

څنگه شکایت ثبتولی یا د عادلانه اورېدني غوښتنه کولی شم؟ (How do I file a complaint or ask for a fair hearing?)

که چیرې هلته د رسېدو نورې لارې نه لری غیر اضطراري روغتیایی ترانسپورت هغه خدمتونه دي چې تاسې ته روغتیایی پاملرنې ملاقات وختونو ته رسېدو کې مرسته کولی شي. دغه خدمتونه ستاسې اړتیاوې پام کې نیولو سره تاسې عامه بسونو، ځانگړي طبي وسایط، یا د نقلیه وسایطو نورو ډولونو کې وړیا سفرونو سره وصل کوي.

Veyo د BadgerCare Plus او Wisconsin Medicaid د ترانسپورت مدیریت کونکی دی. هغو روغتیایی پاملرنې خدمتونو ته چې د Medicaid او BadgerCare Plus له لوري پوښښ ورکول کېږي سفرونو مهالوېش ټاکي او تادیه کوي.

لطفاً په یاد ولری: که طبي اضطراري حالت لری، تاسې باید 911 سره اړیکه ونیسئ.



رد شوي خدمتونه

ځینې وختونه، د ترانسپورت د خدمتونو غوښتنه رد کېږي. د مثال په توگه، کېدای شي تاسې ته د سفر یا د خوړو لپاره تادیه یا د شپې پاتې کېدل رد شي. که په تیلیفون خپل د سفر مهالوېش ټاکئ او ستاسې غوښتنه رد شي، تاسې د خپلې قضیې په اړه بیاغور کولو لپاره یو خپلواک بیاکننه کونکی ته د لېږدول کېدو غوښتنه کولی شئ.

شکایتونه

تاسې یا ستاسې انتخاب شوی استازی Veyo ته هغو خدمتونو په اړه چې ترلاسه کړي مو دي شکایت کولی شئ. شکایتونه کېدی شي په سختې سره سورلی پیدا کول، اوږد انتظار، یا موټر چلونکي چې ستاسې اوچتولو لپاره ناوخته راغلي وي په اړه وي. Veyo تر هغې پورې چې شکایت مو نه وي ثبت کړی ستاسې مرسته نشي کولی.

Veyo سره شکایت ثبتولو لپاره، تاسې یا ستاسې انتخاب شوی استازی کولی شئ:

• wi.ridewithveyo.com کې په پرلیکه توگه شکایت ثبت کړئ.

• له Veyo سره په 866-907-1493 (غږ) یا (TTY) 711 باندې اړیکه ونیسئ.

• Veyo ته په دغه ادرس لیک واستوئ:

Veyo
Quality Assurance
8383 Greenway Blvd
Suite 400
Middleton, WI 53562

شکایت ثبتولو پر مهال، تاسې باید ForwardHealth پېژند شمېره، نوم، او د خدمتونو نېټه له ځانه سره ولری.

ستاسې شکایت ترلاسه کولو څخه وروسته، Veyo به 10 ورځو کې دننه تاسې ته خپل ځواب واستوي. که ستاسې شکایت 10 کاري ورځو کې دننه اوار نشي، Veyo به ستاسې شکایت ترلاسه کولو نېټې څخه 30 کاري ورځو کې دننه خپل وروستی ځواب واستوي. که Veyo ستاسې شکایت اوارولو لپاره نور وخت ته اړتیا ولري، Veyo به تاسې ته یو لیک چې په کې ویل شوی وي چې 14 کاري ورځو کې دننه به ستاسې شکایت اوار کړي واستوي.

که خپل د شکایت اوارېدو له څرنگوالي څخه خوښ نه یاست، ستاسې ځواب لیک به دا چې له دې وروسته څه اقدامات کولی شئ تشریح کړي.

که د Veyo له لوري ستاسې د ترانسپورت خدمتونه رد شوي وي، او فکر کوئ چې باید رد شوی نه و، تاسې اضافي بیاکننې لپاره متعدد انتخابونه لری. تاسې کولی شئ:

• کله چې د سفر مهالوېش ټاکلو لپاره په تیلیفون یاست له Veyo څخه بهر له یو استازی څخه د بیاکننې غوښتنه کولی شئ.

• د Veyo له ombuds (د غور او څارنې مامور) څخه د استیناف غوښتنه وکړئ.

• د Division of Hearings and Appeals (د اورېدني او استیناف څانگه) سره د عادلانه اورېدني غوښتنه ثبت کړئ.

د Veyo له ombuds (د غور او څارنې مامور) سره استیناف انتخابي دی، خو کېدای شي ستاسې د رد اوارولو لپاره تر ټولو چټکه لاره وي. کېدای شي وکولی شئ عادلانه اورېدني ته له انتظار پرته توافق ته ورسېږئ.



همداراز کولی شئ د فورمې پر ځای Division of Hearing and Appeals (د اورېدنې او استیناف څانګه) ته لیک ولیکئ. ستاسې په لیک کې باید شامل وي:

- ستاسې نوم
- ستاسې پست ادرس
- د ستونزې لنډ تشریح
- د اقدام کوونکې یا ردوونکې ادارې نوم
- ستاسې د ټولنیز امنیت شمېره
- ستاسې لاسلیک

که د عادلانه اورېدنې غوښتنې کې مرستې ته اړتیا لرئ، لطفاً
800-362-3002 سره اړیکه ونیسئ.

نورو معلوماتو لپاره

د سفر مهالوېش ټاکلو، غوړو او استوګنځای، شکایتونو، نویو قوانینو، رد شوی ترانسپورت، یا عادلانه اورېدنې اړوند نورو معلوماتو لپاره:

- wi.ridewithveyo.com څخه لیدنه وکړئ یا 866-907-1493 (غږ) یا 711 (TTY) سره اړیکه ونیسئ.
- خپل د ForwardHealth داخله او د ګټو لاسي ګټاب وګورئ، P-00079
(dhs.wisconsin.gov/library/P-00079.htm)
- dhs.wisconsin.gov/forwardhealth/resources.htm کې خپل د غړیتوب تازه معلومات وګورئ.
- په 800-362-3002 له غړو خدمتونو سره اړیکه ونیسئ.

Veyo له ombuds (د غور او څارنې مامور) سره استیناف

که مو شکایت کړی وي او له پرېکړې ناخوښ یاست، د Veyo له ombuds (د غور او څارنې مامور) سره د استیناف غوښتنه کولی شئ. د استیناف غوښتنې لارښوونې به هغه لیک کې چې تاسې یې ترلاسه کوئ شامل وي.

که د استیناف غوښتنه کوئ، Veyo به تاسې ته 10 کاري ورځو کې دننه یو لیک واستوي، حتی که چیرې ستاسې استیناف اوار شوی نه وي.

که استیناف 10 کاري ورځو کې دننه اوار نشي، Veyo به تاسې ته له پرېکړې وروسته یو وروستی لیک واستوي. د استیناف پروسه به له 45 څخه ډېرې ورځې ونه نیسي.

که د Veyo د ombuds (د غور او څارنې مامور) پرېکړې سره موافق نه یاست، ستاسې د استیناف لیک به تاسې ته ووايي چې د له Veyo څخه بهر د یو څوک له لوري بیاکتنې پر څېر کوم اضافي انتخابونه لرئ.

که بیا هم موافق نه یاست، له Division of Hearing and Appeals (د اورېدنې او استیناف څانګه) څخه د عادلانه اورېدنې غوښتنه کولی شئ.

عادلانه اورېدنه

هر کله د خدمتونو رد کېدو څخه وروسته د عادلانه اورېدنې غوښتنه کولی شئ. که غواړئ د Division of Hearing and Appeals (د اورېدنې او استیناف څانګه) څخه د عادلانه اورېدنې غوښتنه وکړئ، تاسې باید د رد کېدو لیک له نېټې څخه 45 ورځو کې دننه خپله غوښتنه وسپارئ.

د Division of Hearing and Appeals (د اورېدنې او استیناف څانګه) څخه د عادلانه اورېدنې غوښتنې لپاره، د عادلانه اورېدنې غوښتنې فورمه ډکه او لاندې ادرس ته یې واستوئ:

Department of Administration
Division of Hearings and Appeals
PO Box 7875
Madison WI 53707-7875

تاسې د عادلانه اورېدنې غوښتنې فورمه له www.dhs.wisconsin.gov/forwardhealth/resources.htm څخه په پرلیکه توګه یا 608-266-3096 سره اړیکه نیولو له لارې ترلاسه کولی شئ.



WISCONSIN DEPARTMENT
of HEALTH SERVICES

P-00533DPA (10/2021)