

# Su transporte médico que no es de emergencia

Nuevo administrador de transporte y mejoras en  
el servicio

(Your Non-Emergency Medical Transportation)

# Agenda

- Descripción general del beneficio de Non-Emergency Medical Transportation (Transporte médico que no es de emergencia) (NEMT)
- Elementos clave que hay que saber sobre el NEMT
- Nuevo administrador de NEMT
- Mejoras en el servicio
- Mejoras en la política

# **Descripción general del beneficio de Transporte médico que no es de emergencia**

# ¿Qué es el NEMT?

- El transporte médico que no es de emergencia es un servicio que puede ayudarle a obtener viajes a sus citas de atención médica cubiertas.
- Los viajes pueden incluir transporte público, vehículos médicos especializados u otros tipos de vehículos en función de sus necesidades médicas y de transporte.

# ¿Quién es elegible para el NEMT?

Usted puede obtener los servicios de NEMT si está inscrito en uno de los siguientes programas de Medicaid o BadgerCare Plus de Wisconsin y no tiene otra forma de llegar a su cita:

- Family Planning Only Services.
- BadgerCare Plus.
- Inscripción exprés en BadgerCare Plus para mujeres embarazadas.
- Beneficio solo para servicios relacionados con la tuberculosis.
- Medicaid de Wisconsin (incluido IRIS).

# ¿Quién no es elegible para el NEMT?

Si usted está inscrito en alguno de los siguientes programas, no es elegible para el NEMT:

- Servicios de emergencia para ciudadanos que no son estadounidenses
- Persona calificada con discapacidad que trabaja
- Persona calificada – 1
- Beneficiario calificado de Medicare – Solamente
- Cuidado para personas mayores
- Beneficiario de Medicare con ingresos bajos especificados
- Chronic Disease Program (Programa para Enfermedades Crónicas) de Wisconsin
- Well Woman Program (Programa Mujer Sana) de Wisconsin

# Miembros que obtienen transporte por otros medios

- Si se encuentra en una residencia para personas mayores, su transporte es organizado por la residencia.
- Si usted está inscrito en Family Care, Family Care Partnership o en el Program of All-Inclusive Care for the Elderly (Programa de atención inclusiva para personas mayores) (PACE), su organización de atención administrada organizará su transporte.

# Tipos de viajes

Existen tres tipos de viajes que usted puede recibir si es elegible para recibir los servicios de NEMT:

- Viajes de rutina
- Viajes permanentes
- Viajes urgentes



# Distintos tipos de transporte

- Transporte con un transportista común
- Transporte en Specialized Medical Vehicle (Vehículo médico especializado) (SMV)
- Transporte en ambulancia que no es de emergencia
- Reembolso de gasolina por milla

# **Elementos clave que hay que saber sobre el NEMT**

# ¿Cómo puedo programar un viaje?

- Usted o su representante pueden llamar a Veyo al (866-907-1493 o TTY 711) para solicitar un viaje. Este es el mismo número utilizado para llamar al proveedor anterior.
- También puede programar un viaje en línea en [member.veyo.com](http://member.veyo.com).
- Debe programar los viajes para las citas de rutina con al menos dos días hábiles de antelación.
- Si usted necesita un viaje a una cita urgente, Veyo se lo coordinará dentro de un plazo tres horas o menos.

# ¿Cómo puedo programar un viaje? (cont.)

- Si tiene citas programadas con regularidad, puede programar viajes de tres a seis meses a la vez.
- Si no ha programado un viaje de regreso con antelación, usted o su representante pueden llamar a Veyo y su transporte estará disponible dentro de un plazo de una hora.

# ¿Qué es el Proceso de nivel de necesidad?

- Si usted tiene una condición médica que requiere un vehículo especial, su médico tendrá que completar una evaluación del Level of Need (Nivel de necesidad) (LON) con usted. Esto se utilizará para determinar el modo de transporte más apropiado para usted.
- Veyo trabajará con su médico si usted experimenta algún cambio en su condición que pueda requerir un cambio en el tipo de transporte que recibe.

# ¿Qué es un asistente médicamente necesario?

- Algunos miembros necesitan un asistente que les ayude en los viajes a las citas para ayudar con cosas, como por ejemplo, sillas de ruedas y camillas. Esto se permitirá si la presencia del asistente es médicamente necesaria.
- Si solicita un asistente, Veyo requerirá que un profesional de la salud complete un formulario de necesidad médica.
  - Veyo enviará por fax este formulario a su profesional de la salud.
  - Veyo debe recibir este formulario al menos dos días hábiles antes de la fecha de su cita.

# ¿Qué más necesito saber?

- Se permiten acompañantes en las siguientes situaciones:
  - Es médicamente necesario.
  - Un padre/cuidador puede acompañar al miembro si este último es menor de edad.
- Las comidas y el alojamiento están cubiertos si su viaje cumple ciertos criterios.
- Los padres o cuidadores deben proporcionar las sillas de automóvil para niños o los asientos elevados necesarios para el viaje.

# ¿Cuándo tendré que viajar en autobús?

Veyo pagará para que usted viaje en autobús a su cita cubierta por Medicaid cuando todo lo siguiente sea cierto:

- Usted vive a menos de media milla de una parada de autobús.
- Su cita está a menos de media milla de una parada de autobús.
- Usted no tiene ninguna excepción para viajar en autobús.



# ¿Cuáles son las excepciones para viajar en autobús?

No se le pedirá que viaje en autobús si cualquiera de estos puntos es cierto:

- No vive a menos de media milla de una parada de autobús ni tiene una cita a menos de media milla de una parada de autobús.
- No puede viajar en autobús ni llegar a una parada de autobús debido a un problema de salud física o mental.
- Usted es un padre o cuidador y viaja con un miembro de 4 años o menos a su cita.
- Tiene 15 años o menos y viaja solo.
- Tiene 70 años o más y utiliza un andador, muletas o un bastón.

# ¿Cuáles son las reglas para los menores que viajan solos?

Los siguientes miembros pueden viajar sin sus padres o cuidadores:

- Menores de 16-17 años, cuando viajen en un autobús o vehículo.
- Menores de 12 a 15 años con un formulario de consentimiento firmado por los padres en los archivos de Veyo, solamente cuando viajen en un vehículo.
- Menores de 4 a 11 años con un formulario de consentimiento firmado por los padres en los archivos de Veyo, solo cuando viajen en un vehículo con al menos otro menor hasta el mismo programa de tratamiento diurno o tratamiento conductual basado en el mismo centro.

# Proceso de quejas

## ¿POR QUÉ DEBERÍA PRESENTAR UNA QUEJA?

- Fechas u horarios de viaje incorrectos
- Preocupación por la interacción del representante
- El proveedor no aseguró el transporte
- El transporte: llegó tarde o no se presentó
- Calidad y/o apariencia del vehículo
- Servicio/comportamiento del proveedor de transporte
- Otra preocupación

## ¿QUIÉN PUEDE PRESENTAR UNA QUEJA?

- El miembro
- El representante del miembro
- Los proveedores de transporte
- Los centros
- El DHS

## ¿CUÁNDO PUEDO PRESENTAR UNA QUEJA?

- En cualquier momento – no existe un plazo legal para presentar una queja
- 24/7 – siempre hay representantes disponibles para documentar las quejas

## ¿CÓMO PUEDO PRESENTAR UNA QUEJA?

- Por teléfono: 866-907-1493 (o TTY 711)
- En línea: [wi.ridewithvevo.com](http://wi.ridewithvevo.com)
- Por correo: 8383 Greenway Blvd, Suite 400, Middleton, WI 53562

# Proceso de quejas (cont.)



# Denegaciones y apelaciones

Si se le denegó un servicio de transporte, tiene derecho a apelar.

- Por ejemplo: se le negó el transporte o el pago de comidas o alojamiento.

Proceso de apelación:

- Llame a Veyo y solicite que el agente del centro de llamadas plantee el problema al defensor del pueblo de los miembros de Veyo, quien trabajará con usted para encontrar una solución satisfactoria
- Si no queda conforme, póngase en contacto con el Defensor del transporte del DHS.

# Denegaciones y apelaciones (cont.)

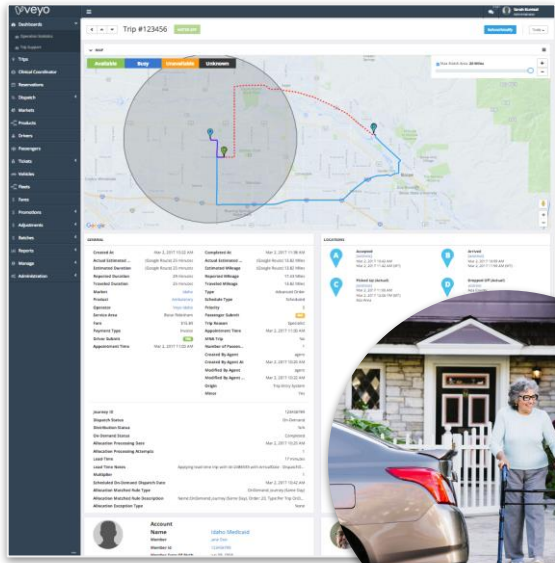
En cualquier momento puede solicitar una audiencia imparcial a través de la Division of Hearings and Appeals (División de Audiencias y Apelaciones) de Wisconsin.

Audiencias:

- Suelen llevarse a cabo entre 4 y 6 semanas después de la fecha de solicitud.
- Son supervisadas por un juez de derecho administrativo.
- Establecen un registro de los hechos que se utiliza para tomar una decisión.
- Implican el testimonio tanto de usted como del programa Medicaid.

# **Nuevo administrador de NEMT**

# ¿Quién es Veyo?



- **Una red poderosa de transporte médico que no es de emergencia (NEMT)**  
Veyo ofrece una red poderosa de NEMT con una flota de alta calidad y eficiencia que integra a los Proveedores de transporte independientes (IDP) acreditados con los proveedores de transporte tradicionales para crear una nueva oferta de transporte.
- **Tecnología innovadora**  
La tecnología de Veyo fue construida específicamente para los servicios de atención médica y puede manejar las complejas necesidades de los viajes de Medicaid o Medicare Advantage.
- **Socio líder en la industria**  
El primero en llevar la tecnología y los viajes compartidos al NEMT, con más de 5.6 millones de personas bajo su gestión y 36 millones de viajes realizados. El equipo de Veyo tiene experiencia y está preparado para gestionar su beneficio de NEMT.



# Qué se espera para el 1 de noviembre



## Muchas cosas serán iguales

- Elegibilidad
- Número de reserva (866-907-1493)
- Red de proveedores de transporte
- Ombuds (Defensor del pueblo) de los miembros
- Proceso de nivel de necesidad

## Mejoras en el servicio

- Portal de fácil acceso desde un dispositivo móvil
- Capacidad de SMS (mensajes de texto)
- Equipo de cuidados críticos
- Reembolso de gasolina por milla
  - Mayor facilidad para solicitar el reembolso
  - Mayor facilidad para recibir \$\$ (EFT)
- Revisión de las denegaciones por parte de terceros
- Ombuds (Defensor) de los proveedores de transporte
- Herramienta para hacer reservas para los centros (RideView)
- Nueva oferta de transporte donde se necesite

# ¿Tengo que volver a presentar algún formulario?

- Veyo recibirá los siguientes formularios de MTM y se asegurará de que sus viajes no se vean interrumpidos durante la transición:
  - Formulario de nivel de necesidad (LON)
  - Formulario de necesidad médica del asistente/acompañante
  - Formulario de verificación de distancia
  - Formularios de consentimiento de los padres
- Si tiene formularios aprobados por MTM, recibirá sus viajes aprobados para evitar una interrupción del servicio.
- Si tiene preguntas al respecto, llame a Veyo al 866-907-1493 (o TTY 711).

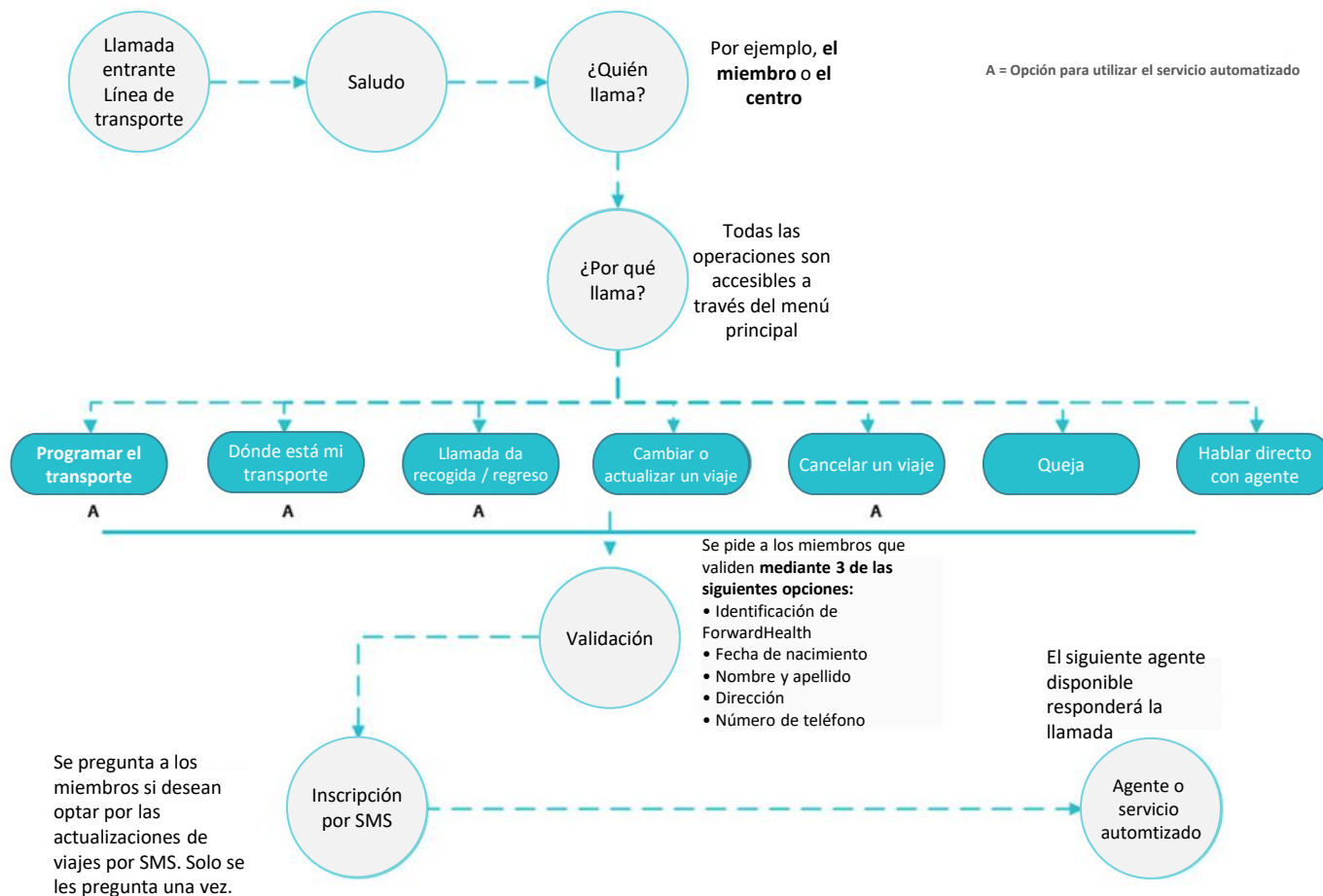
# ¿Tengo que volver a presentar algún formulario?

- Si usted tiene un formulario de consentimiento de los padres existente con MTM, este se respetará hasta el 31 de enero de 2022.
- Los miembros deben presentar un nuevo formulario de consentimiento de los padres de Veyo para los viajes a partir del 1 de febrero de 2022.
- Si tiene un formulario activo que no fue enviado a Veyo, se aplicarán las pautas normales de envío de formularios.
- Esto incluye un período de gracia de dos semanas durante el cual los viajes continuarán hasta que se reciba el nuevo formulario para evitar una interrupción del servicio.

# **Mejoras en el servicio**

# Respuesta de voz interactiva (IVR)

## Flujograma general



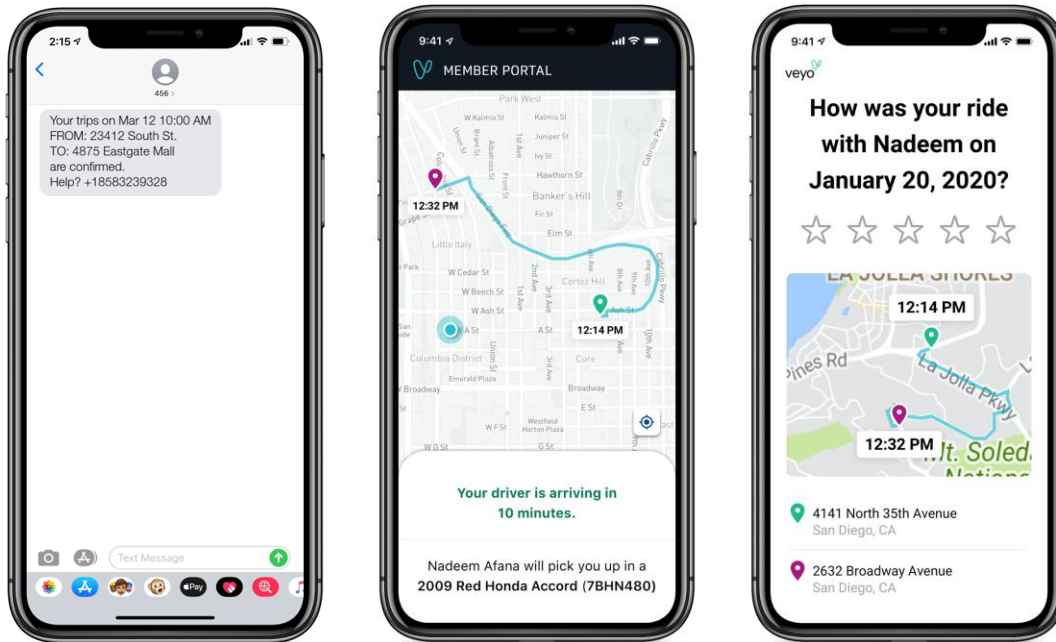
La información contenida en esta presentación se considera confidencial y no puede ser compartida sin el consentimiento expreso por escrito de Veyo y el DHS

# ¿Desea recibir mensajes de texto sobre su viaje?



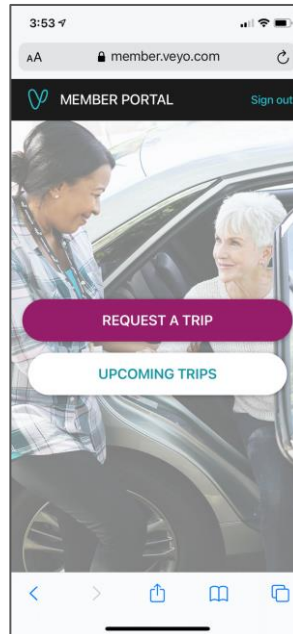
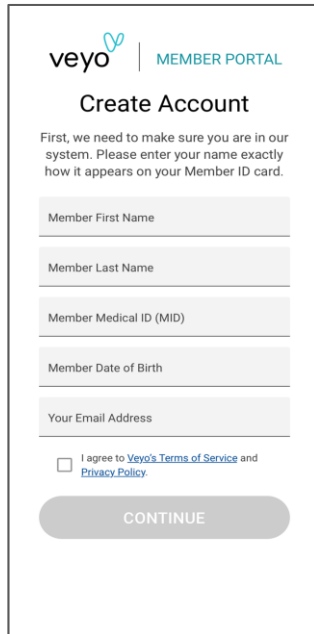
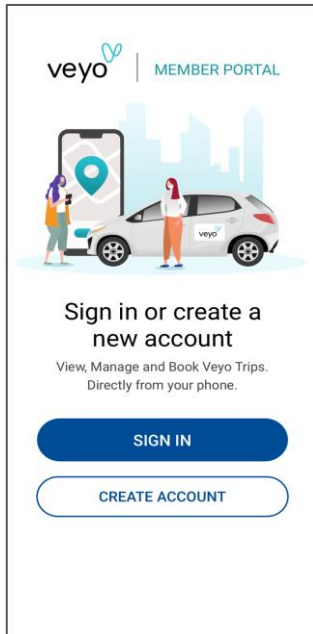
- Cuando llame a Veyo por primera vez para programar un viaje, el agente le preguntará si desea o no recibir una notificación por mensaje de texto.
- Recibirá los siguientes tipos de notificaciones:
  - Una confirmación de reserva después de haber reservado un viaje
  - Un recordatorio 24 horas antes de la recogida
  - Una notificación cuando su conductor esté en camino
  - Datos de su conductor, como: nombre, número de contacto, matrícula, descripción del vehículo
  - Una notificación de que el conductor ha llegado
  - La oportunidad de calificar el viaje después de haberlo completado

# Para recibir mensajes de texto de Veyo



- Usted puede cancelar un viaje próximo respondiendo al mensaje de recordatorio.
- Si no ha programado un viaje a casa desde su cita, tendrá la posibilidad de solicitar un viaje de vuelta con un mensaje de texto.
- Puede optar por dejar de recibir mensajes de texto en cualquier momento respondiendo STOP (DETENER) o UNSUBSCRIBE (CANCELAR LA SUSCRIPCIÓN).

# Portal de miembros de Veyo



- Veyo tiene un portal en línea que puede utilizar en una computadora, teléfono inteligente u otro dispositivo móvil.
- Puede utilizar el portal para reservar viajes y ver la información del viaje y del conductor.
- Para utilizar el portal en línea de Veyo, visite [member.veyo.com](https://member.veyo.com) (disponible el 1 de noviembre).



# Portal de miembros de Veyo (cont.)

SCHEDULE TRIP

Physical Therapy

Round Trip Car / Van

Schedule First Trip

1234 Sun Valley Rd, Del Mar, CA 92014  
5677 W Clarkson St, San Diego, CA 92101

Appointment date (MM/DD/YYYY)

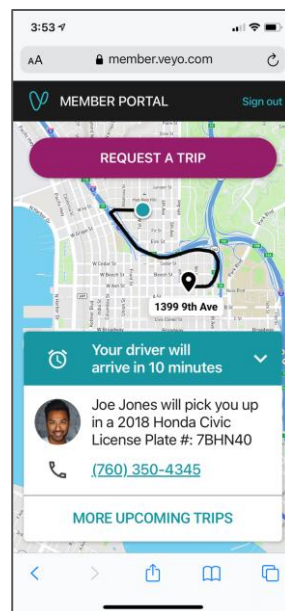
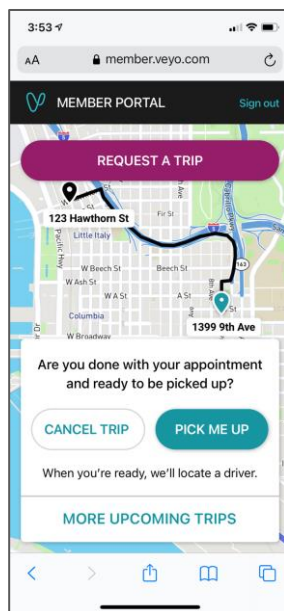
Appointment time Pickup time  
\*Automatically calculated

Schedule Return Trip

5677 W Clarkson St, San Diego, CA 92101  
1234 Sun Valley Rd, Del Mar, CA 92014

I'll notify you when I'm ready Pickup time

CANCEL CONTINUE

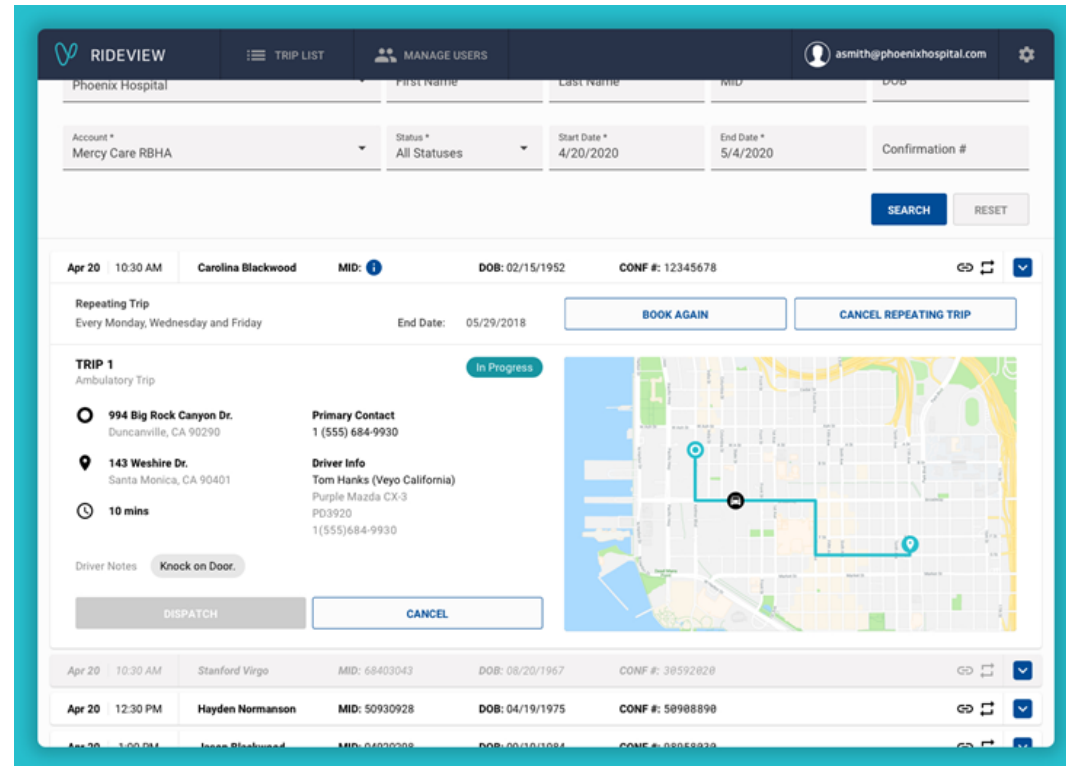


- Puede utilizar el portal para reservar un viaje de rutina a partir de una lista de sus últimas cinco citas (con el mismo proveedor de servicios de salud en la misma dirección).
- Debe programar por teléfono los viajes urgentes y los viajes a destinos de citas que no sean una de sus últimas cinco citas.
- Si aún no ha programado un viaje de vuelta a casa desde su cita, tendrá la posibilidad de solicitar un viaje de vuelta a casa desde el portal de miembros.
- Puede utilizar el portal de miembros para ver la información del conductor y del vehículo, que incluye:
  - Dónde está el vehículo en tiempo real mientras el conductor se dirige a recogerlo.
  - El nombre y el número de teléfono del conductor.
  - La foto del conductor, si la ha facilitado.

# Informe a su proveedor sobre el portal para centros Rideview

RideView es un portal basado en la web disponible para todos los proveedores de servicios de salud. Permite la visibilidad en tiempo real y la capacidad de gestionar viajes, que incluye:

- Llegadas en tiempo real
- Solicitudes de llamada para recoger/despacho
- Gestión de viajes
- Reserva de viajes
- Gestión de centros
- Modo mixto
- Opciones de transporte público



El director de capacitación y extensión de centros de Veyo ayudará con la integración de Rideview. Envíe un correo electrónico a [WIFacility@veyo.com](mailto:WIFacility@veyo.com) para obtener más información.

# Mejoras en el reembolso de gasolina por milla

- Utilizará un registro de viajes para reembolsos similar al que ha utilizado con MTM.
  - El registro de viajes para reembolsos aún requiere la firma de su proveedor de servicios médicos.
- Habrá otras formas de enviar el registro de viaje
  - El registro de viaje puede enviarse por fax, por correo postal y por la *nueva modalidad de envío en línea* a través del sitio web de Wisconsin de Veyo.
- Mejoras en el proceso de pago
  - Los pagos se realizarán mediante *Transferencia Electrónica de Fondos (EFT)* o un cheque físico. Los cheques pueden cobrarse gratuitamente en cualquier sucursal del US Bank.

# Un nuevo equipo de cuidados críticos

- Veyo está implementando un Equipo de cuidados críticos para identificar y gestionar el transporte a citas críticas como diálisis, tratamiento del cáncer y citas hospitalarias y dentales.
- Los viajes a estas citas se programan de forma normal.
- Esta unidad identifica de forma proactiva estos viajes y proporciona otra medida de supervisión para garantizar el éxito de los viajes críticos.

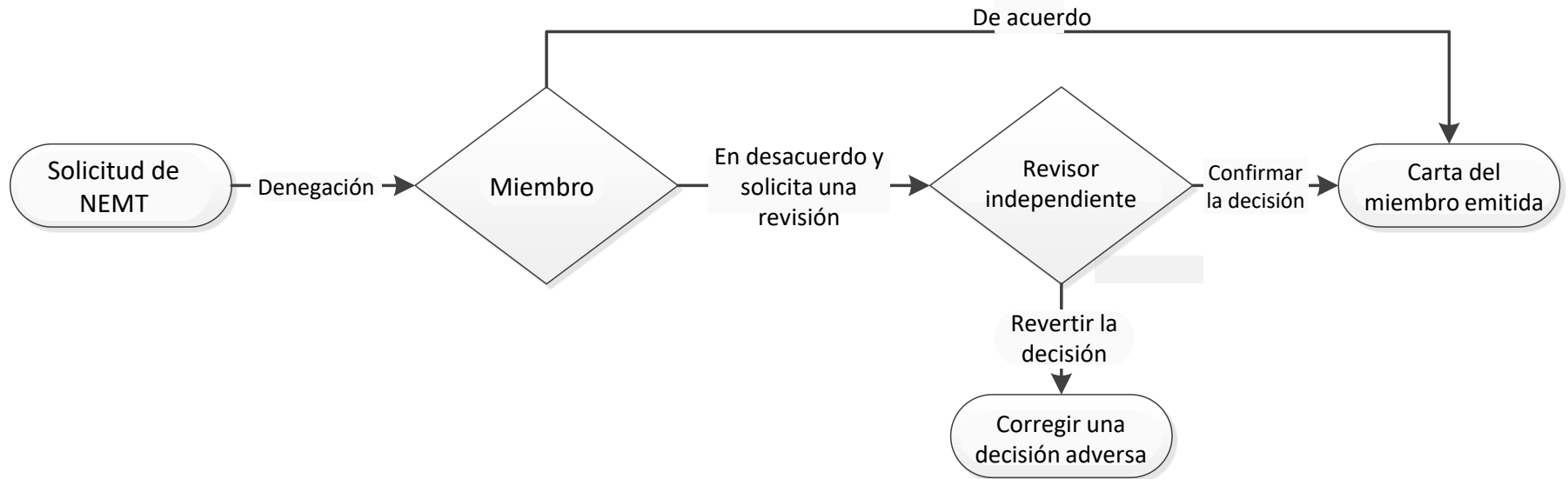
# Un nuevo equipo de cuidados críticos (cont.)

El Equipo de cuidados críticos se encargará de:

- Corregir los problemas para evitar los viajes fallidos y fuera de tiempo.
- Realizar actividades de extensión entre las partes implicadas.
- Desarrollar y coordinar planes de transporte para mejorar la calidad de los servicios NEMT.
- Desarrollar la red de proveedores de transporte
- Monitorear los viajes diariamente.

# Mejoras en la política

# Nuevo proceso de revisión por parte de terceros para abordar las denegaciones



# Mejorar su experiencia: Programación de viajes

- Para evitar confusiones por cambios de última hora al proveedor de transporte asignado, hemos mejorado las normas para la programación de viajes, la notificación a los miembros y la asignación a los proveedores de transporte.
- Los proveedores de transporte se asignarán un día antes de la cita y no cambiarán dentro de un día hábil de la misma.
- Se pueden hacer excepciones por motivos relacionados con la seguridad, calidad, disponibilidad de vehículos o el transporte de urgencia.



# Para mejorar su experiencia: Transporte público

Hemos establecido nuevas normas para garantizar un transporte público razonable.

- No se le dejará más de 90 minutos antes de su cita.
- Tendrá 3 o menos transferencias.
- Habrá por lo menos 45 minutos desde que termina su cita para llegar al lugar de recogida.
- El tiempo total de viaje no será más de 45 minutos superior al tiempo promedio de viaje cuando se usa transporte directo.

# Para mejorar su experiencia:

## Usuarios adicionales

- Veyo aceptará a usuarios adicionales que no sean médicamente necesarios cuando:
  - El centro de salud solicita uno o más usuarios adicionales.
  - Los usuarios adicionales están a cargo del miembro.
  - Los usuarios adicionales son dependientes legales del miembro.
  - Se necesita un usuario adicional para que actúe como persona de apoyo para el miembro.
- Las acomodaciones se basarán en el número de asientos disponibles en el medio de transporte aprobado.

# Mejoras en el transporte: Red de proveedores

- Mejora de los requisitos de la red de transporte para el transporte especializado.
- Mejora de los requisitos de la red de transporte dentro de cada condado para garantizar la recogida a tiempo dentro de cada condado para los viajes de llamada para recogida y las solicitudes de viajes urgentes.
- Defensor de los proveedores de transporte, cuyo objetivo es reforzar la red de proveedores mediante la asistencia en cuestiones de contratación y tramitación de reclamaciones.

# Recursos adicionales

[Dhs.wisconsin.gov/aboutdhs/alerts.htm](https://dhs.wisconsin.gov/aboutdhs/alerts.htm)

Suscríbese a las alertas por correo electrónico del DHS y a las actualizaciones sobre una serie de temas

[Dhs.wisconsin.gov/badgercareplus/NEMT/index.htm](https://dhs.wisconsin.gov/badgercareplus/NEMT/index.htm)

Página web de los miembros del DHS NEMT con actualizaciones, hojas informativas y videos

[Forwardhealth.wi.gov/WIPortal/Subsystem/KW/Display.aspx?ia=1&p=1&sa=129](https://forwardhealth.wi.gov/WIPortal/Subsystem/KW/Display.aspx?ia=1&p=1&sa=129)

Manual para proveedores de ForwardHealth que contiene políticas detalladas de NEMT. Debe aceptar un acuerdo de usuario antes de acceder al contenido.

[Dhs.wisconsin.gov/forwardhealth/partners.htm](https://dhs.wisconsin.gov/forwardhealth/partners.htm)

Actualizaciones para los socios comunitarios sobre los cambios en la política y la cobertura.

[Forwardhealth.wi.gov/WIPortal/Subsystem/Publications/ForwardHealthCommunications.aspx?panel=Updates](https://forwardhealth.wi.gov/WIPortal/Subsystem/Publications/ForwardHealthCommunications.aspx?panel=Updates)

Actualizaciones para los proveedores sobre los cambios en la política y la cobertura.

# Recursos adicionales

## Sitios web de Veyo

- [WI.ridewithveyo.com](http://WI.ridewithveyo.com)
  - Enlaces y recursos para proveedores y miembros
- [Member.veyo.com](http://Member.veyo.com)
  - Portal de miembros de fácil acceso a través de dispositivos móviles
- [Veyo.com/rideview](http://Veyo.com/rideview)
  - Sitio web dedicado a los centros

# Preguntas y comentarios

- Si tiene alguna pregunta o comentario sobre los servicios de NEMT, haga clic en la función de chat situada en la parte inferior de su pantalla y escriba su comentario.
- Tenga en cuenta que hoy tenemos mucha gente en llamadas, por lo que nos centraremos en responder preguntas de carácter más general.
- No envíe ninguna información personal sobre usted o su situación.
- También se pueden dirigir preguntas o comentarios adicionales al [DHSForwardHealthPartners@dhs.wisconsin.gov](mailto:DHSForwardHealthPartners@dhs.wisconsin.gov).

**¡Gracias!**