

Transporte médico que no es de emergencia para beneficiarios de Medicaid y BadgerCare Plus de Wisconsin

¿Cómo puedo presentar una queja o pedir una audiencia imparcial?



El transporte médico que no es de emergencia es un servicio que puede trasladarlo hasta sus citas médicas si no tiene otra forma de llegar. Este servicio lo conecta con transporte gratis en autobuses públicos, vehículos médicos especializados u otros tipos de vehículos según sus necesidades.

Veyo es el administrador de transporte para Medicaid y BadgerCare Plus de Wisconsin. Veyo programa y paga los viajes para los servicios de atención médica cubiertos por Medicaid y BadgerCare Plus.

Nota: Si tiene una emergencia médica, debe llamar al 911.

Quejas

Usted o el representante que haya elegido pueden presentar quejas a Veyo sobre el servicio recibido. Las quejas pueden referirse a cosas como la dificultad para conseguir un viaje, tiempos de espera muy largos o conductores que llegan tarde a recogerlo. Veyo no puede ayudarlo con un problema hasta que presente una queja.

Para presentar una queja ante Veyo, usted o su representante elegido pueden:

- Ingresar una queja en línea en wi.ridewithveyo.com.
- Llamar a Veyo al 866-907-1493 (voz) o 711 (TTY).
- Escribir a Veyo a:
Veyo
Quality Assurance
8383 Greenway Blvd
Suite 400
Middleton, WI 53562

Al presentar una queja, debe tener su número de identificación de ForwardHealth, su nombre y la fecha de servicio.

Después de recibir su queja, Veyo le enviará la respuesta por correo postal en un plazo no mayor a 10 días hábiles. Si su queja no se resuelve en un plazo de 10 días hábiles, Veyo le enviará por correo la respuesta definitiva en un plazo no mayor a 30 días hábiles a partir de la recepción de su queja. Si Veyo necesita más tiempo para resolver su queja, Veyo le enviará por correo una carta para informarle de que resolverán su queja en un plazo de 14 días hábiles.

Si no queda conforme con la resolución de su queja, la carta de respuesta le explicará los siguientes pasos que puede tomar.

Servicios denegados

En ocasiones, una solicitud de servicio de transporte es denegada. Por ejemplo, es posible que le hayan denegado un viaje o el pago de comida o alojamiento.

Si está programando su viaje por teléfono y su solicitud es denegada, puede pedir que lo transfieran a un revisor independiente para que reconsidere su caso.



Si Veyo le ha denegado un servicio de transporte, y usted cree que no debería habérselo denegado, tiene varias opciones para solicitar una revisión adicional. Puede:

- Solicitar una revisión a un representante externo a Veyo cuando esté en el teléfono para programar un viaje.
- Apelar ante el Veyo ombuds (defensor del pueblo de Veyo).
- Presentar una solicitud de audiencia imparcial ante la Division of Hearings and Appeals (División de Audiencias y Apelaciones).

La apelación ante el Veyo ombuds (defensor del pueblo de Veyo) es opcional, pero puede ser la forma más rápida de resolver su denegación. Es posible que pueda llegar a un acuerdo sin tener que esperar a que se lleve a cabo una audiencia imparcial.

Apelaciones ante el Veyo ombuds (defensor del pueblo de Veyo)

Si presenta una queja y no está contento con la decisión, puede apelar ante el Veyo ombuds (defensor del pueblo de Veyo). Las instrucciones sobre cómo solicitar una apelación se incluirán en la carta que reciba.

Si solicita una apelación, Veyo le enviará una carta en un plazo no mayor a 10 días hábiles, incluso si la apelación no se resuelve.

Si la apelación no se resuelve en un plazo de 10 días hábiles, Veyo le enviará una carta final después de que se haya tomado una decisión. El proceso de apelación no durará más de 45 días.

Si no está de acuerdo con la decisión del Veyo ombuds (defensor del pueblo de Veyo), su carta de apelación le indicará qué opciones adicionales tiene, como por ejemplo, una revisión por parte de alguien externo a Veyo.

Si sigue en desacuerdo, puede solicitar una audiencia imparcial ante la Division of Hearings and Appeals (División de Audiencias y Apelaciones).

Audiencias imparciales

Puede solicitar una audiencia imparcial en cualquier momento después de la denegación de un servicio. Si desea solicitar una audiencia imparcial a la Division of Hearings and Appeals (División de Audiencias y Apelaciones), debe presentar su solicitud en un plazo de 45 días a partir de la fecha que aparece en su carta de denegación.

Para solicitar una audiencia imparcial a la Division of Hearings and Appeals (División de Audiencias y Apelaciones), complete el formulario de Solicitud de Audiencia Imparcial y envíelo a:

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

Puede obtener el formulario de Solicitud de Audiencia Imparcial en línea en www.dhs.wisconsin.gov/forwardhealth/resources.htm o llamando al 608-266-3096.

También puede optar por escribir una carta a la Division of Hearings and Appeals (División de Audiencias y Apelaciones) en lugar del formulario. Su carta debe incluir:

- Su nombre
- Su dirección postal
- Una breve descripción del problema
- El nombre de la agencia que tomó la medida o negó el servicio
- Su número de Social Security
- Su firma

Si necesita ayuda para solicitar una audiencia imparcial, llame al 800-362-3002.

Para obtener más información

Para obtener más información sobre la programación de viajes, comidas y alojamiento, quejas, nuevas normas, transporte denegado o audiencias justas:

- Visite wi.ridewithveyo.com o llame al 866-907-1493 (voz) o 711 (TTY).
- Consulte el manual de Inscripción y beneficios de ForwardHealth, P-00079 (dhs.wisconsin.gov/library/P-00079.htm).
- Revise sus actualizaciones para miembros en dhs.wisconsin.gov/forwardhealth/resources.htm.
- Llame a Servicios para Miembros al 800-362-3002.



WISCONSIN DEPARTMENT
of **HEALTH SERVICES**

P-00533DS (10/2021)