



**Human  
Services**

TEL 919 212 7000

220 Swinburne Street • P.O. Box 46833 • Raleigh, NC 27610  
[www.WakeGov.com](http://www.WakeGov.com)

## Denuncia de Política de Transportación de GoWake Access

### **¿Hubo un problema con el transporte?**

Un elogio o una queja puede presentarse, el cliente debe llamar al centro de llamadas de transportación de GoWake Access al (919) 212-7005 presione opción 4 o contacte el departamento La Voz del Cliente directamente al 919-212-7155. Las quejas también se pueden someter por internet:

<http://www.wakegov.com/humanservices/administration/Pages/HSComplaintForm.aspx>

Las quejas deberán ser comunicadas entre 24-48 horas después del incidente. El representante se introduce la información de una base de datos y se la dará a la persona apropiada. Agradecemos toda información oportuna, con tanto detalle como sea posible.

El personal GoWake Access seguirá con las personas apropiadas para corregir y resolver el problema. El cliente también recibirá una carta verificando que la denuncia fue presentada y cuáles son las medidas correctivas.

Si, insatisfecho con la resolución, clientes pueden apelar acciones tomadas en resoluciones de queja dentro de los 7 días de la fecha de la notificación de la resolución dirigiéndose a la Gerente de transporte por escrito a la siguiente dirección. La apelación debe incluir toda la información pertinente.

**Servicio de transporte GoWake Access  
220 Swinburne Street  
PO Box 46833  
Raleigh, NC 27620-6833  
Attn: Anita Davis, Gerente de transporte**



**Human  
Services**

TEL 919 212 7000

220 Swinburne Street • P.O. Box 46833 • Raleigh, NC 27610  
[www.WakeGov.com](http://www.WakeGov.com)

## **Transportación GoWake Access Política de Conducta**

Cualquier conducta que pone en peligro la seguridad de otros pasajeros o al chofer dará lugar a la suspensión de servicios de transporte.

Pasajeros indisciplinados (que extremadamente hablen fuerte, desafiante, con lenguaje vulgar, personas bajo la influencia de drogas ilegales y alcohol) se denegará el transporte.

Si ha sido suspendido de los servicios de transporte debido a una violación de la conducta política, se le puede proporcionar con una tarjeta de gasolina para viajes de cubiertos por Medicaid mientras cumpla con los requisitos de tarjeta de Gas.



**Human  
Services**

TEL 919 212 7000

220 Swinburne Street • P.O. Box 46833 • Raleigh, NC 27610  
[www.WakeGov.com](http://www.WakeGov.com)

## **Servicio de Transportación de GoWake Access: Notificación Avanzada/Políticas de negación y Faltas/Política de Cancelación**

**Como un beneficiario de transportación de Medicaid, usted está obligado a notificar a GoWake Access por lo menos 3 días antes de su cita y antes de 5 días para citas fuera del Condado de Wake. Al no hacerlo puede resultar en su transporte negado. Si su transporte es rechazado por cualquier razón, usted tiene el derecho a tener una notificación por escrito dentro de los 10 días de trabajo y usted tiene el derecho a tener una audiencia local para apelar esta decisión. Derechos de Apelación se observan en la parte inferior de esta página.**

### **Falta y Cancelación**

*Una **Falta** se produce cuando un cliente de Medicaid está programado para un viaje a un servicio médico y no llega para subirse al transportarse.*

1. El cliente debe estar listo y en el lugar designado para recoger hacia arriba en el tiempo indicado por el representante de servicio al cliente. El conductor de la van sólo debe esperar un mínimo de 5 minutos. Después de esperar 5 minutos, el conductor se le indica que deje una etiqueta No-Show y continúe con el próximo destino.
2. El cliente debe llamar al número provisto para que las solicitudes de viaje cancelar el transporte programado por lo menos 1 hr antes de la recogida. **Las cancelaciones** hechas menos de 1 hora de antelación puede contar como una "**presentación**", a menos que hubiera buena causa para la cancelación.
3. la **primera** faltó el viaje sin buena causa resultará en una carta de advertencia informando al cliente que más viajes puede resultar en una suspensión de servicios de transporte por un período de treinta días.
4. un **segundo** viaje perdidas dentro de tres meses el primer viaje de perdidas puede resultar en una carta de advertencia Final informando al cliente que el próximo viaje perdido puede resultar en una suspensión de servicios de transporte por un período de treinta días.

5. un **tercer** viaje perdidas dentro de tres meses el primer viaje de perdidas puede resultar en un aviso de suspensión, informando al cliente que los servicios de transporte han sido suspendidas por 30 días.

*\*\* Crítica necesita clientes tales como, (diálisis y quimioterapia) no tendrá sus servicios de transporte suspendido. \*\**

### **Derechos de apelación**

Si se ha suspendido sus servicios de transporte o si ha sido denegado su transporte, puede solicitar una audiencia para apelar la decisión.

Deberá solicitar esta audiencia dentro de los 60 días (o 90 días si tienes una buena razón para la demora). Esta audiencia es una reunión para revisar su situación y ofrecerle servicios de transporte si la decisión de suspender el transporte estaba equivocada. Por favor, responder por escrito, por qué sientes que esta decisión debe ser volcada e incluir cualquier documentación de apoyo. Cartas de apelación pueden enviarse por correo a:

**Servicios de transporte GoWake Access  
220 Swinburne Street  
PO Box 46833  
Raleigh, NC 27620-6833  
Attn: Anita Davis, Gerente de transporte**

Una audiencia local se llevará a cabo dentro de los 5 días de su solicitud a menos que se lo pidas a posponerse. La audiencia puede ser pospuesta (por una buena razón), tanto como 10 días calendario. Si crees que la decisión de la audiencia local es incorrecta, póngase en contacto con el DSS Condado transporte coordinador dentro de 15 días de recibir la decisión de la audiencia local para solicitar una audiencia estatal.

Si usted tiene alguna pregunta sobre esta política de No Show/cancelación o derechos de apelación, por favor, póngase en contacto con GoWake Access al 919-212-7005, y un representante de servicio al cliente estará disponible para asistirle.

## **ASISTENCIA DE TRANSPORTE MÉDICO NOTICIA DE DERECHOS/RESPONSABILIDADES**

Se me ha explicado la siguiente información en relación al transporte médico. Comprendo que:

- Si estoy autorizado y recibo Medicaid o he sido autorizado para Medicaid presunto, y no tengo forma para llegar al doctor u otros servicios médicos, el Departamento de Servicios Sociales del Condado de \_\_\_\_\_ me ayudará a obtener un transporte adecuado.
  
- Comprendo que **no** soy elegible para asistencia de transporte:
  - si estoy autorizado únicamente para Medicare-Aid (M-QB);
  - mientras que mi aplicación esté pendiente (antes de realizar mi decisión)
  - mientras que intento cumplir con el deducible de Medicaid; o
  - mientras que estoy autorizado para NCHC.
  
- Comprendo que si se provee transporte, será a mi médico principal o al proveedor médico apropiado más cercano, el método menos costoso apropiado para mis necesidades individuales.
  
- De ser aprobado para asistencia con el transporte, debo requerir asistencia con el viaje mucho antes de mi cita(s) como sea posible (por lo menos 3 días laborales antes para viajes locales y 5 días laborales antes si es fuera de la ciudad). No proveer una noticia por adelantado de mi necesidad de ayuda con el viaje, podrá resultar en que tenga que volver a programar mi cita(s).
  
- De ser aprobado por el Transporte Medicaid, comprendo que debo estar esperando para ser recogido en el lugar y hora designado. Si no estoy presente en el tiempo y lugar designado para ser recogido, ese viaje podrá ser contado como “ausente”. Tres “ausencias” para ser recogido podrán resultar en la suspensión de un mes del transporte Medicaid.
  
- Si me comporto de manera que arriesga la seguridad de otros pasajeros y/o el conductor, mis servicios de transporte serán suspendidos.
  
- Tengo derecho a una noticia por escrito dentro de los 10 días laborales si mi solicitud de transporte es negada, y tengo el derecho a una audiencia local para apelar la decisión si no estoy de acuerdo.

El Departamento de Salud y Servicios Humanos no discrimina en base de raza, color, origen nacional o discapacidades en empleo o provisión de servicios.

Opciones de transporte - (Por favor seleccione una.)

- [ ] 1. Contactaré al departamento de servicios sociales si necesito ayuda con el transporte después de recibir una carta donde se haya aprobado mi solicitud de Medicaid.
- [ ] 2. Yo deseo solicitar ayuda con el transporte por este momento.

Comprendo que mis derechos y opciones en relación al transporte de Medicaid han sido explicados previamente.

Firma: \_\_\_\_\_ Fecha: \_\_\_\_\_

Representante de la Agencia: \_\_\_\_\_