

Ninawezaje kuandikisha malalamiko au kuomba usikilizwaji wa haki? (How do I file a complaint or ask for a fair hearing?)



Usafirishaji wa matibabu usio wa dharura ni huduma inayoweza kukusaidia kwenda kwenye miadi ya matunzo ya afya iwapo huna njia nyingine yoyote ya kufika huko. Huduma hii inakuunganisha na usafiri wa bila malipo kwenye mabasi ya umma, magari maalumu ya matibabu, au magari ya aina nyingine kulingana na mahitaji yako.

Veyo ni msimamizi wa usafirishaji wa Wisconsin's Medicaid na BadgerCare Plus. Veyo hupanga na kulipia safari za kwenda kupata huduma za matibabu zinazoshughulikiwa na Medicaid na BadgerCare Plus.

Tafadhali kumbuka: Iwapo una dharura ya kimatibabu, unapaswa kupiga simu 911.

Malalamiko

Wewe au wakilishi wako aliyechaguliwa mnaweza kupeleka malalamiko kwa Veyo kuhusu huduma uliyopokea. Malalamiko yanaweza kuhusu mambo kama vile ugumu wa kupata usafiri, kusubiri muda mrefu, au madereva kuchelewa kukuchukua. Veyo haiwezi kushughulikia tatizo lako hadi kwanza uandikishe malalamiko.

Ili kuandikisha malalamiko kwa Veyo, wewe au wakilishi wako aliyechaguliwa mnaweza:

- Kuandikisha malalamiko mtandaoni kwenye wi.ridewithveyo.com.
- Kupiga simu kwenda Veyo kwa nambari 866-907-1493 (sauti) au 711 (TTY).
- Kuandikia Veyo kwenye:
Veyo
Quality Assurance
8383 Greenway Blvd
Suite 400
Middleton, WI 53562

Unapoandikisha malalamiko, lazima uwe na nambari yako ya kitambulisho ya ForwardHealth, jina na tarehe ya huduma.

Baada ya kupokea malalamiko yako, Veyo itakutumia ujumbe wa majibu ndani ya siku 10 za kazi. Ikiwa malalamiko yako hayatatatuliwa ndani ya siku 10 za kazi, Veyo itakutumia jibu la mwisho ndani ya siku 30 za kazi baada ya kupokea malalamiko yako. Ikiwa Veyo inahitaji muda zaidi wa kutatua malalamiko yako, Veyo itakutumia barua wakikuambia kwamba watatua malalamiko yako ndani ya siku 14 za kazi.

Ikiwa hujafurahia jinsi malalamiko yako yalivyotatuliwa, barua yako ya majibu itaelezea hatua unazoweza kuchukua.

Kukataliwa Huduma

Nyakati nyingine, ombi la usafiri linakataliwa. Kwa mfano, pengine umenyimwa usafiri au malipo ya chakula au gharama za kulala usiku.

Ikiwa unapiga simu ili kupanga usafiri wako kisha ombi lako likataliwe, unaweza kuomba simu yako ihamishwe kwenda kwa mtathmini huru kuhusu kufikiriwa tena kwa kisa chako.



Ikiwa Veyo ilikataa huduma ya kukusafirisha, nawe unafikiri kwamba huduma hiyo haikupaswa kukataliwa, una machaguo kadhaa ya kuomba tathmini ya ziada. Unaweza:

- Kuomba tathmini kutoka kwa wakilishi ambaye si sehemu ya Veyo ukiwa kwenye simu ya kupanga usafiri.
- Kukata rufaa kwa Veyo ombuds (wachunguzi maalumu wa Veyo).
- Kuandikisha ombi la usikilizwaji wa haki kwenye Division of Hearings and Appeals (Kitengo cha Usikilizwaji na Rufaa).

Kukata rufaa kwenye Veyo ombuds (wachunguzi maalumu wa Veyo) ni chaguo la hiari, lakini linaweza kuwa njia ya haraka zaidi ya kutatua huduma uliyokataliwa. Mnaweza pia kukubaliana bila kulazimika kungojea usikilizwaji wa haki.

Kukata rufaa kwa Veyo Ombuds (wachunguzi maalumu wa Veyo)

Ukiandikisha malalamiko lakini usiridhike na uamuzi, unaweza kukata rufaa kwa Veyo ombuds (wachunguzi maalumu wa Veyo). Maelekezo ya jinsi ya kuomba rufaa yatajumuishwa katika barua utakayopokea.

Ukiomba kukata rufaa, Veyo itakutumia barua ndani ya siku 10 za kazi, hata kama rufaa hiyo haisuluhishwi.

Rufaa hiyo isipotatuliwa ndani ya siku 10, Veyo itakutumia barua ya mwisho baada ya uamuzi kufanywa. Utaratibu wa rufaa hautachukua zaidi ya siku 45.

Ukikosa kukubaliana na uamuzi wa Veyo ombuds (wachunguzi maalumu wa Veyo), barua yako ya rufaa itakuambia hatua za ziada unazoweza kuchukua, kama vile tathmini kufanywa na mtu ambaye si sehemu ya Veyo.

Ikiwa bado hukubaliani, unaweza kuomba usikilizwaji wa haki kwenye Division of Hearing and Appeals (Kitengo cha Usikilizwaji na Rufaa).

Usikilizwaji wa Haki

Unaweza kuomba usikilizwaji wa haki wakati wowote baada ya kukataliwa huduma. Ikiwa ungependa kuomba usikilizwaji wa haki kwenye Division of Hearings and Appeals (Kitengo cha Usikilizwaji na Rufaa), ni lazima utume ombi lako ndani ya siku 45 kuanzia tarehe ya barua yako ya kukataliwa.

Ili kuomba usikilizwaji wa haki kwenye Division of Hearings and Appeals (Kitengo cha Usikilizwaji na Rufaa), jaza fomu ya Ombi la Usikilizwaji wa Haki na uitume kwenda:

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

Unaweza kupata fomu ya Ombi la Usikilizwaji wa Haki mtandaoni kwenye www.dhs.wisconsin.gov/forwardhealth/resources.htm au kwa kupiga simu 608-266-3096.

Unaweza pia kuchagua kuiandikia barua Division of Hearings and Appeals (Kitengo cha Usikilizwaji na Rufaa) badala ya fomu hiyo. Barua yako inapaswa kujumuisha:

- Jina lako
- Anwani ya barua
- Maelezo mafupi ya tatizo
- Jina la shirika lililochukua hatua hiyo au kukataa huduma
- Nambari yako ya Ruzuku ya Kijamii
- Sahihi yako

Ikiwa unahitaji msaada wa kuomba usikilizwaji wa haki, tafadhali piga simu 800-362-3002.

Kupata Habari Zaidi

Kwa habari zaidi kuhusu kupanga usafiri, vyakula na mahali pa kulala, malalamiko, kanuni mpya, kukataliwa usafiri au usikilizwaji wa haki:

- Tembelea wi.ridewithveyo.com au upige simu 866-907-1493 (sauti) au 711 (TTY).
- Tazama kitabu chako cha mwongozo cha Kujiandikisha na Manufaa ya ForwardHealth, P-00079 (dhs.wisconsin.gov/library/P-00079.htm).
- Tazama Habari za Mwanachama kwenye dhs.wisconsin.gov/forwardhealth/resources.htm.
- Piga simu kwa Huduma za Mwanachama kwa nambari 800-362-3002.



WISCONSIN DEPARTMENT
of **HEALTH SERVICES**

P-00533DSW (10/2021)