



ACTUALIZACIÓN DE VEYO

Julio de 2022

Veyo les proporciona servicios de transporte médico sin carácter de emergencia (NEMT) a los miembros de Wisconsin Medicaid y BadgerCare Plus. Recuerde que, si no tiene cómo asistir a una cita médica, Veyo ofrece traslados para las citas cubiertas por Medicaid y BadgerCare Plus. Ofrecemos traslados en transporte público (como el autobús), en vehículos médicos especializados o en otros tipos de vehículos, según sus necesidades médicas y de transporte.

NO LO OLVIDE: TENEMOS UN NÚMERO DE TELÉFONO PARA TODAS LAS LLAMADAS DE SERVICIOS NEMT

Veyo tiene un único número de teléfono para que los miembros programen traslados, hagan consultas y presenten quejas. Cuando se comunique con Veyo al 866-907-1493 (o TTY 711), un menú automático le ofrecerá las siguientes opciones:

- programar un nuevo viaje;
- solicitar que lo busquen después de una cita;
- averiguar adónde está el vehículo si todavía no ha llegado;
- cambiar una reserva de viaje;
- cancelar una reserva;
- presentar una queja.

CÓMO PROGRAMAR UN TRASLADO:

Puede solicitar traslados de rutina llamando al número 866-907-1493 de lunes a viernes de 7:00 a. m. a 6:00 p. m., hora estándar del Centro (CT).

Obtenga más información sobre el servicio de transporte médico sin carácter de emergencia de Wisconsin Medicaid y BadgerCare Plus en <https://wi.ridewithveyo.com>.

¿TIENE ACCESO A UN AUTOMÓVIL? INFÓRMESE SOBRE EL PROGRAMA DE VEYO PARA EL REEMBOLSO DE GASOLINA POR MILLAJE

Si usted va a la cita en automóvil, o si un familiar o un amigo lo lleva, puede obtener el reembolso de gasolina por millaje (dinero para combustible).

¿Cómo funciona el reembolso de gasolina por millaje?

1. Programe un viaje con Veyo el día de su cita o antes. Llame al 866-907-1493 de lunes a viernes de 7:00 a. m. a 6:00 p. m., horario estándar del Centro (CT), para programar un viaje.
2. Imprima el registro de viaje para el reembolso de gasolina por millaje y llévelo a su cita. Pídale a su proveedor que feche, firme y escriba/selle su nombre en letra de imprenta en el formulario.
3. Complete el registro de viaje para el reembolso de gasolina por millaje y devuélvalo a Veyo. Los pagos de los viajes aprobados se harán con cheques o transferencias electrónicas de fondos (EFT) a su cuenta en un plazo de 3 semanas.

Descargue el formulario y obtenga más información sobre el reembolso de gasolina por millaje en <https://wi.ridewithveyo.com/mileage-reimbursement>

SERVICIO POR MENSAJE DE TEXTO DE VEYO

Cuando programe un traslado a través de su teléfono, dígame al agente que quiere recibir notificaciones de mensaje de texto. Una vez que active este servicio, Veyo le enviará mensajes de texto con información sobre sus viajes. La información de estos mensajes es importante, incluyendo:

- Un número de confirmación e información sobre el viaje luego de que programó un traslado.
- Un recordatorio 24 horas antes del traslado.
- Una notificación cuando el conductor está en camino a recogerlo.
- Detalles sobre su viaje, entre otros:
 - el nombre del conductor;
 - el número de teléfono del conductor;
 - el número de patente del vehículo;
 - la marca, el modelo y el color del vehículo.
- Una notificación cuando el conductor haya llegado.
- Un mensaje de texto para pedirle que califique el traslado.

También podrá cancelar un viaje o solicitar un viaje de regreso respondiendo un mensaje de texto de Veyo.

Nota: Si activa el servicio de mensajes de texto de Veyo, es posible que su compañía de teléfono le cobre tarifas de mensaje de texto estándar. Para dejar de recibir mensajes de Veyo en cualquier momento, responda stop (detener) o unsubscribe (cancelar la suscripción) a cualquier mensaje de texto de Veyo.

PRUEBE EL PORTAL EN LÍNEA DE VEYO COMPATIBLE CON DISPOSITIVOS MÓVILES PARA PROGRAMAR VIAJES Y MÁS

Veyo tiene un portal en línea que puede usar en computadoras, teléfonos inteligentes u otros dispositivos móviles. Puede usar el portal para reservar traslados y consultar información sobre el viaje y el conductor. A continuación, encontrará información sobre el portal:

- Para usar el portal en línea de Veyo, visite member.veyo.com. La primera vez que use el portal, deberá crear una cuenta con su nombre, número de identificación de ForwardHealth, fecha de nacimiento y dirección de correo electrónico.
- Puede usar el portal para reservar viajes de rutina a partir de una lista con sus últimas cinco citas (mismo proveedor de atención médica y misma dirección).
- Puede reservar traslados urgentes y hacia establecimientos que no estén en su lista a través de su teléfono.
- Puede usar el portal para consultar información sobre el vehículo y el conductor, como, por ejemplo:
 - el nombre y el número de teléfono del conductor;
 - la foto del conductor (si proporcionó una).
- Puede usar el portal para solicitar que lo lleven a su casa después de una cita si todavía no tiene un traslado de regreso programado. (También puede solicitar un traslado de regreso desde su celular).

Visite <https://support.ridewithveyo.com> para obtener más información sobre el portal, incluidas las instrucciones sobre el uso de la sección de preguntas frecuentes (FAQs) y sobre las respuestas a estas preguntas.

COMPRA DE VEYO

MTM compró Veyo. La aprobación de la compra todavía está pendiente. Esperamos que se complete la aprobación más adelante en el verano. No habrá cambios para los miembros del programa NEMT, proveedores de transportes ni centros médicos, por el momento. Su programa NEMT no cambiará. Esto incluye métodos de contacto, formularios y formas de programar viajes. Obtenga información sobre cómo Veyo y MTM planean mejorar juntos la industria de servicios NEMT: <https://www.mtm-inc.net/transforming-nemt-together-mtm-announces-acquisition-of-veyo/>

English: For help to translate or understand this, please call **1-866-907-1493** (TTY).

Spanish: Si necesita ayuda para traducir o entender este texto, por favor llame al teléfono **1-866-907-1493** (TTY).

Russian: Если вам не всё понятно в этом документе, позвоните по телефону **1-866-907-1493** (TTY).

Hmong: Yog xav tau kev pab txhais cov ntaub ntawv no kom koj totaub, hu rau **1-866-907-1493** (TTY).

Laotian: ເພື່ອຊ່ວຍໃນການແປ ຫລື ເຂົ້າໃຈເນື້ອຫາໃນນີ້, ກະລຸນາໂທລະສັບຫາ **1-866-907-1493** (TTY).