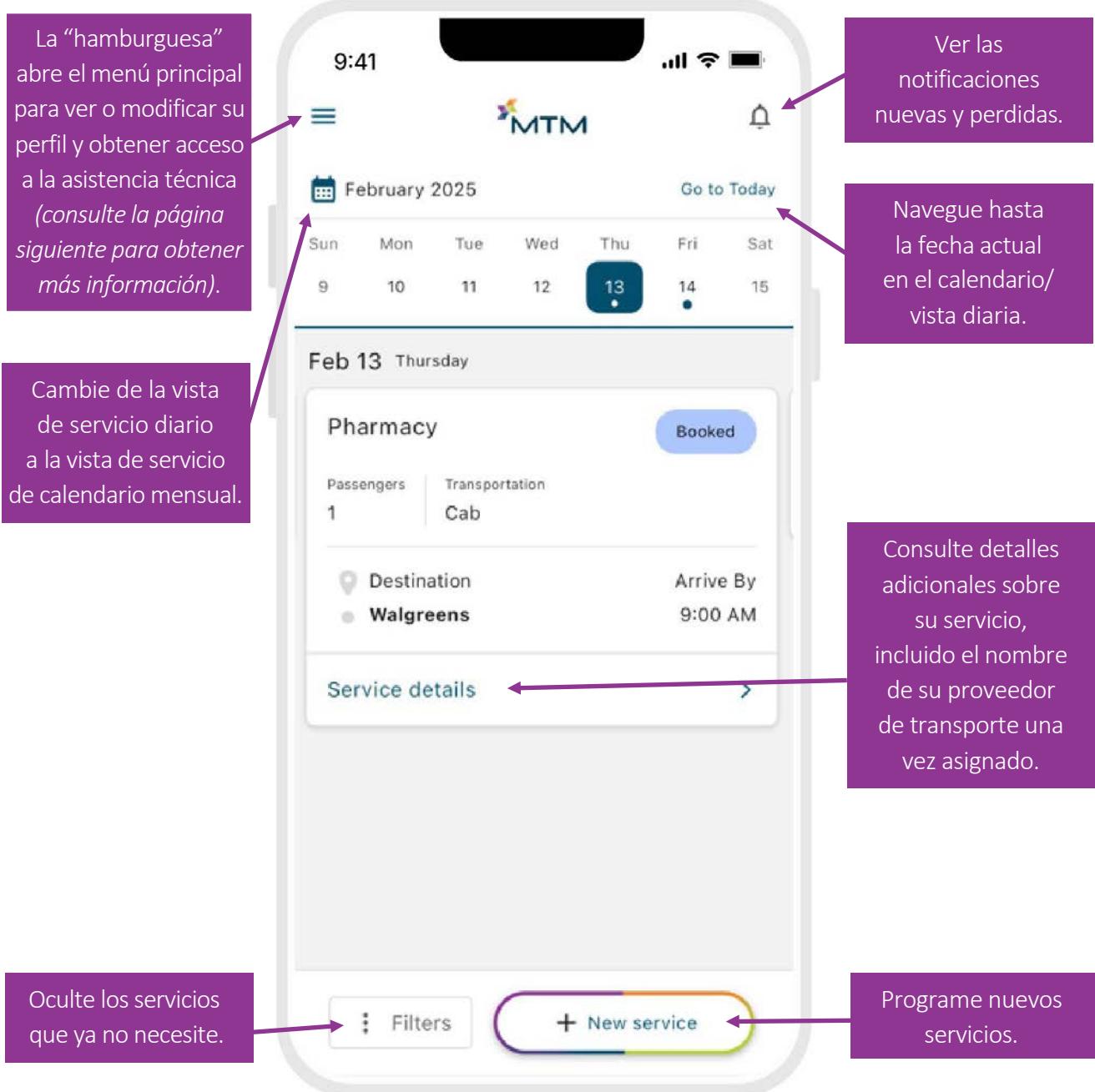
1. Busque “MTM Link Member” en Google Play Store o en la App Store de iOS
2. Descargue la aplicación en su dispositivo móvil
3. Regístrese con una dirección de correo electrónico
4. ¡Inicie sesión y empiece a usarla!

DESCRIPCIÓN GENERAL DE LA NAVEGACIÓN

Estos son algunos consejos útiles para navegar por las funciones de la aplicación de MTM Link Member.

PANTALLA DE INICIO

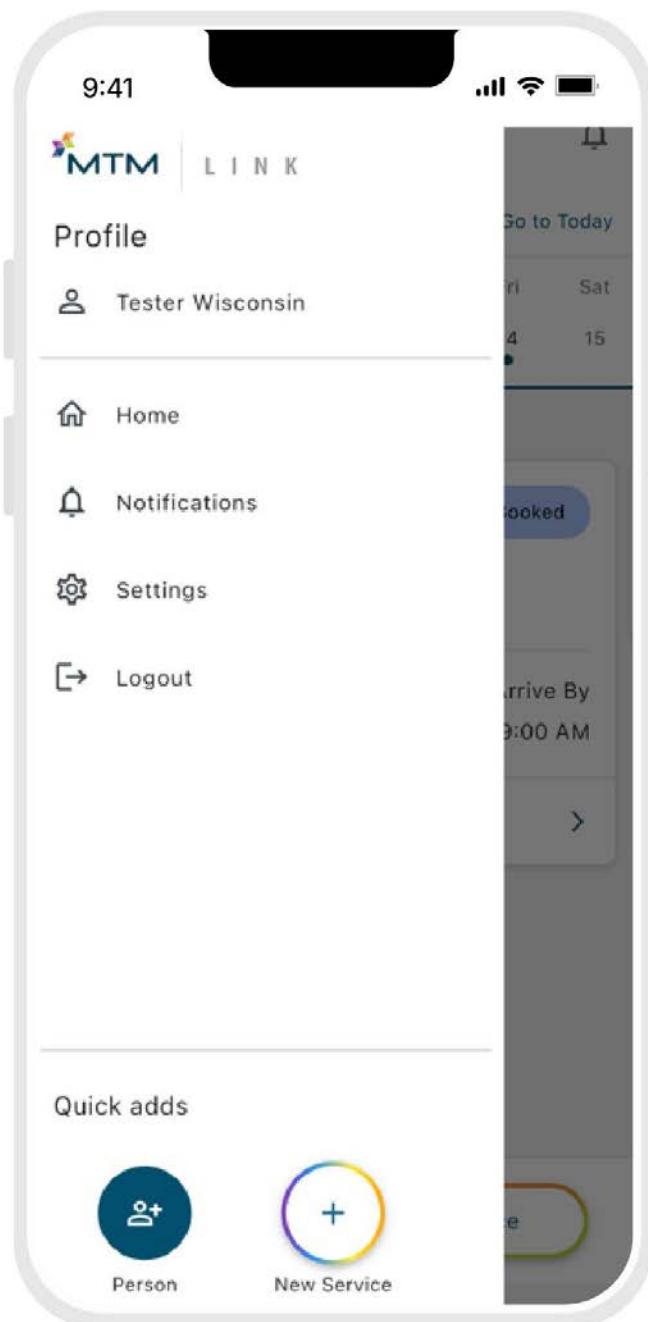
La pantalla de inicio es la página de presentación de la aplicación. Aquí es donde puede ver los servicios y las notificaciones. También puede ingresar al menú principal y crear nuevos servicios.



MENÚ PRINCIPAL

Cuando abra la opción de hamburguesa, como se muestra en la página anterior, entrará al menú principal. Aquí puede:

- Regresar a la pantalla de inicio para ver los detalles del servicio
- Ver las notificaciones nuevas y perdidas
- Revisar su configuración
- Cerrar sesión
- Agregar un usuario a su cuenta
- Programar nuevos servicios

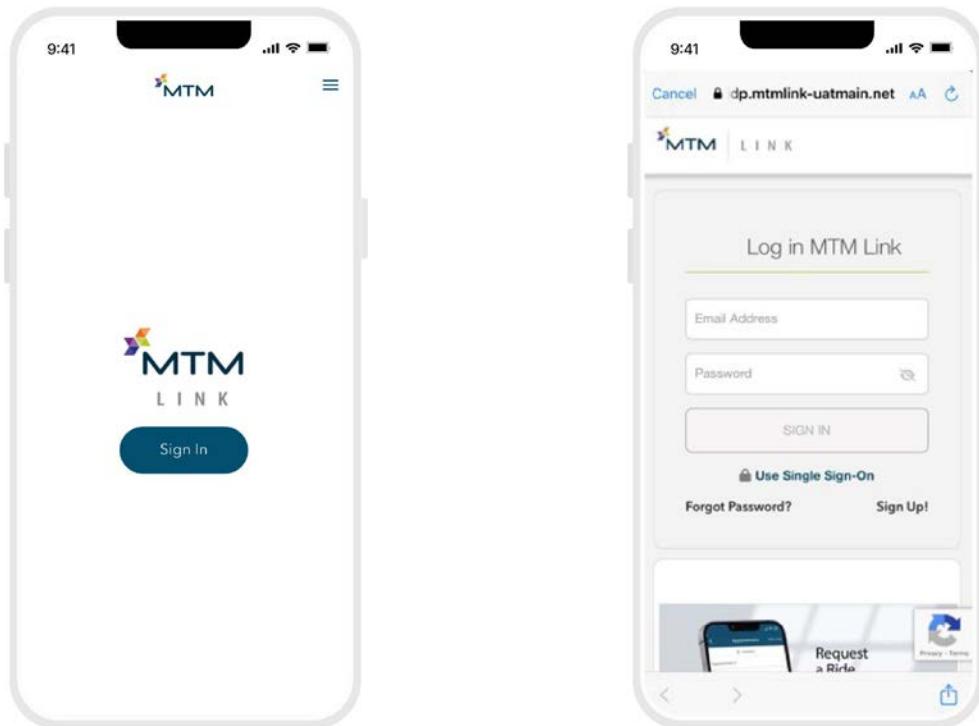


CÓMO USAR LA APLICACIÓN MÓVIL DE MTM LINK MEMBER

▲ CÓMO REGISTRARSE PARA OBTENER UNA CUENTA

MTM Health resguarda los datos de los miembros. Solo los miembros que califican para recibir los beneficios de NEMT de parte de MTM Health mediante uno de nuestros planes de salud cubiertos pueden tener acceso a la aplicación.

Cuando descargue la aplicación, verá la pantalla de inicio de sesión. Haga clic en Sign In (Iniciar sesión) para ir a la pantalla de inicio de sesión, como se muestra en los siguientes ejemplos de pantalla.



Haga clic en Sign Up (Registrarse) para iniciar el proceso de registro, como se muestra en los ejemplos de pantalla anteriores. Para registrarse para abrir su cuenta, siga estos pasos:

1. Llene los campos de registro con la misma información que tiene archivada en su plan de salud:
 - Primer nombre
 - Apellido(s)
 - Fecha de nacimiento
2. Llene dos de estos tres campos:
 - Número de teléfono
 - Código postal
 - Identificación médica
3. Seleccione Find Me (Encuéntreme)

Después de realizar estos pasos, recibirá un correo electrónico. El correo electrónico le pedirá que llene su registro. De aquí, usted creará su contraseña.

USO DE LA AUTENTICACIÓN MULTIFACTOR

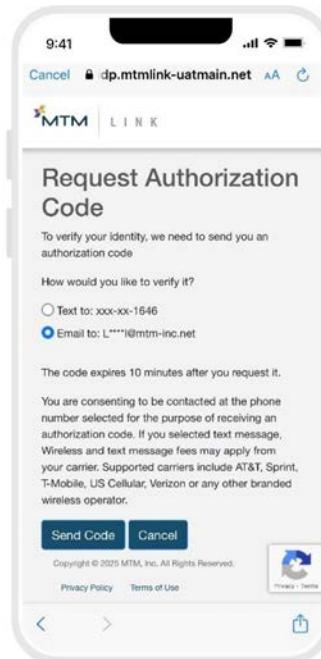
Si su plan de salud lo exige, MTM utiliza la autenticación multifactor (MFA, por sus siglas en inglés) para iniciar sesión en la aplicación móvil MTM Link Member. Esto significa que debe ingresar una contraseña y un código para iniciar sesión. Esto es para proteger sus datos personales.

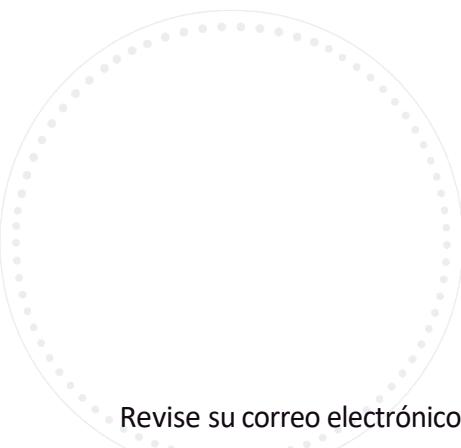
Después de ingresar su correo electrónico y contraseña, haga clic en el botón de Sign In (Iniciar sesión).



Se le preguntará cómo desea recibir un código. Puede elegir recibir un código por mensaje de texto o correo electrónico. Para recibir un código por mensaje de texto, debe tener un número de teléfono celular registrado en sus preferencias de comunicación de MTM Link.

Elija cómo desea recibir un código y pulse el botón de Send Code (Enviar código).



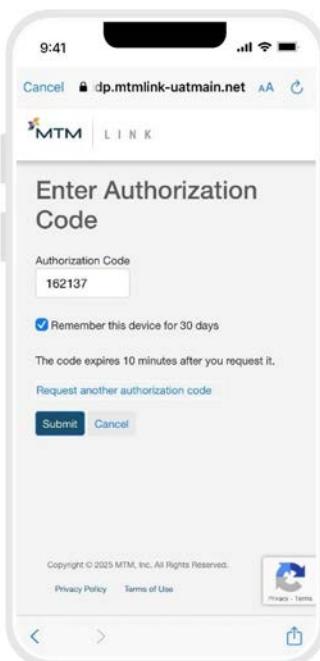


Revise su correo electrónico o sus mensajes de texto para ver el código. Ingrese su código en MTM Link. Tenga en cuenta que el código solo será válido durante 10 minutos después de solicitarlo. Puede solicitar un código nuevo después de 10 minutos.



Antes de pulsar el botón Submit (Enviar), también puede seleccionar la casilla que dice "Remember this device for 30 days" ("Recordar este dispositivo durante 30 días"). Esto significa que no tendrá que ingresar otro código para iniciar sesión desde este dispositivo durante 30 días.

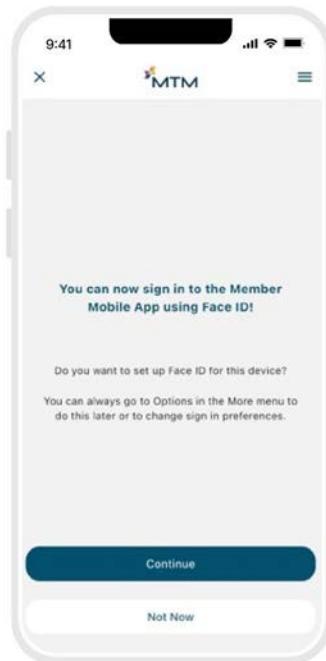
Una vez que ingrese su código, presione el botón Submit (Enviar). Ahora habrá iniciado sesión en su cuenta de MTM Link.



ACTIVACIÓN DE INICIO DE SESIÓN BIOMÉTRICO

También puede iniciar sesión en la aplicación de MTM Link Member sin tener que ingresar su nombre de usuario y contraseña cada vez si utiliza el inicio de sesión biométrico:

- Si tiene un dispositivo Apple que usa iOS, puede iniciar sesión con Touch ID (mediante la huella dactilar) o Face ID (por reconocimiento facial), según lo que sea compatible con su dispositivo.
- Si tiene un dispositivo Android, puede iniciar sesión con su huella digital.

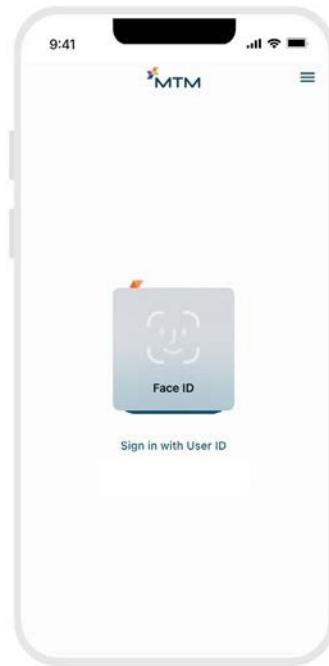


Para habilitar esta función, siga estos pasos:

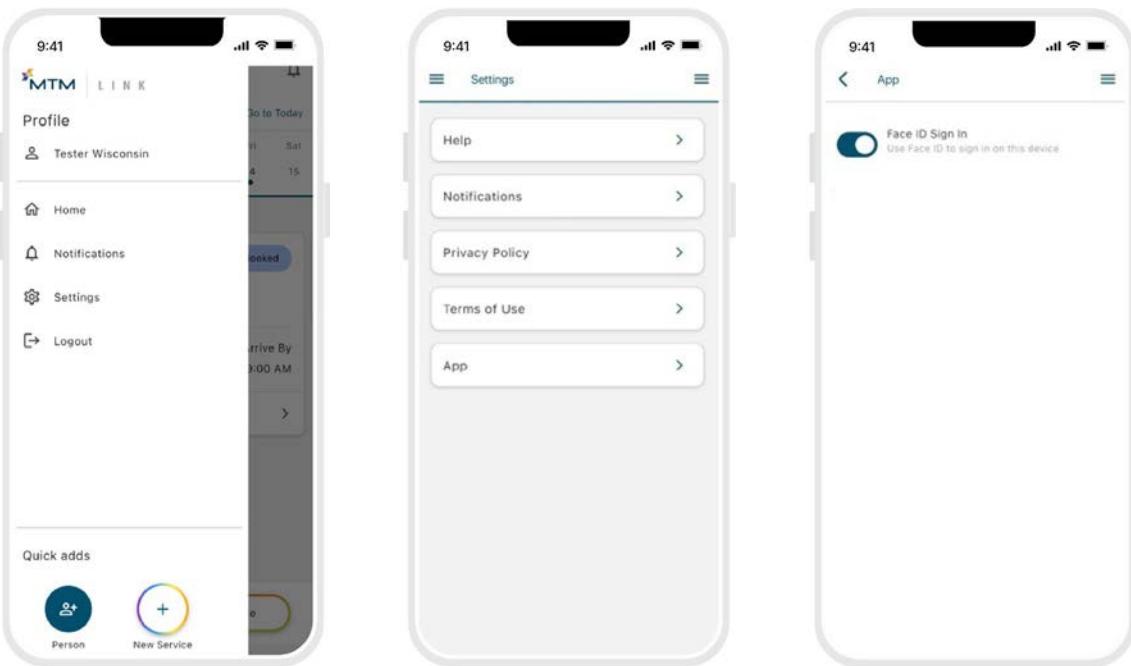
1. Primero, debe configurar sus datos biométricos en los ajustes de su dispositivo móvil; consulte las instrucciones de Apple o Android para hacer eso.
2. Cuando inicie sesión en la aplicación móvil por primera vez, verá un mensaje que le pedirá que habilite sus datos biométricos.
3. Siga las instrucciones para habilitar el inicio de sesión biométrico.



Después de habilitar el inicio de sesión biométrico, esta será la opción de inicio de sesión predeterminada.

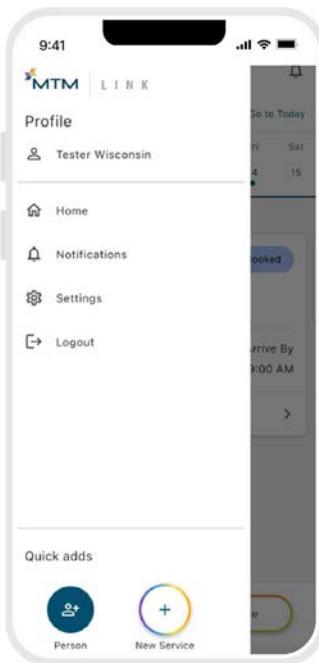


Puede optar por no usar el inicio de sesión biométrico. Haga clic en el ícono de la hamburguesa en la esquina superior izquierda para tener acceso al menú. Seleccione Settings (Configuración) y, luego, la opción de App (Aplicación). Use el botón de cambio para habilitar o deshabilitar el inicio de sesión biométrico. Puede habilitar o deshabilitar el inicio de sesión biométrico en cualquier momento.

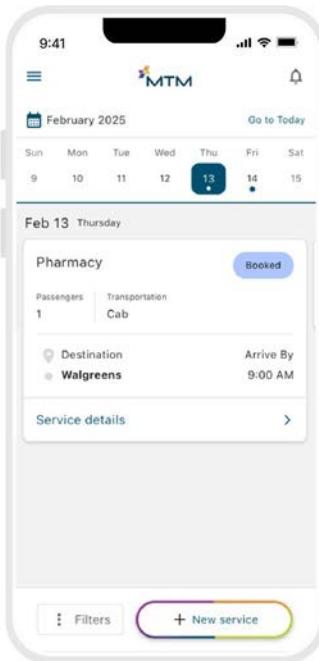


CÓMO VER LOS SERVICIOS PROGRAMADOS

Una vez que haya iniciado sesión en la aplicación, puede revisar sus servicios programados. En el menú principal, seleccione la opción Home (Inicio) para ver sus servicios programados.

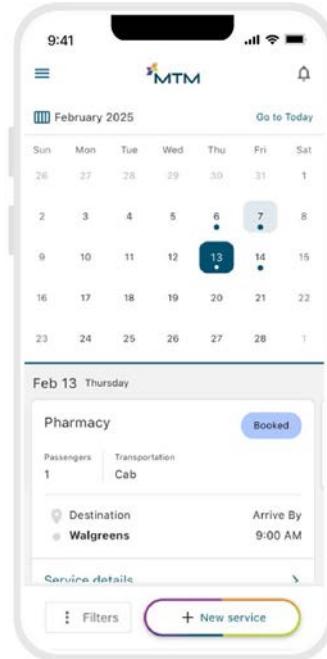


Encuentre sus servicios del día de hoy mediante la vista de calendario semanal, tal y como se muestra en el ejemplo de la derecha. Haga clic en el día que desea ver para consultar la hora de recogida, el tipo de transporte y el destino. Si hace clic en Service Details (Detalles del servicio), también puede ver el nombre del proveedor de transporte que lo recogerá. Usted verá esta información una vez que se haya asignado su proveedor de transporte.



También puede utilizar la vista de calendario mensual para buscar servicios de un día específico, como se muestra en el ejemplo de pantalla de la derecha. Haga clic en el ícono de calendario situado junto al mes y el día para cambiar de la vista semanal a la mensual.

Si tiene un servicio programado para un día específico, aparecerá un punto azul debajo de la fecha. Haga clic en esa fecha para revisar su(s) servicio(s) programado(s) para ese día.



Guía de estatus del viaje

Pendiente: recibimos su solicitud. Necesitamos revisar algunas cosas antes de finalizar su solicitud de servicio. Es posible que le pidamos que nos llame. De lo contrario, MTM le llamará si hay algún problema.

Reservado: tenemos todo lo que necesitamos y asignaremos su servicio a uno de nuestros proveedores de transporte.

Confirmado: programamos su servicio con uno de nuestros proveedores de transporte.

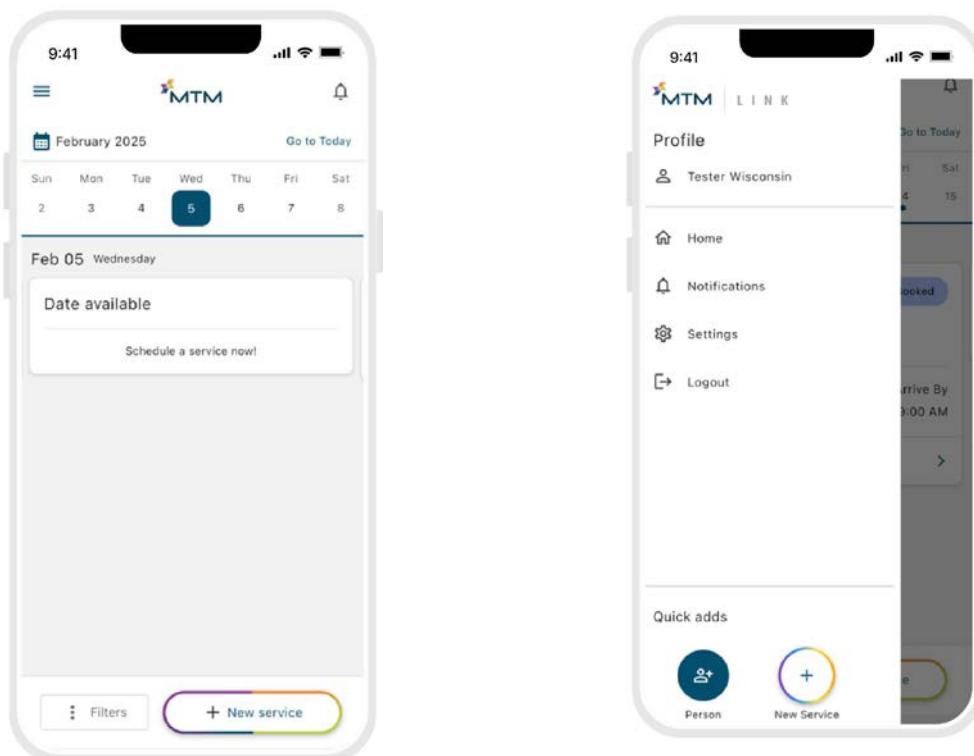
Usted puede ver qué proveedor de transporte lo recogerá en la sección de Transportation Provider (Proveedor de transporte).

CÓMO PROGRAMAR UN SERVICIO NUEVO

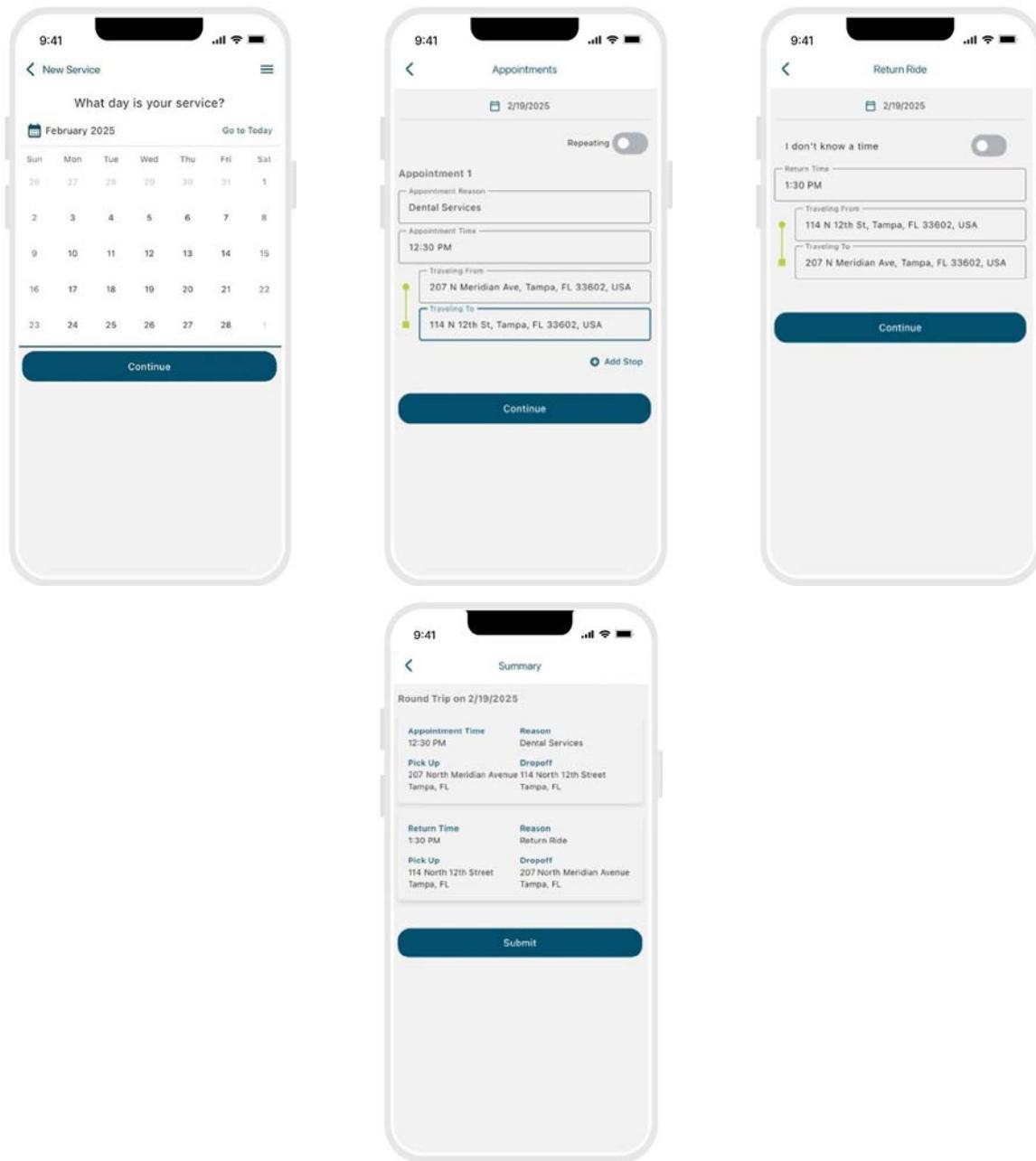
Hay dos maneras de programar un servicio nuevo:

1. Haga clic en el botón New Service (Servicio nuevo) en la parte inferior de la pantalla de inicio
2. Haga clic en el botón New Service (Servicio nuevo) ubicado en el menú principal

Ambas opciones se muestran abajo.

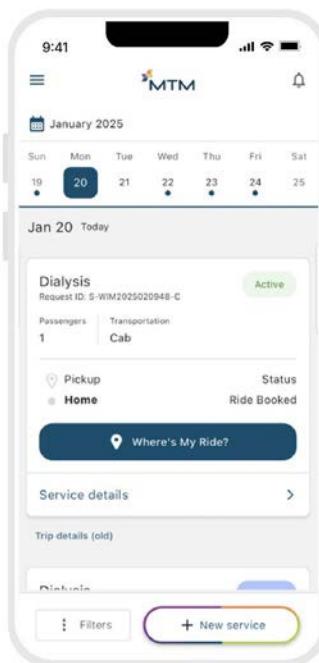


La aplicación lo guiará a través de toda la información que debe proporcionar para reservar su servicio, como se muestra en los ejemplos de pantalla que aparecen a continuación. Puede añadir peticiones especiales. Estas peticiones podrían ser pasajeros adicionales o adaptaciones para sillas de ruedas. También tendrá la opción de programar su servicio como un servicio repetitivo de forma diaria, semanal o mensual. Al reservar un servicio, solo tiene que activar el botón de cambio junto a Repeating (Repetir). La aplicación le pedirá que ingrese la frecuencia con la que necesita que se repita el servicio. También le pedirá que seleccione una fecha de inicio. Puede introducir una fecha de finalización para la serie. También puede configurar la serie para que finalice una vez que se realicen una cantidad determinada de servicios.



FUNCIÓN 'WHERE'S MY RIDE?' (¿DÓNDE ESTÁ MI TRANSPORTE?)

En la pantalla de inicio, cuando ve los servicios de hoy, verá un botón que dice 'Where's My Ride?' (¿Dónde está mi transporte?). Haga clic en este botón para consultar la vista del mapa. También puede tener acceso a este botón al seleccionar Service Details (Detalles del servicio).

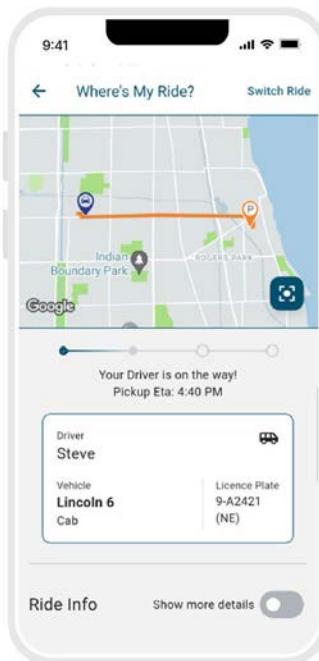


La vista de mapa mostrará detalles sobre su servicio, como:

- Estatus del servicio
- Nombre del proveedor del transporte
- Nombre del conductor
- Tipo de vehículo del conductor
- Número de placa del conductor
- Hora aproximada de llegada
- Un mapa que muestra la ubicación actual de su conductor

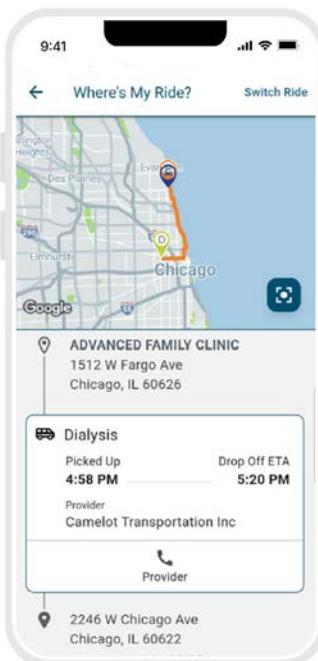
La vista del mapa se actualizará con nuevos datos a medida que el conductor se desplace.

La hora aproximada de llegada también se mostrará en su página de inicio.

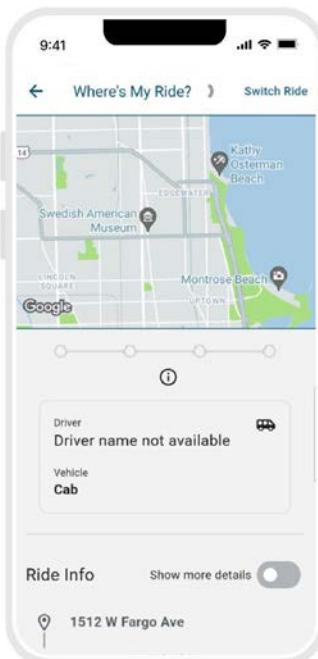


Haga clic en el botón de cambio que está enseguida de Ride Info (Información del transporte) para ver detalles adicionales sobre su servicio en la vista ampliada, como:

- Direcciones de recogida y destino
- Nombre del centro médico
- La opción de ponerse en contacto con su conductor

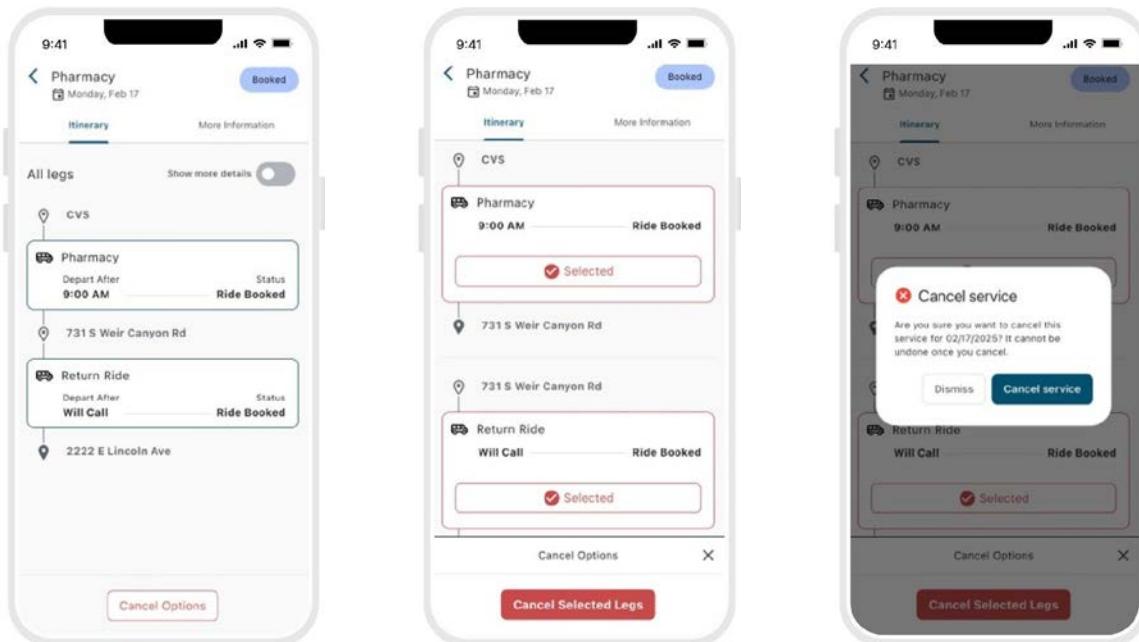
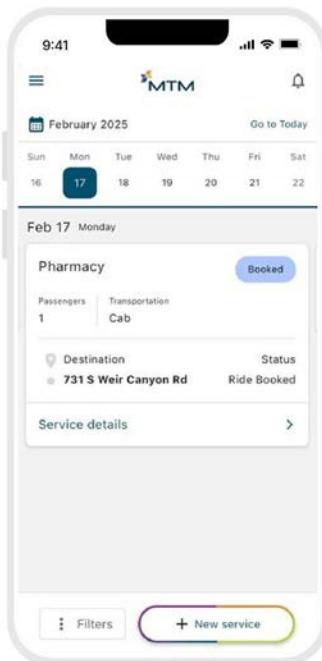


No todos los proveedores de transporte comparten sus datos del Sistema de Posicionamiento Global (GPS, por sus siglas en inglés) con MTM. Si su conductor no envía datos o si aún no se ha asignado un conductor, verá el mensaje “driver name not available” (El nombre del conductor no está disponible).



CÓMO CANCELAR UN SERVICIO EXISTENTE

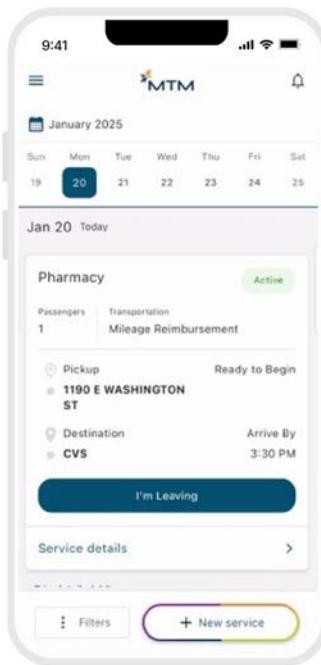
Si ya no necesita un servicio que ya está reservado, es fácil cancelarlo. Elija el servicio que desea cancelar de su lista de servicios programados. Puede encontrarlo en Service Details (Detalles del servicio). Siga las instrucciones, tal y como se muestra en los ejemplos de pantalla que aparecen a continuación. No olvide verificar muy bien si desea cancelar el viaje redondo completo o si solo desea cancelar el de ida o el de vuelta.



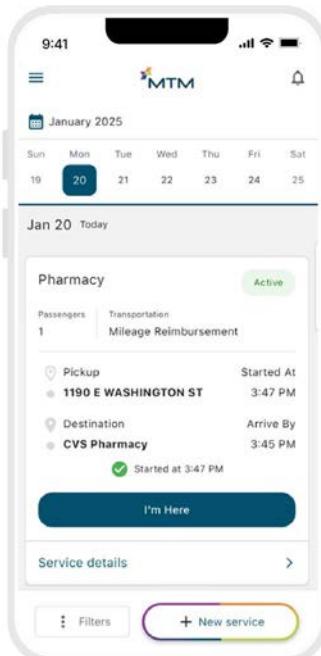
CÓMO PRESENTAR UNA RECLAMACIÓN DE REEMBOLSO POR MILLAJE DE GASOLINA (GMR, POR SUS SIGLAS EN INGLÉS) PARA SUS VIAJES

Si su plan de salud permite el GMR, usted puede presentar sus reclamaciones desde la aplicación móvil. Esto significa que no necesita usar un registro de viaje en papel. Recibirá el pago más rápido. Su reclamación debe presentarse el día de su servicio con GMR válido. Solo puede presentar una reclamación completa. No puede presentar una reclamación parcial.

Cuando comience su viaje desde su dirección de partida, haga clic en I'm Leaving (Voy saliendo). Puede encontrar esto en la pantalla de inicio cuando haga clic en Service Details (Detalles del servicio). Debe hacer clic en este botón para comenzar su viaje.

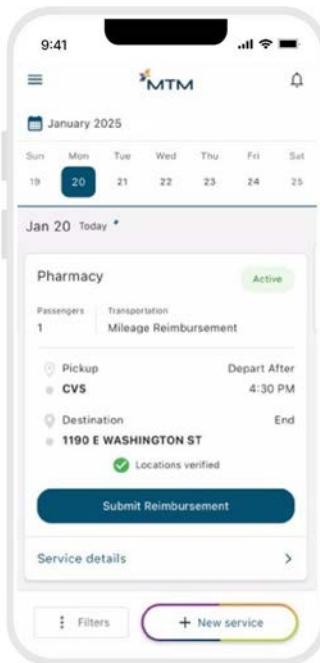


Cuando llegue con su médico, haga clic en el botón I'm Here (Ya llegué). Esto recolectará la información de su ubicación. Debe terminar el viaje usando el mismo dispositivo móvil que utilizó para iniciar el viaje. Si utiliza un dispositivo diferente, recibirá un mensaje de error en el que se indica que no podemos procesar su solicitud.

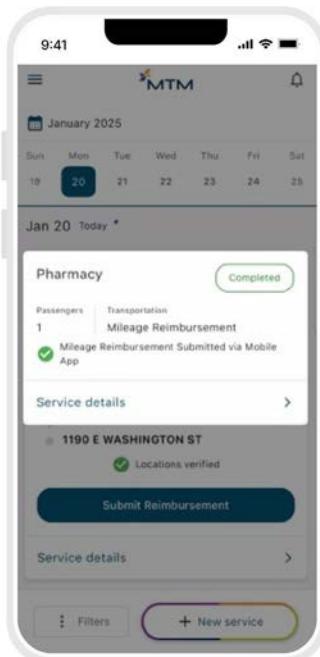




MTM Link se asegurará de que su ubicación coincida con la dirección de su médico. Verá un mensaje que dice 'Location Verified' (Ubicación verificada). Si su ubicación no coincide, verá un mensaje que dice que no pudimos verificar su ubicación.

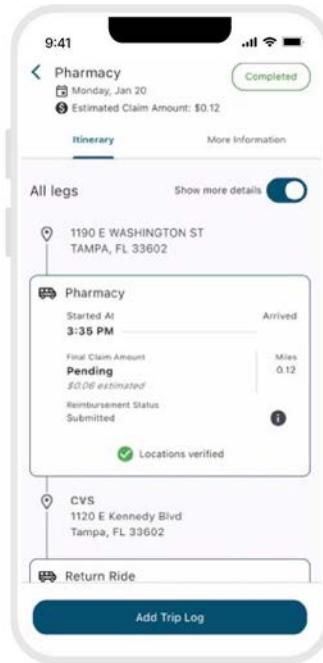


Haga clic en el botón Submit Reimbursement (Enviar reembolso) una vez que se haya verificado la ubicación para todos los tramos de su servicio. Verá un mensaje en el que se indica que ya se envió su solicitud.

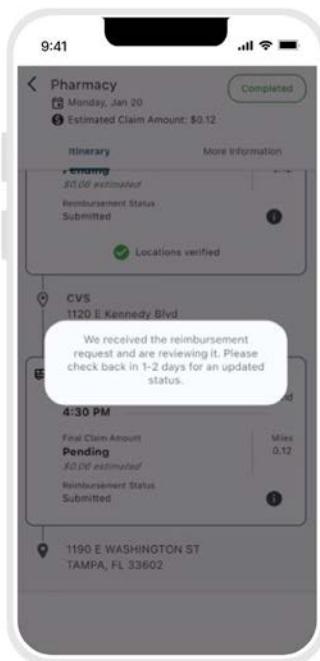




Para ver el estatus y los detalles de su reclamación, haga clic en la vista de Service Details (Detalles del servicio) en la pantalla de inicio.



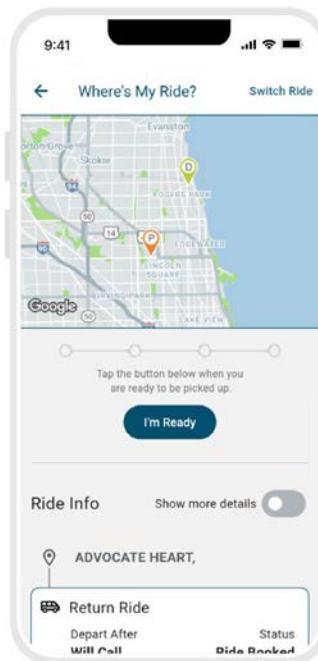
Haga clic en el icono “i” situado a un lado de Reimbursement Status (Estatus del reembolso). Esto mostrará más detalles sobre su reclamación. Tenga en cuenta que debe presentar su reclamación el día de su viaje. No podrá enviarla a través de la aplicación móvil después de ese día. Usted deberá llenar un registro de viaje en papel.



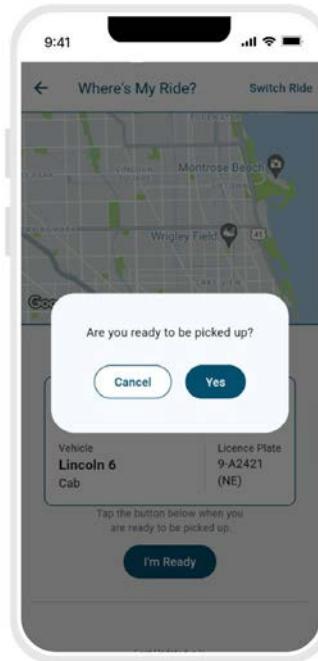
CÓMO USAR LA FUNCIONALIDAD 'WILL CALL READY NOW' (LLAMARÉ YA ESTOY LISTO)

Si usted no sabía la hora de finalización de su cita cuando programó su servicio, puede decirle a MTM desde la aplicación cuando esté listo para que lo recojan.

Cuando esté listo para regresar a casa, navegue hasta la pantalla de Service Details (Detalles del servicio) o de Where's My Ride (Dónde está mi transporte) para solicitar su servicio. Haga clic en el botón I'm Ready (Estoy listo) para comenzar el proceso para irlo a recoger.

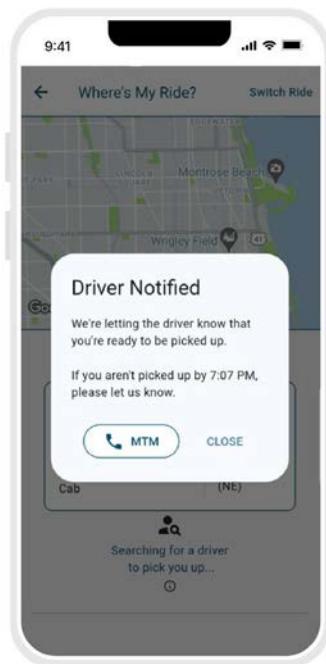


Verá un mensaje en el que se le pregunta si está listo para que lo recojan. Haga clic en yes (sí) en caso de ya estar listo. Si no está listo, haga clic en cancel (cancelar).

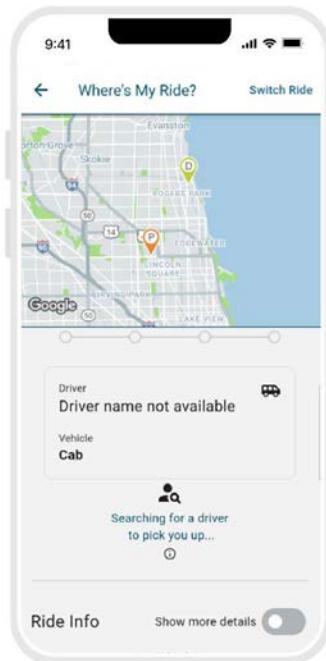




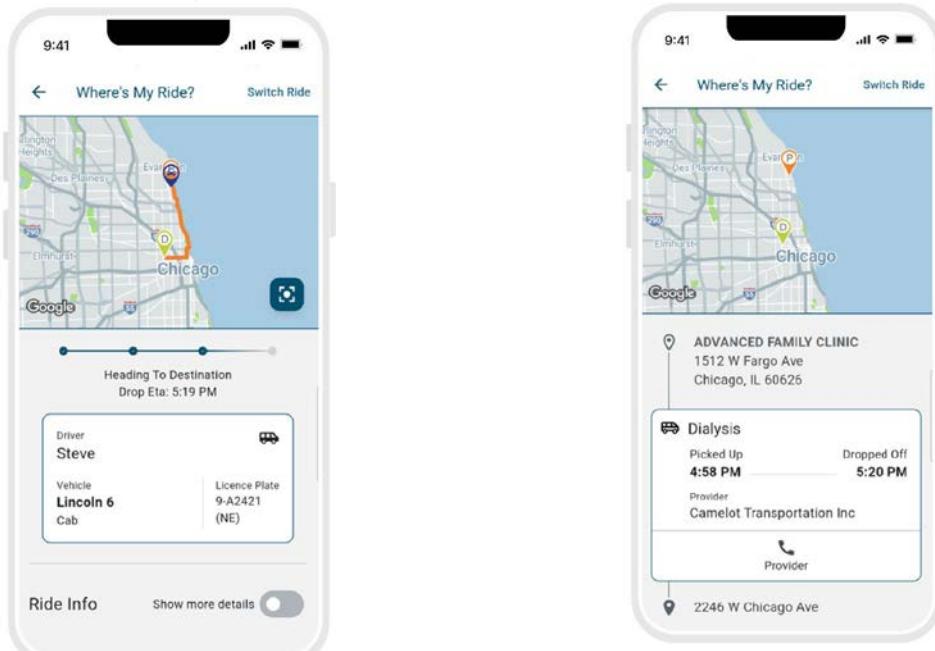
Le diremos a su conductor que usted está listo para que lo recojan. Si aún no se ha asignado un conductor, buscaremos uno. Usted verá un mensaje en el que se indica eso. Haga clic en el botón con el icono del teléfono para llamar a MTM si no lo han recogido dentro de una hora.



Usted puede rastrear la ubicación de su conductor. Si su servicio aún no se ha asignado, verá un mensaje que indica que estamos buscando un conductor. Llame a MTM si tiene preguntas.

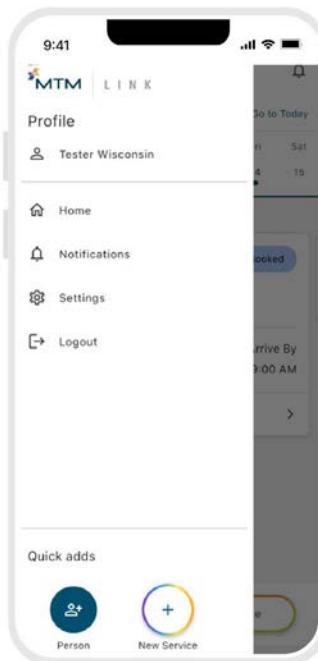


Una vez que se haya asignado su servicio, verá la ubicación de su conductor y la hora aproximada de recogida. Haga clic en el botón con el icono del teléfono para llamar directamente a su proveedor.

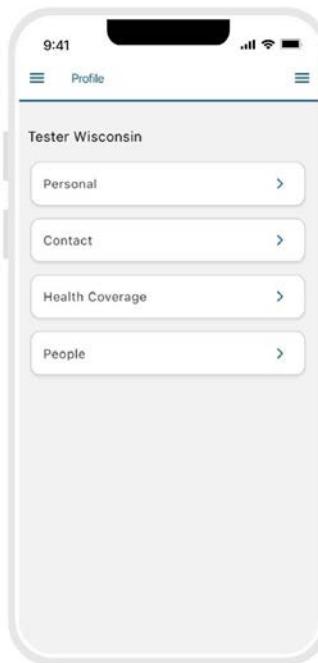


CÓMO ACTUALIZAR SU PERFIL DE MIEMBRO

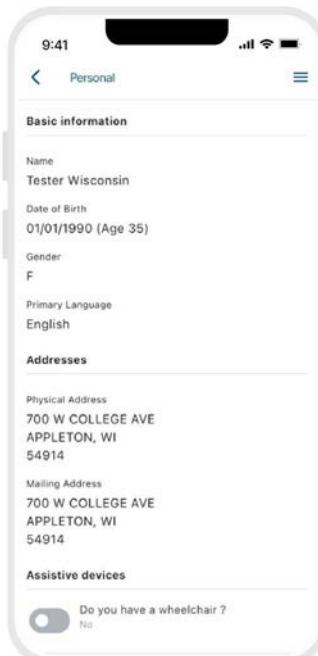
Haga clic en el ícono de la hamburguesa en la esquina superior izquierda de su pantalla de inicio para tener acceso al menú principal. Haga clic en su nombre en el menú para entrar a su perfil.



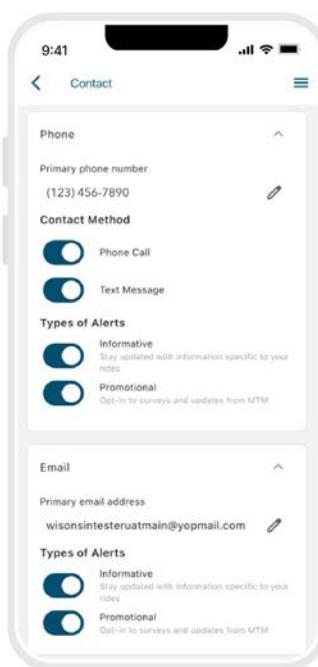
Haga clic en Personal (Personal) para ver los detalles de su perfil.



La información que se muestra en su perfil incluye su nombre, fecha de nacimiento, edad, género, idioma principal y dirección. También puede guardar información sobre el uso de sillas de ruedas en su perfil. En la sección de Assistive Devices (Dispositivos de asistencia), con el botón de cambio habilite la opción "Do you have a wheelchair?" (¿Tiene una silla de ruedas?). Vea el ejemplo de pantalla a la derecha.



Si hace clic en Contact (Contacto) en Profile menu (Menú de perfil), podrá actualizar su información de contacto. También puede usar los botones de cambio para actualizar sus preferencias de contacto y de alertas.

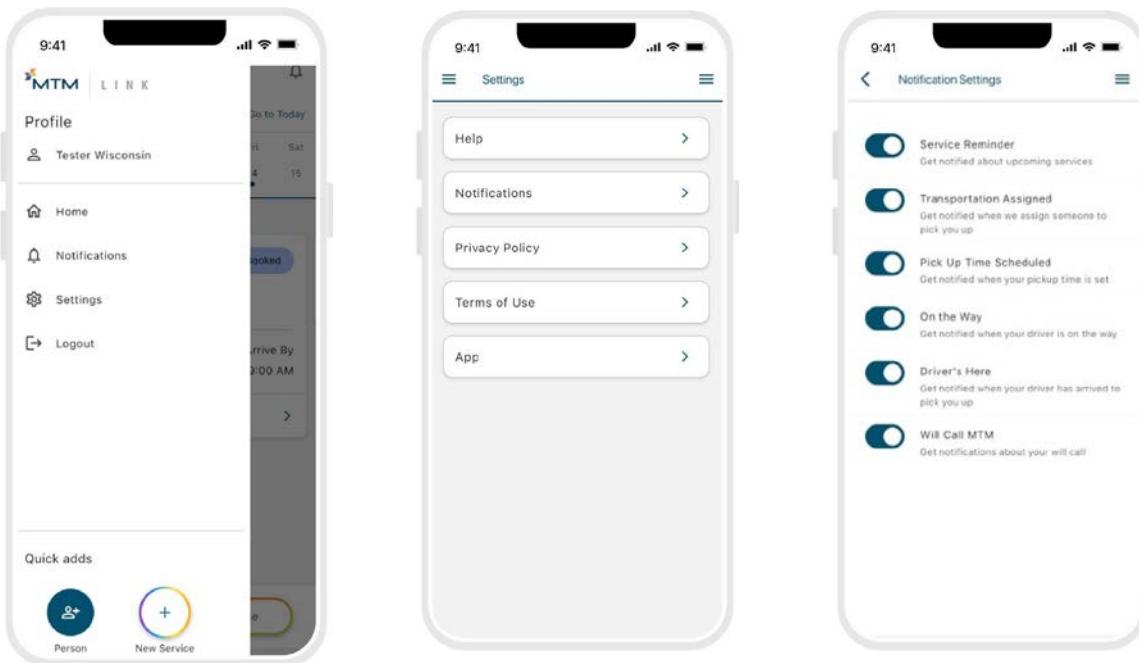


NOTIFICACIONES PUSH

MTM Link le enviará notificaciones *push*. Si no desea recibir las notificaciones *push*, puede desactivarlas. En el menú principal, vaya a Settings (Configuración). Luego, haga clic en Notifications (Notificaciones). Aquí puede decirnos qué tipo de alertas le desea recibir.

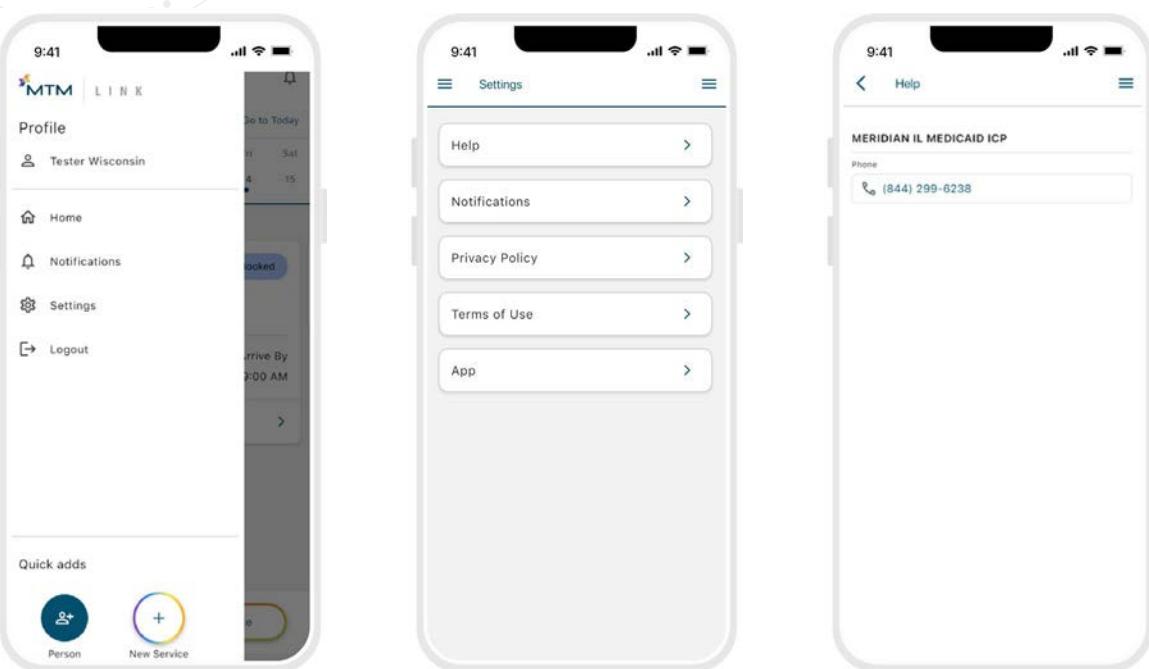
Las notificaciones *push* disponibles incluyen:

- **Recordatorio de servicio:** se envía el día anterior a un servicio programado
- **Transporte asignado:** se envía una vez que se asigna un proveedor de transporte para su servicio
- **Hora de recogida programada:** se envía cuando se programa una hora de recogida
- **En camino:** se envía cuando un conductor ha indicado que va en camino para irlo a recoger a usted
- **El conductor está aquí:** se envía cuando su conductor llega a recogerlo
- **Will Call (Llamaré cuando esté listo):** se envía cuando hay actualizaciones de su viaje en modalidad Will Call (Llamaré cuando esté listo)



CÓMO OBTENER ACCESO A LA ASISTENCIA TÉCNICA

Si tiene preguntas sobre la aplicación de MTM Link Member; necesita ayuda para reservar un servicio; o prefiere reservar su servicio en vivo con un representante de atención al cliente, iestamos aquí para ayudarle! En el menú principal, seleccione Settings (Configuración). Luego, seleccione Help (Ayuda). Aparecerá el número de teléfono al que debe llamar a su plan de salud, tal y como se muestra en los ejemplos de pantalla que aparecen a continuación.



Para obtener asistencia técnica sobre el uso de la aplicación, también puede llamar a nuestra Navigator Line (Línea de navegación) al 888-597-1189. Esta línea está atendida por representantes capacitados para ayudarle a usar la aplicación móvil MTM Link Member.

PREGUNTAS FRECUENTES

¿Por qué solo veo algunos tipos de modos de transporte?

Los modos más adecuados para usted se determinan en función de los estándares existentes y la lógica del sistema. Estos modos se muestran en una lista para que pueda elegir entre ellos al reservar un servicio. Si necesita un modo que no está disponible para su elección, debe ponerse en contacto con MTM.

¿Puedo ver y solicitar servicios para varios miembros de la familia con una sola cuenta de MTM Link?

No. Actualmente, cada miembro necesita su propia cuenta. En el futuro, planeamos permitir a los miembros ver y solicitar servicios para otros miembros de la familia.

Si tengo una cita recurrente, ¿puedo programar un servicio recurrente a través de la aplicación móvil MTM Link Member?

Sí. Cuando usa MTM Link para programar un servicio, puede programarlo como un servicio recurrente o repetitivo. Esto es para cuando tiene que ir al mismo lugar con regularidad. Puede ser diario, semanal o mensual. Al reservar un servicio, simplemente seleccione la opción para que su servicio se repita. MTM Link le pedirá que ingrese la frecuencia con la que necesita que se repita el servicio. También le pedirá que seleccione una fecha de inicio. Puede ingresar una fecha de finalización para la serie. También puede configurar la serie para que finalice una vez que se realicen una cantidad determinada de servicios. Una vez que la serie esté reservada, verá la confirmación de cada repetición. También podrá cancelar la serie de repeticiones un servicio a la vez, si así lo necesita.

¿Un empleado de un centro médico o plan de salud puede usar la aplicación móvil MTM Link Member para solicitar y ver los servicios en nombre de los miembros?

Sí. Envíe un correo electrónico a CO@mtm-inc.net para obtener más información.

Si solicito o cancelo un servicio con un representante de atención al cliente de MTM o mediante asistente de voz interactivo (IVA, por sus siglas en inglés), ¿estarán visibles esos servicios en mi cuenta de MTM Link?

Sí. Usted puede ver todos sus servicios en la aplicación móvil MTM Link Member, independientemente de cómo se solicitaron o cancelaron.

¿Por qué no veo ninguna actualización en la vista de mapa cuando hago clic en 'Where's My Ride?' (¿Dónde está mi transporte?)?

La vista de mapa solo muestra las actualizaciones cuando un proveedor de transporte envía a MTM sus datos del GPS. No todos los proveedores de transporte envían esos datos.

Estamos trabajando para aumentar la cantidad de proveedores que lo hacen.