

Usafiri Usiohusisha Tiba ya Dharura

(Non-Emergency Medical Transportation)



Ninawezaje kuandikisha malalamiko au kuomba usikilizwaji wa haki?

Usafiri wa wagonjwa wasio o wa dharura ni huduma inayoweza kukusaidia kutimiza miadi ya kumwona daktari iwapo huna njia nyingine yoyote ya kufika huko. Huduma hii inakuunganisha na usafiri wa bila malipo kwenye mabasi ya umma, magari maalum ya wagonjwa, au magari ya aina nyingine kulingana na mahitaji yako.

Mikataba ya Wisconsin Medicaid na BadgerCare Plus na meneja wa usafiri anayepanga na kulipia safari za huduma za afya zinazoshughulikiwa na Medicaid na BadgerCare Plus. Meneja wa sasa wa usafiri wa Wisconsin ni Medical Transportation Management (Usimamizi wa Usafiri wa Tiba) (MTM), Inc.

➔ Iwapo una dharura ya kimatibabu, unapaswa kupiga simu namba 911.

Malalamiko

Wewe au mwakilishi wako mteule unaweza kutoa malalamiko kwa meneja wa usafirishaji kuhusu huduma uliyopokea. Malalamiko yanaweza kuhusu mambo kama vile ugumu wa kupata usafiri, kusubiri muda mrefu, au madereva kuchelewa kukuchukua. Meneja wa usafirishaji hawezi kukusaidia na shida hadi uwasilishe malalamiko.

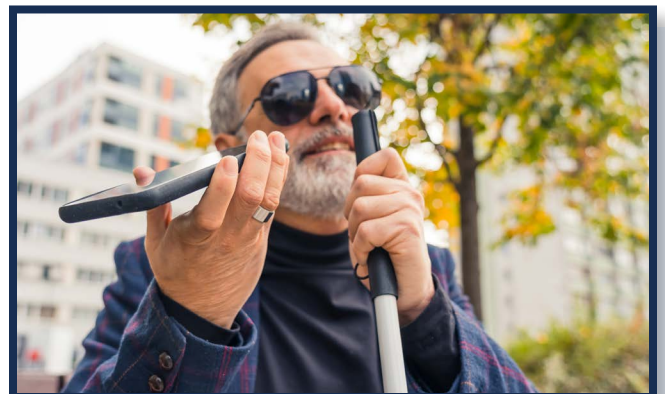
➔ Ili kuwasilisha malalamiko, wewe au mwakilishi wako aliyechaguliwa unaweza:

- Ingiza malalamiko mtandaoni kwenye www.mtm-inc.net/wisconsin/
- Piga simu 866-907-1493 (sauti) au 711 (TTY)
- Mwandikie meneja wa usafirishaji kwa:
MTM Quality Assurance
8383 Greenway Blvd Suite 400
Middleton, WI 53562
- Barua pepe QM@mtm-inc.net

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

Baada ya kupokea malalamiko yako, meneja wa usafirishaji atakutumia jibu ndani ya siku 10 za kazi. Ikiwa malalamiko yako hayatatuliwa ndani ya siku 10 za kazi, utatumiwa jibu la mwisho ndani ya siku 30 za kazi baada ya kupokea malalamiko yako.

Ikiwa meneja wa usafirishaji anahitaji zaidi ya siku 30 za kazi ili kutatua malalamiko yako, watakutumia barua kukuambia 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 kufikiwa tena kwa kisa chako.



Ikiwa ulikataliwa huduma ya usafirishaji na meneja wa usafirishaji na unafikiri haikupaswa kukataliwa, una machaguo kadhaa ya kuomba ukaguzi wa ziada. Unaweza:

- Omba tathmini kutoka kwa mkaguzi wa kujitegemea unapokuwa kwenye simu ili uratibu safari.
- Rufaa na ombuds (msimamizi) wanachama wa meneja wa usafiri.
- Kuandikisha ombi la usikilizwaji wa haki kwenye Division of Hearings and Appeals (Kitengo cha Usikilizwaji na Rufaa).



Kukata rufaa kwa ombuds (msimamizi) za wanachama ni hiari, lakini inaweza kuwa njia ya haraka zaidi ya kutatua kukataa kwako. Mnaweza pia kukubaliana bila kulazimika kungojea usikilizwaji wa haki.

Rufaa kwa mwanachama wa usafiri ombuds (msimamizi)

Ikiwa utawasilisha malalamiko na haufurahii uamuzi huo, unaweza kukata rufaa kwa ombuds (msimamizi) za wanachama. Maelekezo ya jinsi ya kuomba rufaa yatajumuishwa katika barua utakayopokea.

Ukiomba rufaa, meneja wa usafirishaji atakutumia barua ndani ya siku 10 za kazi, hata ikiwa rufaa haijatatuliwa.

Ikiwa rufaa haitatatuliwa ndani ya siku 10 za kazi, meneja wa usafirishaji atakutumia barua ya mwisho baada ya uamuzi kufanywa. Utaratibu wa rufaa hautachukua zaidi ya siku 45.

Ikiwa haukubaliani na uamuzi uliofanywa na ombuds (msimamizi) za wanachama na barua yako ya rufaa itakuambia ni machaguo gani ya ziada unayo.

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.wi.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
- Yako Social Security number (Nambari ya Utambulisho wa Jamii)
- Sahihi yako

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

Jifunze zaidi

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

- Tembelea www.mtm-inc.net/wisconsin/ au piga 866-907-1493 (sauti) au 711 (TTY).
- Tazama kitabu chako cha mwongozo cha Kujisajili na Manufaa cha ForwardHealth, P-00079 (dhs.wi.gov/library/collection/p-00079).
- Tazama Habari za Mwanachama kwenye dhs.wi.gov/forwardhealth/resources.htm.
- Piga simu kwa Huduma za Mwanachama kwa nambari 800-362-3002.

