**[PHAU NTAWV QHIA TSWV CUAB TXOG TUS QAUV LUS RAU BADGERCARE PLUS THIAB MEDICAID SSI]**

**Cov Kev Pab Cuam Kev Txhais Lus**

[Note to HMO: The Member Handbook must contain taglines of prevalent non-English languages spoken by members as well as large print, explaining that written translation or oral interpretation of the document is available to the member free of charge. Sample taglines are provided at:

<https://www.dhs.wisconsin.gov/publications/p02057.docx>]

*[Insert applicable non-English taglines here.]*

[Note to HMO: The Member Handbook must also include a large print tagline with information on how to request auxiliary aids and services, including the provision of the materials in alternative formats.]

*[Name of HMO program]*:

* Muab kev pab thiab kev pab cuam pub dawb rau cov neeg xiam oob qhab, xws li:
  + Cov kws txhais lus piav tes
  + Cov ntaub ntawv ua ntawv sau ua tus ntawv sau loj, suab, hom es lev thos niv uas nkag siv tau, lwm hom
* Muab kev pab cuam txhais lus pub dawb rau cov neeg uas nws thawj hom lus tsis yog Lus Ask Kiv, xws li:
  + Cov neeg txhais lus
  + Ntaub ntawvv sau ua lwm hom lus

Yog tias koj xav tau cov kev pab cuam no, tiv tauj rau *[Name of entity or of contact at HMO]* ntawm *[800-xxx-xxxx]*.

**Lub Kem Ntawv Teev Cov Ntsiab Lus**

[COV NAJ NPAWB XOV TOOJ NTAWM *[HMO PROGRAM NAME]* UAS TSEEM CEEB 4](#_Toc146858051)

[LWM COV NAJ NPAWB XOV TOOJ UAS TSEEM CEEB 5](#_Toc146858052)

[ZOO SIAB TXAIS TOS RAU *[HMO]* 6](#_Toc146858053)

[**Kev Siv Koj Daim Npav Ua Tswv Cuab Ntawm *[HMO]*** 7](#_Toc146858054)

[**Kev Siv Koj Daim Npav ForwardHealth** 7](#_Toc146858055)

[**Kev siv Phau Ntawv Teev Tus Kws Muab Kev Pab Cuam** 8](#_Toc146858056)

[**Kev xaiv Tus Kws Muab Kev Pab Cuam Kho Mob Ib Txwm** 9](#_Toc146858057)

[**Kev Sib Tham Txog Cov Kev Xav Tau Rau Kev Noj Qab Haus Huv Ntawm   
Tus Tswv Cuab Tshiab** 9](#_Toc146858058)

[TAU TXAIS KEV SAIB XYUAS UAS KOJ XAV TAU 10](#_Toc146858059)

[**Kev Saib Xyuas Thaum Muaj Xwm Txheej Ceev** 10](#_Toc146858060)

[**Kev Kho Mob Sai** 11](#_Toc146858061)

[**Kev Kho Mob Tshwj Xeeb** 11](#_Toc146858062)

[**Kev Tu Xyuas Cev Xeeb Tub thiab Kev Yug Me Nyuam** 11](#_Toc146858063)

[**Cov Kev Pab Cuam Kev Noj Qab Haus Huv Nyob Sib Nrug Deb** 12](#_Toc146858064)

[**Kev Tu Mob Thaum Koj Ncaim Deb Ntawm Tsev** 12](#_Toc146858065)

[THAUM TWG TSUB COV NQI KHO MOB RAU KOJ 13](#_Toc146858066)

[**Cov Kev Kho Them Duav thiab Tsis Them Duav** 13](#_Toc146858067)

[**Cov Nqi Koom Them** 14](#_Toc146858068)

[COV KEV PAB CUAM UAS TAU TXAIS KEV DUAV ROOS RAWS LI   
*[BADGERCARE PLUS or MEDICAID SSI]* 14](#_Toc146858069)

[COV KEV KHO MOB THEM DUAV LOS NTAWM *[HMO]* 17](#_Toc146858070)

[**Kev Noj Qab Haus Huv ntawm Siab Ntsws los sis Cov Kev Pab Txiav Tshuaj   
Yeeb Dej Caw** 17](#_Toc146858071)

[**Cov Kev Pab Kho Npaj Tub Ki** 18](#_Toc146858072)

[**HealthCheck Cov Kev Pab Cuam** 18](#_Toc146858073)

[**Cov Kev Pab Cuam Kho Hniav** 19](#_Toc146858074)

[COV KEV PAB CUAM UAS TAU TXAIS KEV DUAV ROOS LOS NTAWM FORWARDHEALTH 21](#_Toc146858075)

[**Cov Kev Pab Cuam Kho Kev Coj Tus Cwj Pwm (Kab Mob Paj Hlwb Ua Rau   
Tsis Puv Pua)** 21](#_Toc146858076)

[**Cov Kev Kho Tus Pob Txha Caj Qaum** 21](#_Toc146858077)

[**Cov Kev Pab Tsheb Thauj Mus Los** 22](#_Toc146858078)

[**Cov Txiaj Ntsig Kev Pab hauv Khw Muag Tshuaj** 22](#_Toc146858079)

[COV KEV PAB CUAM UAS TSIS TAU TXAIS KEV DUAV ROOS RAWS LI *[BADGERCARE PLUS and/or MEDICAID SSI]* 23](#_Toc146858080)

[TSIS YOG KEV PAB CUAM LOS SIS KEV TEEB TSA 23](#_Toc146858081)

[KEV NUG LWM TUS TXOG KEV XAV TXOG KEV KHO MOB 23](#_Toc146858082)

[KEV TSWJ HWM KEV SAIB XYUAS (KEV CEV NCAUJ CEV LUS) 24](#_Toc146858083)

[UA KOM TIAV DAIM NTAWV COV LUS QHIA UA NTEJ, DAIM NTAWV SAU   
MUAB CAI, LOS SIS DAIM NTAWV MUAB CAI RAU TUS KWS LIJ CHOJ FAB   
KEV NOJ QAB HAUS HUV (POWER OF ATTORNEY FOR HEALTH CARE) 24](#_Toc146858084)

[COV KEV KHO MOB THIAB COV KEV PAB CUAM TSHIAB 25](#_Toc146858085)

[LWM LUB CHAW TUAV POV HWM 25](#_Toc146858086)

[YOG TIAS KOJ TSIV MUS 25](#_Toc146858087)

[KEV HLOOV PAUV HAUV KOJ QHOV KEV DUAV ROOS NTAWM MEDICAID 26](#_Toc146858088)

[HMO COV KEV TSHWJ TSEG 26](#_Toc146858089)

[KEV ZWM TXOG KEV TSIS TXAUS SIAB LOS SIS KEV TXIAV TXIM DUA 26](#_Toc146858090)

[**Qhov tsis txaus siab** 26](#_Toc146858091)

[**Cov kev txiav txim dua** 28](#_Toc146858092)

[**Cov Kev Sib Hais Kev Ncaj Ncees** 30](#_Toc146858093)

[KOJ COV KEV MUAJ CAI 31](#_Toc146858094)

[KOJ LUB LUAG HAUJ LWM 34](#_Toc146858095)

[KEV XAUS KOJ QHOV KEV UA TSWV CUAB HAUV *[HMO]* 34](#_Toc146858096)

[KEV DAG NTXIAS THIAB KEV YUAM CAI 35](#_Toc146858097)

# COV NAJ NPAWB XOV TOOJ NTAWM *[HMO PROGRAM NAME]* UAS TSEEM CEEB

1. **Txoj Hauv Kev los Tiv Tauj Lub Chaw Pab Cuam Tus Qhua Neeg Siv Khoom Ntawm *[HMO]***

Xov Tooj: 800-xxx-xxxx [Hours/Days Available]

TDD/TTY: 800-xxx-xxxx

**Hu Rau Lub Chaw Pab Cuam Tus Qhua Neeg Siv Khoom txhawm rau:**

* Nug txog koj tus neeg ua tswv cuab ntawm *[HMO]*
* Cov lus nug txog txoj hauv kev kom tau txais kev saib xyuas
* Pab xaiv tus kws kho mob muab kev saib xyuas ib txwm thawj los sis lwm tus kws muab kev pab cuam
* Pab kom tau txais daim npav ua tswv cuab tshiab ntawm *[HMO]*
* Pab kom tau txais daim ntawv theej ntawm phau ntawv teev npe tus kws muab kev pab cuam ntawm *[HMO]*
* Yog tias koj txais tau ib daim nqi kho mob uas koj tsis pom zoo nrog

Cov xov tooj hu tuaj rau tus naj npawb xov tooj no yog hu dawb. Muaj cov neeg txhais lus pub dawb rau cov neeg tsis hais lus Ask Kiv.

1. ***[HMO]* Tus Kws Txhawb Tswv Yim Rau Tswv Cuab**

Xov Tooj: 800-xxx-xxxx [Hours/Days Available]

TDD/TTY: 800-xxx-xxxx

**Hu rau Tus Kws Txhawb Tswv Yim Rau Tswv Cuab txhawm rau:**

* Pab daws teeb meem nrog kev tau txais saib xyuas
* Pab sau ntawv foob txaus siab los sis tsis txaus siab
* Pab nrog thov kom rov txiav txim dua los sis tshuaj xyuas qhov kev txiav txim los ntawm *[HMO]*

Cov xov tooj hu tuaj rau tus naj npawb xov tooj no yog hu dawb. Muaj cov neeg txhais lus pub dawb rau cov neeg tsis hais lus Ask Kiv.

1. ***[HMO]* Tus Naj Npawb Xwm Txheej Ceev**

Xov Tooj: 800-xxx-xxxx Hu tau 24 teev hauv ib hnub, xya hnub hauv ib lub lim tiam

TDD/TTY: 800-xxx-xxxx

**Hu rau tus xov tooj no yog tias koj xav tau kev pab tom qab sij hawm ua hauj lwm los sis yog koj tsis paub tseeb tias koj tab tom muaj xwm txheej ceev rau kev kho mob.**

Cov xov tooj hu tuaj rau tus naj npawb xov tooj no yog hu dawb. Muaj cov neeg txhais lus pub dawb rau cov neeg tsis hais lus Ask Kiv.

**Yog tias koj muaj xwm txheej ceev, hu rau 911**

# LWM COV NAJ NPAWB XOV TOOJ UAS TSEEM CEEB

1. **Lub Chaw Pab Cuam Tswv Cuab Ntawm ForwardHealth**

Xov Tooj: 800-362-3002 Sij hawm: 8:00 teev sawv ntxov–6:00 teev tsaus ntuj, Hnub Monday–Hnub Friday

TDD/TTY:

Email: [memberservices@wisconsin.gov](mailto:memberservices@wisconsin.gov)

**Hu rau Lub Chaw Pab Cuam Tswv Cuab Ntawm ForwardHealth txhawm rau:**

* Nug txog txoj hauv kev los siv koj daim npav ForwardHealth
* Nug txog cov kev pab cuam los sis cov kws muab kev pab cuam ntawm ForwardHealth
* Pab kom tau txais daim npav ForwardHealth tshiab

1. **HMO Tus Kws Rau Npe Tshwj Xeeb**

Xov tooj: 800-291-2002 Sij hawm: 7:00 teev sawv ntxov–6:00 teev tsaus ntuj, Hnub Monday–Hnub Friday

TDD/TTY:

**Hu rau Tus Kws Rau Npe Tshwj Xeeb ntawm HMO txhawm rau:**

* Cov ntaub ntawv feem dav txog cov koom haum saib xyuas kev noj qab haus huv (health maintenance organizations) (HMOs) thiab kev saib xyuas uas muaj kev tswj xyuas
* Pab kev tshem tawm kev rau npe los sis kev zam los ntawm *[HMO]* los sis kev saib xyuas uas muaj kev tswj xyuas
* Yog tias koj tsiv tawm ntawm thaj tsam uas muab kev pab cuam ntawm *[HMO]*

1. **Lub Khoos Kas Tus Pab Daws Kev Tsis Txaus Siab (Ombuds) Ntawm HMO Hauv Lub Xeev Wisconsin**

Tus Pab Daws Kev Tsis Txaus Siab (Ombuds) yog ib tug neeg uas muab kev pab cuam nruab nrab, ntiag tug, thiab tsis raws cai nrog ib nqe lus nug los sis teeb meem uas koj muaj ua tus tswv cuab ntawm *[HMO]*

Xov Tooj: 800-760-0001 Sij hawm: 8:00 teev sawv ntxov-4:30 teev tsaus ntuj, Hnub Monday–Hnub Friday

TDD/TTY:

**Hu rau Lub Khoos Kas Tus Pab Daws Kev Tsis Txaus Siab (Ombuds) txhawm rau:**

* Pab daws teeb meem nrog kev saib xyuas los sis kev pab cuam koj tau txais los ntawm *[HMO]*
* Pab nkag siab txog txoj cai thiab lub luag hauj lwm ntawm koj cov tswv cuab
* Pab sau ntawv tsis txaus siab, foob, los sis thov rov txiav txim dua ntawm qhov kev txiav txim siab los ntawm *[HMO]*

1. **Tus Kws Txhawb Tswv Yim Sab Nraud (Medicaid SSI Nkaus Xwb)**

Xov tooj: 800-708-3034 Sij hawm: 8:30 teev sawv ntxov-5:00 teev tsaus ntuj, Hnub Monday–Hnub Friday

TDD/TTY:

**Hu rau Tus Kws Txhawb Tswv Yim Sab Nraud Ntawm Medicaid SSI txhawm rau:**

* Pab daws teeb meem nrog kev saib xyuas los sis kev pab cuam koj tau txais los ntawm *[HMO]*
* Pab sau ntawv tsis txaus siab los sis tsis txaus siab
* Pab nrog thov kom rov txiav txim dua los sis tshab xyuas qhov kev txiav txim los ntawm *[HMO]*

# ZOO SIAB TXAIS TOS RAU *[HMO]*

Zoo siab txais tos rau *[HMO Program Name]. [HMO]* yog txoj phiaj xwm kev noj qab haus huv uas khiav lub khoos kas *[BadgerCare Plus and/or Medicaid SSI]*. BadgerCare Plus yog lub khoos kas saib xyuas kev noj qab haus huv. Nws pab cov me nyuam uas muaj nyiaj khwv tau los tsawg, cov neeg cev xeeb tub, thiab cov neeg laus nyob hauv Wisconsin. Medicaid SSI yog lub khoos kas uas pab cov neeg uas muaj Nyiaj Khwv Tau Los Ntxiv Kev Ruaj Ntseg (Supplemental Security Income) (SSI) tau txais kev saib xyuas kev noj qab haus huv. [Note to HMO: only include information related to the program(s) offered.]

Phau ntawv qhia no tuaj yeem pab tau koj:

* Kawm paub txog qhov yooj yim ntawm *[BadgerCare Plus and/or Medicaid SSI].*
* Saib cov kev pab cuam uas tau txais kev duav roos los ntawm *[HMO]* thiab ForwardHealth.
* Paub txog koj cov cai thiab lub luag hauj lwm.
* Ua ntawv tsis txaus siab los sis thov rov txiav txim dua yog tias koj muaj teeb meem los sis kev txhawj xeeb.

*[HMO]* yuav duav roos koj cov kev xav tau rau kev saib xyuas kev noj qab haus huv feem ntau. Wisconsin Medicaid yuav duav roos qee yam los ntawm ForwardHealth. Saib tshooj *Cov Kev Pab Cuam Uas Tau Txais Kev Duav Roos los ntawm [HMO]* thiab *Cov Kev Pab Cuam Uas Tau Txais Kev Duav Roos los ntawm ForwardHealth* ntawm phau ntawv qhia no yog xav paub ntau ntxiv.

**Kev Siv Koj Daim Npav Ua Tswv Cuab Ntawm *[HMO]*** [Note to HMO: only include this section if you provide an ID card.]

Koj yuav siv koj daim npav ua tswv cuab *[HMO]* txhawm rau kom tau txais kev saib xyuas los ntawm cov kws kho mob, chaw kuaj mob, thiab tsev kho mob hauv tus kws muab kev pab cuam hauv pab pawg koom tes ntawm *[HMO]*. Nov yog daim ntawv teev cov kws muab kev pab cuam uas *[HMO]* muaj ntawv cog lus nrog txhawm rau los muab kev pab cuam saib xyuas kev noj qab haus huv rau koj.

**Nco ntsoov nqa koj daim npav *[HMO]* nrog koj tas li. Muab rau saib txhua zaus koj tau txais kev saib xyuas.** Tej zaum koj yuav muaj teeb meem txog kev tau txais cov kev pab cuam saib xyuas kev noj qab haus huv yog tias koj tsis nqa koj daim npav nrog koj. Yog tias koj daim npav *[HMO]* poob, puas, los sis raug nyiag lawm, thov *[insert instructions here]*.

## **Kev Siv Koj Daim Npav ForwardHealth**

Koj yuav tau txais kev saib xyuas kev noj qab haus huv feem ntau los ntawm *[HMO]* cov kws muab kev pab cuam. Tab sis, tej zaum koj yuav xav tau qee qhov kev pab cuam uas siv koj daim npav ForwardHealth.

Siv koj daim npav ForwardHealth kom tau txais cov kev pab cuam saib xyuas kev noj qab haus huv uas tau teev nyob hauv qab no:

* Cov kev pab cuam kho kev coj tus cwj pwm (kab mob paj hlwb ua rau tsis puv pua)
* Cov kev kho tus pob txha caj qaum
* Cov kev pab cuam uas cuam tshuam txog kev kub ntxhov
* Kev pab cuam kom zoo rov los hauv zej zog
* Cov kev pab txhij txhua hauv zej zog
* Cov kev pab cuam kho hniav *[unless carved in to HMO, list counties as an exception if some are carved in]*
* Hub and spoke tau txhawb nqa kev zoo rov qab los uas suav ua ke nrog cov kev pab cuam kev noj qab haus huv hauv tsev
* Kev tswj xyuas tshuaj kho mob
* Cov kev pab cuam tshuaj thiab khw muag tshuaj
* Kev thauj mus los kho mob uas tsis yog xwm txheej ceev
* Kev tswj xyuas txoj kev tu me nyuam hauv plab
* Tsev kho quav tshuaj yeeb dej caw
* Cov kev pab cuam raws tsev kawm ntawv
* Kev tsis tswj xyuas txhooj
* Cov kev pab cuam uas ntsig txog kab mob ntsws

Koj daim npav ForwardHealth txawv ntawm koj daim npav *[HMO]*. Nws yog daim npav roj hmab nrog rau koj lub npe. Nws kuj tseem muaj tus lej 10 tus thiab ib kab hlau nplaum. Nco ntsoov nqa koj daim npav ForwardHealth nrog koj tas li. Muab rau saib txhua zaus koj mus ntsib kws kho mob los sis tsev kho mob thiab txhua zaus koj tau txais daim ntawv sau yuav tshuaj. Tej zaum koj yuav ntsib teeb meem muab cuag tau kev kho mob los sis cov tshuaj sau yog tias koj tsis nqa koj daim npav nrog koj. Puav leej nqa koj lwm cov npav tuav pov hwm pab them nqi kho mob nrog koj. Qhov no tuaj yeem suav nrog txhua daim npav txheeb xyuas tus kheej los ntawm *[HMO Program]* los sis lwm cov kws muab kev pab cuam.

Yog tias koj muaj lus nug txog txoj hauv kev los siv koj daim npav ForwardHealth los sis yog tias koj daim npav ploj, puas, los sis raug nyiag lawm, hu rau Lub Chaw Pab Cuam Tswv Cuab Ntawm ForwardHealth ntawm 800-362-3002. Txhawm rau nrhiav tus kws muab kev pab cuam uas lees txais koj daim npav ForwardHealth:

1. Mus rau [www.forwardhealth.wi.gov](http://www.forwardhealth.wi.gov).
2. Nias rau qhov txuas Cov Tswv Cuab (Members) los sis lub cim hauv plawv ntawm nplooj no.
3. Rub rov hauv thiab nias rau Cov Chaw Muaj Kev Pab (Resources).
4. Nias rau qhov chaw txuas Nrhiav Lub Chaw Muab Kev Kho (Find a Provider).
5. Raws ntawm Lub Khoos Kas (Program), xaiv BadgerCare/Medicaid.

Los sis, tiv tauj rau Lub Chaw Pab Cuam Tswv Cuab Ntawm ForwardHealth ntawm   
800-362-3002.

## **Kev siv Phau Ntawv Teev Tus Kws Muab Kev Pab Cuam**

Tam ib tug tswv cuab ntawm *[HMO],* koj yuav tsum tau tag nrho koj cov kev kho kab mob kev nkeeg los ntawm cov kws kho mob thiab cov tsev kho mob hauv lub koom haum *[HMO]*. Xyuas phau ntawv teev npe tus kws muab kev pab cuam paub cov kws muab kev kho no. Cov kws muab kev pab cuam uas lees txais cov neeg mob tshiab yuav raug hu rau hauv phau ntawv teev npe tus kws muab kev pab cuam.

Phau ntawv teev npe cov kws muab kev pab cuam yog ib daim ntawv teev cov kws kho mob, cov chaw kuaj mob, thiab cov tsev kho mob uas koj tuaj yeem siv tau kom tau txais kev pab kho mob ua tus tswv cuab ntawm *[HMO]. [HMO]* muaj phau ntawv teev npe tus kws muab kev pab cuam ua hom lus thiab hom ntawv sib txawv. Koj tuaj yeem nrhiav phau ntawv teev npe tus kws muab kev pab cuam ntawm peb lub vev xaib ntawm *[insert URL]*. Rau ib daim ntawv theej ntawm phau ntawv teev npe tus kws muab kev pab cuam, hu rau peb Lub Tuam Tsev Hauj Lwm Muab Kev Pab Cuam Rau Tus Qhua ntawm *[800-xxx-xxxx]*.

Cov kws muab kev pab cuam ntawm *[HMO]* muaj qhov rhiab heev rau cov kev xav tau ntawm ntau hom kab lis kev cai. Saib phau ntawv teev npe tus kws muab kev pab cuam ntawm *[HMO]* rau daim ntawv teev npe cov kws muab kev pab cuam nrog cov neeg ua hauj lwm uas hais tej yam lus los sis to taub tej haiv neeg me los sis kev ntseeg kab lis kev cai. Phau ntawv teev npe tus kws muab kev pab cuam kuj tseem tuaj yeem qhia koj txog qhov chaw uas muab kev pab cuam rau cov kws muab kev pab cuam.

## **Kev xaiv Tus Kws Muab Kev Pab Cuam Kho Mob Ib Txwm**

Thaum koj xav tau kev saib xyuas, hu rau koj tus kws muab kev pab cuam kho mob ib txwm (primary care provider) (PCP) ua ntej. Tus kws muab kev pab cuam kho mob ib txwm tuaj yeem yog tus kws kho mob, tus kws tu neeg mob theem siab, tus pab tus kws kho mob, los sis lwm tus kws muab kev pab cuam uas muab, qhia, los sis pab koj tau txais cov kev pab cuam saib xyuas kev noj qab haus huv. Koj tuaj yeem xaiv tus kws muab kev pab cuam kho mob ib txwm los ntawm *[HMO]* phau ntawv teev npe tus kws muab kev pab cuam. Siv daim ntawv teev npe cov kws muab kev pab cuam uas lees txais cov neeg mob tshiab. Yog tias koj yog Neeg Meskas Qhab los sis Neeg Alaska Ib Txwm, koj tuaj yeem xaiv mus ntsib Tus Kws Muab Kev Pab Cuam Saib Xyuas Kev Noj Qab Haus Huv Rau Neeg Is Dias (Indian Health Care Provider) uas tsis nyob hauv peb pab pawg koom tes.

**Hu rau peb Lub Tuam Tsev Hauj Lwm Saib Xyuas Cov Kev Pab Cuam Rau Tus Qhua ntawm *[800-xxx-xxxx]* txhawm rau xaiv los sis hloov koj tus kws muab kev pab cuam kho mob ib txwm.** Koj tuaj yeem khaws koj tus kws muab kev pab cuam kho mob ib txwm tam sim no cia yog tias lawv yog ib feem ntawm peb tus kws muab kev pab cuam hauv pab pawg koom tes. Koj tus kws muab kev pab cuam kho mob ib txwm yuav pab koj txiav txim siab seb koj yuav tsum mus ntsib lwm tus kws kho mob los sis tus kws tshaj lij thiab. Lawv tuaj yeem muab kev xa mus rau koj yog tias xav tau. Yog tias koj xav siv qee tus kws tshaj lij los sis tsev kho mob, koj yuav tsum tau txais kev xa mus los ntawm koj tus kws muab kev pab cuam kho mob ib txwm. Koj yuav tsum tau txais kev pom zoo los ntawm koj tus kws muab kev pab cuam kho mob ib txwm ua ntej koj mus ntsib lwm tus kws kho mob.

Koj tuaj yeem pom tus poj niam tus kws tshaj lij fab kev noj qab haus huv yam tsis muaj kev xa mus ntxiv rau kev xaiv tus kws muab kev pab cuam kho mob ib txwm. Qhov no tuaj yeem yog tus kws kho mob tshaj lij fab kev saib xyuas thaum cev xeeb tub thiab tus kws kho mob tshaj lij fab kev saib xyuas kev muaj me nyuam (obstetrician and gynecologist) (OB/GYN), tus kws saib xyuas neeg mob thaum yug me nyuam, los sis tus kws saib xyuas kev yug me nyuam uas muaj ntawv tso cai.

## **Kev Sib Tham Txog Cov Kev Xav Tau Rau Kev Noj Qab Haus Huv Ntawm Tus Tswv Cuab Tshiab**

*[HMO]* yuav tiv tauj koj los ntawm *[insert contact method]* txhawm rau los tham nrog koj txog koj tus kheej cov kev xav tau thiab qhov xwm txheej ntawm kev noj qab haus huv. Koj tuaj yeem nug txog cov peev txheej muab kev pab hauv koj lub zej zog los sis yog ib feem ntawm koj txoj phiaj xwm kev noj qab haus huv tshiab uas tej zaum yuav muaj rau koj. Lawv tuaj yeem kawm paub ntau ntxiv txog koj thiab pab koj ua kom tiav koj cov hom phiaj fab kev noj qab haus huv. Hu rau *[800-xxx-xxx]* txhawm rau pib.

# TAU TXAIS KEV SAIB XYUAS UAS KOJ XAV TAU

## **Kev Saib Xyuas Thaum Muaj Xwm Txheej Ceev**

Kev saib xyuas thaum muaj xwm txheej ceev yog kev saib xyuas uas xav tau kiag tam sim ntawd rau kev mob nkeeg, raug mob, tsos mob, los sis mob hnyav heev. Qee cov qauv ua piv txwv yog:

* Daig caj pas

**Yog tias koj muaj xwm txheej ceev, hu rau 911**

* Cov cev tshee na
* Cov kev chua leeg kav mus ncua ntev los sis pheej chua leeg tas li
* Cov pob txha dam loj
* Cov kub nyhiab loj
* Kev mob heev
* Los ntshav hlob los sis txawv
* Xav tias plawv yuav nres
* Xav tias raug tshuaj lom
* Xav tias hlab ntsha hlwb txhaws
* Ua pa nyuab
* Kev mooj tsis hnov

**Yog tias koj xav tau kev saib xyuas thaum muaj xwm txheej ceev, ces thov kev pab kom sai li sai tau**. Sim mus rau ntawm *[HMO Program Name]* tsev kho mob los sis chav xwm txheej ceev kom pab yog tias koj ua tau. Yog tias koj tus mob tos tsis tau, ces mus cuag rau tus kws muab kev pab cuam uas nyob ze tshaj plaws (tsev kho mob, kws kho mob, los sis chaw kuaj mob). **Hu rau 911 los sis cov tub ceev xwm hauv zos los sis lub tuam tsev hauj lwm saib xyuas kev pab cuam xwm txheej ceev yog tias qhov xwm txheej ceev ntawd nws hnyav heev thiab koj tsis tuaj yeem tiv tauj rau tus neeg muab kev pab cuam uas nyob ze tshaj plaws tau.**

Yog tias koj yuav tsum mus rau lub tsev kho mob los sis chav xwm txheej ceev uas tsis yog *[HMO]*, koj los sis lwm tus yuav tsum hu rau *[HMO]* ntawm ***[800-xxx-xxxx]*** kom sai li sai tau txhawm rau qhia peb paub tias muaj dab tsi tshwm sim.

Koj tsis tas yuav tau txais kev pom zoo ntawm *[HMO]* los sis koj tus kws muab kev pab cuam kho mob ib txwm li qhov kev pom zoo ua ntej tau txais kev saib xyuas xwm txheej ceev.

Nco ntsoov, cov chav kho mob xwm txheej ceev tsuas yog rau cov kev mob ceev tiag-tiag nkaus xwb. Tshwj tsis yog tias koj tus mob nws mob hnyav heev, hu rau koj tus kws kho mob los sis peb tus xov tooj xwm txheej ceev tau hauv 24-teev ntawm *[800-xxx-xxxx]* ua ntej koj mus rau chav xwm txheej ceev. Yog koj tsis paub tias koj tus mob los sis kev raug mob yog kev mob kub ceev los sis tsis yog, hu rau [Note to HMO: Insert applicable instructions here—call clinic, doctor, 24-hour number, nurse line, etc.]. Peb yuav qhia koj mus cuag kev tu xyuas qhov twg. **Tej zaum koj yuav tau them tus nqi yog tias koj mus rau chav kho mob xwm txheej ceev uas tsis yog muaj xwm txheej ceev.**

## **Kev Kho Mob Sai**

Kev saib xyuas maj ceev yog kev saib xyuas mob, raug mob, los sis tus mob uas xav tau kev pab kho mob kiag tam sim ntawd, tab sis tsis xav tau kev saib xyuas hauv chav xwm txheej ceev. Qee cov qauv ua piv txwv yog:

* Cov nqaij doog
* Cov kub nyhiab me
* Cov nqaij to me
* Feem ntau cov pob txha dam
* Feem ntau cov kev fab tsis haum tshuaj
* Kev los ntshav uas tsis hlob
* Cov kev qis pob txha

Koj yuav tsum tau txais kev saib xyuas maj rawm los ntawm cov kws muab kev pab cuam ntawm *[HMO]* tshwj tsis yog tias koj tau txais kev pom zoo los mus ntsib tus kws muab kev pab cuam uas tsis yog *[HMO]*. Tsis txhob mus cuag chav kho mob xwm txheej ceev rau cov kev kho mob maj rawm tshwj tsis yog koj tau txais kev pom zoo los ntawm *[HMO]* ua ntej.

## **Kev Kho Mob Tshwj Xeeb**

Tus kws tshaj lij yog tus kws kho mob uas yog tus kws tshaj lij hauv thaj chaw kho mob. Nws muaj ntau hom ntawm cov kws kho mob tshwj xeeb. Nov yog ob peb qhov piv txwv:

* Tus kws tshaj lij fab nqaij hlav, tus uas saib xyuas cov neeg mob qog noj ntshav.
* Cov kws kho plawv, tus uas saib xyuas cov neeg uas muaj tus kab mob plawv.
* Cov kws tshaj lij fab pob txha, tus uas saib xyuas cov neeg uas muaj tus mob ntawm qee yam pob txha, pob qij txha, los sis mob cov leeg nqaij.

Tiv tauj rau koj tus kws muab kev pab cuam kho mob ib txwm yog tias koj xav tau kev saib xyuas los ntawm tus kws tshaj lij. Feem ntau lawm, koj yuav tsum tau txais kev pom zoo los ntawm koj tus kws muab kev pab cuam kho mob ib txwm thiab *[HMO]* ua ntej mus ntsib tus kws tshaj lij.

## **Kev Tu Xyuas Cev Xeeb Tub thiab Kev Yug Me Nyuam**

Qhia rau *[HMO]* thiab koj lub cheeb tsam nroog los sis lub koom haum sawv cev haiv neeg qhab paub tam sim ntawd yog tias koj cev xeeb tub, yog li koj thiaj tuaj yeem tau txais kev saib xyuas ntxiv uas koj xav tau. Koj tsis muaj cov nqi sib koom them nrog thaum uas koj cev xeeb tub.

Koj yuav tsum mus rau *[HMO]* lub tuam tsev kho mob mus yug koj tus me nyuam. Tham nrog koj tus kws muab kev pab cuam kom paub tseeb tias koj paub txog tias lub tsev kho mob twg koj yuav tsum tau mus thaum lub sij hawm yug koj tus me nyuam. Tsis txhob tawm ntawm cheeb tsam mus yug koj tus me nyuam tshwj tsis yog koj tau txais kev pom zoo los ntawm *[HMO]*. Koj tus kws muab kev pab cuam ntawm *[HMO]* paub koj li keeb kwm thiab yog tus kws muab kev pab cuam uas zoo tshaj plaws los pab koj.

Tsis tas li ntawd lawm, los sib tham nrog koj tus kws kho mob yog tias koj npaj yuav mus ncig ua si thaum lub hli kawg ntawm koj cev xeeb tub. Kev mus ncig thaum lub hli kawg ntawm koj cev xeeb tub yuav ntxiv lub cib fim ua rau koj tus me nyuam yug los thaum koj nyob deb ntawm tsev. Ntau tus neeg muaj qhov kev paub txog kev yug me nyuam zoo dua thaum lawv siv cov kws kho mob thiab cov tsev kho mob uas tau saib xyuas lawv thaum lawv cev xeeb tub.

## **Cov Kev Pab Cuam Kev Noj Qab Haus Huv Nyob Sib Nrug Deb**

Kev kho mob hauv xaim tshuab yog txoj kev siv koj lub xov tooj, lub tshuab khoos phis tawj, los sis lub xov tooj loj los sib tham los sis sib tham hauv duab vis dis aus nrog koj tus kws kho mob los sis tus kws tu xyuas kab mob kev nkeeg. *[HMO]* suav nrog cov kev pab cuam kev noj qab haus huv nyob sib nrug deb uas koj tus kws muab kev pab cuam tuaj yeem muab kev pab cuam nyob rau theem tau zoo ib yam li cov kev pab cuam tim ntsej tim muag. Qhov no tuaj yeem yog kev mus ntsib tus kws kho mob hauv chaw ua hauj lwm, kev puas siab puas ntsws los sis kev siv yeeb tshuaj, muab kev sab laj fab kev kho hniav, thiab lwm yam. Muaj qee qhov kev pab cuam uas koj tsis tuaj yeem siv kev pab cuam kev noj qab haus huv nyob sib nrug deb tau. Qhov no suav nrog cov kev pab cuam uas tus kws muab kev pab cuam yuav tsum tau kov los sis tshuaj xyuas koj.

Koj thiab koj tus kws muab kev pab cuam tib si uas yuav tsum pom zoo rau kev mus ntsib kev pab cuam kev noj qab haus huv nyob sib nrug deb. Koj ib txwm muaj cai tsis kam mus ntsib kev pab cuam kev noj qab haus huv nyob sib nrug deb thiab mus ntsib tim ntsej tim muag hloov. Koj cov txaij ntsig thiab kev saib xyuas ntawm *[BadgerCare Plus and/or Medicaid SSI]* yuav tsis muaj kev cuam tshuam yog tias koj tsis kam txais kev pab cuam kev noj qab haus huv nyob sib nrug deb. Yog tias koj tus kws muab kev pab cuam tsuas yog hais kom mus ntsib kev pab cuam kev noj qab haus huv nyob sib nrug deb thiab koj xav ntsib tim ntsej tim muag, lawv tuaj yeem xa koj mus rau lwm tus kws muab kev pab cuam.

Cov kws muab kev pab cuam ntawm *[HMO]* thiab Wisconsin Medicaid yuav tsum ua raws li txoj cai kev ceev ntiag tug thiab kev nyab xeeb thaum muab kev pab cuam los ntawm kev saib xyuas kev noj qab haus huv nyob sib nrug deb.

## **Kev Tu Mob Thaum Koj Ncaim Deb Ntawm Tsev**

Ua raws cov kev cai no yog tias koj xav tau kev kho mob tiam sis nyob nrug deb dhau ntawm tsev kom mus ntsib tau koj tus kws kho mob ib txwm los sis chaw kuaj mob:

* **Rau cov kev mob kub ceev tiag, mus cuag lub tuam tsev kho mob, chaw kuaj mob los sis tus kws kho mob nyob ze tshaj plaws.** Hu rau *[HMO]* ntawm *[800-xxx-xxxx]* sai npaum li koj tuaj yeem qhia tau rau peb tias ua li cas. Yog tias koj xav tau kev saib xyuas thaum muaj xwm txheej ceev sab nraud ntawm Wisconsin, xav tau kev saib xyuas xwm txheej ceev, cov neeg muab kev pab cuam saib xyuas kev noj qab haus huv hauv cheeb tsam uas koj tuaj yeem kho koj thiab xa daim nqi mus rau *[HMO].* Tej zaum koj yuav tau them tus nqi sib koom them yog tias koj tau txais kev saib xyuas thaum muaj xwm txheej ceev sab nraud ntawm Wisconsin. Yog tias koj tau txais daim nqi rau cov kev pab cuam uas koj tau txais sab nraud ntawm Wisconsin, hu rau Lub Chaw Pab Cuam Qhua ntawm *[800-xxx-xxxx]*.
* **Rau kev saib xyuas maj rawm los sis niaj hnub uas nyob deb ntawm tsev, koj yuav tsum tau txais kev pom zoo los ntawm *[HMO]*** **ua ntej koj mus rau lwm tus kws kho mob, lwm lub chaw kuaj mob los sis tuam tsev kho mob.** Qhov no xam cov me nyuam uas siv sij hawm nrog leej niam leej txiv los sis neeg txheeb ze thaum nyob nrug deb ntawm tsev. Hu rau peb ntawm ***[800-xxx-xxxx]*** kom tau txais kev pom zoo mus ntsib lwm tus kws kho mob, lwm lub chaw kuaj mob, los sis tuam tsev kho mob.
* **Rau kev saib xyuas maj rawm los sis hauv niaj hnub uas nyob sab nraud ntawm Teb Chaws Meskas, hu rau *[HMO]* ua ntej.** *[HMO]* tsis duav roos rau txhua qhov kev pab cuam sab nraud ntawm Teb Chaws Meskas, Canada, thiab Mexico. Qhov no suav nrog cov kev pab cuam thaum muaj xwm txheej ceev. Yog tias koj yuav tau muaj cov kev kho mob xwm txheej ceev thaum mus rau Teb Chaws Canada los sis Mev, *[HMO]* yuav tsuas them duav cov kev kho mob yog tias tus kws kho mob los sis lub tuam tsev kho mob muaj lub tuam txhab nyiaj nyob rau hauv Teb Chaws Meskas. Lwm cov kev pab cuam yuav tau txais kev duav roos nrog qhov kev pom zoo ntawm *[HMO]* yog tias tus kws muab kev pab cuam muaj lub tuam txhab nyiaj hauv Teb Chaws Meskas. Thov hu rau *[HMO]* yog tias koj tau txais cov kev pab cuam kho mob xwm txheej ceev sab nraum Teb Chaws Meskas.

# THAUM TWG TSUB COV NQI KHO MOB RAU KOJ

## **Cov Kev Kho Them Duav thiab Tsis Them Duav**

Nrog rau *[BadgerCare Plus and/or Medicaid SSI],* koj tsis tas yuav them rau cov kev pab them nqi uas tsis yog them cov nqi them uas sib koom them.

Tej zaum koj yuav tau them tag nrho cov nqi ntawm cov kev pab cuam yog tias:

* Qhov kev pab cuam no tsis muaj nyob hauv *[BadgerCare Plus or Medicaid SSI].*
* Koj yuav tsum tau txais kev pom zoo rau kev pab cuam los ntawm koj tus kws muab kev pab cuam kho mob ib txwm los sis *[HMO],* tab sis koj tsis tau txais kev pom zoo ua ntej tau txais kev pab cuam.
* *[HMO]* txiav txim siab tias qhov kev pab cuam tsis tsim nyog rau kev kho mob rau koj. Cov kev pab cuam uas tsim nyog rau kev kho mob yog cov kev pab cuam uas tau txais kev pom zoo los sis cov khoom siv uas xav tau los kuaj los sis kho tus mob, kab mob sib kis, mob nkeeg, raug mob, los sis cov tsos mob.
* Koj tau txais kev pab cuam uas tsis yog xwm txheej ceev los ntawm tus kws muab kev pab cuam uas tsis nyob hauv pab pawg koom tes ntawm *[HMO]*. Los sis koj tau txais kev pab cuam uas tsis yog xwm txheej ceev los ntawm tus kws muab kev pab cuam uas tsis lees txais koj daim npav ForwardHealth.

Koj tuaj yeem thov rau cov kev pab cuam uas tsis muaj kev duav roos yog tias koj txaus siab yuav them. Koj yuav tsum tau tsim txoj phiaj xwm kev them nyiaj ua ntawv sau nrog koj tus kws muab kev pab cuam. Cov chaw muab kev kho yuav tsub cov nqi kho mob raws li lawv ib txwm tsub thiab yeej tsub rau cov kev kho mob uas tsis them duav rau.

**Yog tias koj txais tau ib daim nqi kho mob uas koj tsis pom zoo nrog, thov hu rau   
*[800-xxx-xxxx]*.**

## **Cov Nqi Koom Them**

Nyob rau hauv BadgerCare Plus thiab Medicaid SSI, tej zaum *[HMO]* thiab nws cov kws muab kev pab cuam yuav them cov nqi them sib koom them rau koj. Kev them nqi sib koom them yog cov nyiaj ruaj khov uas koj them rau qhov kev pab cuam saib xyuas kev noj qab haus huv uas tau txais kev duav roos. Kev them nyiaj sib koom them rau cov tswv cuab ntawm *[Badgercare Plus and/or Medicaid SSI]* feem ntau yog $3 los sis tsawg dua. Cov tswv cuab nram no **tsis** muaj cov nqi them nrog:

* Cov neeg nyob hauv tsev laus tu mob
* Cov tswv cuab mob hnyav tsis zoo tau txais kev saib xyuas hauv tsev kho mob
* Cov poj niam cev xeeb tub
* Cov tswv cuab hnub nyoog qis dua 19 xyoos
* Cov me nyuam nyob rau hauv kev tu me nyuam los sis kev pab saws me nyuam
* Cov tub ntxhais hluas uas tau txais kev pab tu thaum lawv hnub yug txwm rau 18 xyoos kiag lawm. Lawv tsis tas yuav them cov nqi them sib koom them mus txog rau hnub nyoog 26 xyoos.
* Cov tswv cuab uas koom nrog los ntawm Kev Rau Npe Maj Rawm
* Cov tswv cuab Neeg Meskas Qhab los sis Haiv Neeg As Lav Xab Kas Ib Txwm, cov me nyuam los sis cov haiv neeg qhab, los sis txhua tus neeg uas tuaj yeem tau txais Cov Kev Pab Cuam Kev Noj Qab Haus Huv Rau Neeg Is Dias (Indian Health Services). Hnub nyoog thiab nyiaj khwv tau los tsis yog teeb meem. Qhov no siv tau thaum tau txais cov khoom thiab cov kev pab cuam los ntawm tus kws muab kev pab cuam ntawm Cov Kev Pab Cuam Kev Noj Qab Haus Huv Rau Neeg Is Dias (Indian Health Services) los sis los ntawm lub khoos kas Cov Kev Pab Cuam Kev Noj Qab Haus Huv Rau Neeg Is Dias (Purchase and Referred Care).

# COV KEV PAB CUAM UAS TAU TXAIS KEV DUAV ROOS RAWS LI *[BADGERCARE PLUS or MEDICAID SSI]*

[Note to HMO: Information you provide for these sections must be approved by the Department of Health Services. See the summary of covered services and copayments referenced in Addendum V. of the [DHS-HMO contract](https://www.forwardhealth.wi.gov/WIPortal/content/Managed%20Care%20Organization/Contracts/Home.htm.spage.%5d).]

*[HMO]* muab cov kev pab cuam uas tsim nyog rau kev kho mob, tau txais kev duav roos nyob rau hauv *[BadgerCare Plus and/or Medicaid SSI]*. Saib *Cov Kev Pab Cuam Uas Tau Txais Kev Duav Roos los ntawm [HMO]* ntawm nplooj ntawv *[xx]* yog xav paub ntau ntxiv txog cov kev pab cuam uas tau txais kev duav roos los ntawm *[HMO]*.

Qee cov kev pab cuam uas tau txais kev duav roos los ntawm ForwardHealth. Yog xav paub ntau ntxiv txog cov kev pab cuam no, saib nplooj ntawv *[xx]*, *Cov Kev Pab Cuam Uas Tau Txais Kev Duav Roos Los Ntawm ForwardHealth*.

Qee cov kev pab cuam uas yuav tsum muaj **kev tso cai ua ntej**. Kev tso cai ua ntej yog kev pom zoo ua ntawv sau rau qhov kev pab cuam los sis sau ntawv yuav tshuaj. Tej zaum koj yuav xav tau kev tso cai ua ntej los ntawm *[HMO]* los sis ForwardHealth ua ntej koj tau txais kev pab cuam los sis daim ntawv sau yuav tshuaj.

|  |  |
| --- | --- |
| Kev pab cuam | Kev duav roos nyob rau ntawm *[BadgerCare Plus or Medicaid SSI]* |
| Kev saib xyuas lub chaw phais neeg rau tus neeg mob uas tsis pw kho hauv tsev kho mob | *[Add coverage policy]* |
| Cov kev pab cuam kho kev coj tus cwj pwm (kab mob paj hlwb ua rau tsis puv pua) | Kev duav roos tag nrho (nrog kev tso cai ua ntej).  Tsis muaj nqi kom them  **\*Tau txais kev duav roos los ntawm ForwardHealth. Siv koj daim npav ForwardHealth kom tau txais qhov kev pab cuam no** |
| Cov kev kho tus pob txha caj qaum | Them duav tag nrho.  Tu nqi sib koom them: $.50 txog $3 rau ib qhov kev pab cuam  **\*Tau txais kev duav roos los ntawm ForwardHealth. Siv koj daim npav ForwardHealth kom tau txais qhov kev pab cuam no.** |
| Cov kev pab cuam kho hniav | *[If covered by HMO insert applicable information]*  *[If not covered by HMO insert the following:]*  Them duav tag nrho.  Tu nqi sib koom them: $0.50 txog $3 rau ib qhov kev pab cuam  **\*Tau txais kev duav roos los ntawm ForwardHealth. Siv koj daim npav ForwardHealth kom tau txais qhov kev pab cuam no**  \*Saib cov ntaub ntawv ntxiv ntawm nplooj. *[xx]* |
| Cov khoom siv kho mob tag pov tseg | *[Add coverage policy]* |
| Tshuaj (Daim ntawv sau yuav tshuaj thiab yuav tom khw muag khoom) | Kev duav roos cov tshuaj muag tom tej khw thiab cov tshuaj muaj npe tshuaj, thiab qee cov tshuaj muag ntawm khw.  Tu nqi sib koom them: Them $0.50 rau cov tshuaj muag hauv khw  Them $1 rau cov tshuaj tsis nrov npe  Them $3 rau cov nrov npe  Cov nqi lov them txwv muaj tau $12 rau ib tug tswv cuab twg, ib lub chaw muab kev kho mob twg, ib hlis twg. Cov tshuaj muag hauv khw tsis xam nrog qhov $12 ntau tshaj plaws.  Txwv kev ntxiv cov tshuaj txo qhov kev mob tsib zaug hauv ib lub hlis.  \***Tau txais kev duav roos los ntawm ForwardHealth. Siv koj daim npav ForwardHealth kom tau txais cov tshuaj** |
| Cov khoom kho mob khov | *[Add coverage policy]* |
| HealthCheck cov kev soj ntsuam rau me nyuam | *[Add coverage policy]*  \*Saib cov ntaub ntawv ntxiv ntawm nplooj. *[xx]* |
| Cov kev pab cuam kev hnov lus | *[Add coverage policy]* |
| Cov kev pab cuam saib xyuas tom tsev | *[Add coverage policy]* |
| Kev tu xyuas tos tu siav | *[Add coverage policy]* |
| Cov kev pab hauv tsev kho mob: tus neeg mob uas pw kho hauv tsev kho mob | *[Add coverage policy]* |
| Cov kev pab hauv tsev kho mob: tus neeg mob uas tsis pw kho hauv tsev kho mob | *[Add coverage policy]* |
| Cov kev pab hauv tsev kho mob: chav xwm txheej ceev | *[Add coverage policy]* |
| Kev kho puas siab puas ntsws thiab quav yeeb tshuaj yeeb dej cawv | *[Add coverage policy]*  \*Saib cov ntaub ntawv ntxiv ntawm nplooj *[xx]* |
| Cov kev pab tu kho hauv tsev laus | *[Add coverage policy]* |
| Tus kws kho mob cov kev pab cuam | *[Add coverage policy]* |
| Cov kev pab cuam tu ko taw | *[Add coverage policy]* |
| Kev saib xyuas ua ntej yug me nyuam/kev yug me nyuam | *[Add coverage policy]* |
| Cov kev pab ncuam kev npaj rau kev loj hlob thiab kev muaj me nyuam | *[Add coverage policy]*  \*Saib cov ntaub ntawv ntxiv ntawm nplooj *[xx]* |
| Kev ntsuam xyuas qhov muag pom kev tsis tu ncua | *[Add coverage policy]*  \*Yuav muaj qee cov kev txwv. Hu rau Lub Chaw Pab Cuam Qhua kom paub ntau ntxiv. |
| Kev kho lub cev:  Kev kho lub cev, kev ua hauj lwm kho mob,  kev kho hais lus thiab xyaum lus | *[Add coverage policy]* |
| Kev thauj mus los: tsheb thauj neeg mob, tsheb tshwj xeeb, tsheb thauj neeg feem dav | Kev duav roos tag nrho ntawm kev thauj mus los thaum muaj xwm txheej ceev thiab tsis yog xwm txheej ceev mus rau thiab los ntawm ib tus kws muab kev pab cuam rau kev pab cuam uas tau txais kev duav roos.  Tus nqi sib koom them:  Them $2 rau cov tsheb thauj neeg tsis mob ceev  Tus nqi sib koom them $1 rau ib qho kev thauj mus los-los ntawm lub tsheb tshwj xeeb  Tsis muaj tus nqi sib koom them los ntawm lub tsheb thauj neeg feem dav los sis lub tsheb thauj neeg mob xwm txheej ceev  \*Saib cov ntaub ntawv ntxiv ntawm nplooj *[xx]* |
| *[Additional services provided by HMO, if applicable]* | *[Description and copayment amounts for additional services provided by HMO]* |

# COV KEV KHO MOB THEM DUAV LOS NTAWM *[HMO]*

## **Kev Noj Qab Haus Huv ntawm Siab Ntsws los sis Cov Kev Pab Txiav Tshuaj Yeeb Dej Caw**

[Note to HMO: The language you use in this section may vary based on which plan you are talking about. See the summary of covered services and copayments referenced in Addendum V. of the [DHS-HMO contract](https://www.forwardhealth.wi.gov/WIPortal/content/Managed%20Care%20Organization/Contracts/Home.htm.spage.%5d).]

*[HMO]* yuav muab cov kev kho puas siab ntsws thiab kev txiav tshuaj yeeb dej caw (tshuab yeeb thiab cawv) rau tag nrho cov tswv cuab. Yog koj xav tau cov kev pab cuam no, hu rau [Note to HMO: Insert primary care physician, behavioral health manager, customer service, etc., as appropriate]. Yog tias koj xav tau kev pab kiag tam sim ntawd, koj tuaj yeem hu rau Tus Xov Tooj Muab Kev Pab Txog Kev Kub Ntxhov ntawm *[800-xxx-xxxx]* los sis peb Tus Xov Tooj Ceev Ntawm Kws Tu Neeg Mob tau 24-Teev ntawm *[800-xxx-xxxx]*, uas qhib xya hnub hauv ib lub lim tiam.

Yuav ceev zoo cia tag nrho cov kev kho los ntawm *[HMO]*.

## **Cov Kev Pab Kho Npaj Tub Ki**

[Note to HMO: The language you use in this section may vary based on which plan you are talking about. See the summary of covered services and copayments referenced in Addendum V. of the [DHS-HMO contract](https://www.forwardhealth.wi.gov/WIPortal/content/Managed%20Care%20Organization/Contracts/Home.htm.spage.%5d).]

*[HMO]* muab cov kev pab cuam kev npaj muaj me nyuam ntiag tug rau txhua tus tswv cuab, suav nrog cov neeg muaj hnub nyoog qis dua 18 xyoo. Yog tias koj tsis xav tham nrog koj tus kws muab kev pab cuam kho mob ib txwm txog kev npaj muaj me nyuam, hu rau peb Lub Tuam Tsev Hauj Lwm Saib Xyuas Kev Pab Cuam Rau Tus Qhua ntawm *[800-xxx-xxxx]*. Peb yuav pab koj xaiv *[HMO]* ib tus kws muab kev pab cuam muab kev npaj muaj me nyuam uas txawv ntawm koj tus kws muab kev pab cuam kho mob ib txwm.

Peb txhawb kom koj tau txais kev pab cuam kev npaj muaj me nyuam los ntawm *[HMO]* tus kws muab kev pab cuam. Qhov no tso cai rau peb los koom tes nrog koj txoj kev saib xyuas kev noj qab haus huv kom zoo dua. Txawm li cas los xij, koj tuaj yeem mus rau txhua lub chaw kuaj mob txhawm rau kev npaj muaj me nyuam uas yuav lees txais koj daim npav ForwardHealth, txawm tias lub chaw kuaj mob tsis yog ib feem ntawm *[HMO]* tus kws muab kev pab cuam hauv pab pawg koom tes.

## **HealthCheck Cov Kev Pab Cuam**

HealthCheck duav roos kev kuaj mob rau cov tswv cuab hnub nyoog qis dua 21 xyoos. Kev kuaj HealthCheck, tseem hu ua "kev kuaj xyuas me nyuam yaus txoj kev noj qab haus huv," yog kev mus ntsib kws kho mob uas koj tus me nyuam los sis cov neeg laus thaum lawv noj qab nyob zoo. Tus kws kho mob nug cov lus nug thiab tshuaj xyuas koj tus me nyuam. Qhov no yog ua kom koj tus me nyuam noj qab nyob zoo thiab ua raws li cov kauj ruam txhawm rau kom noj qab nyob zoo. Nws yog lub sij hawm zoo los nug cov lus nug txog kev noj qab haus huv uas koj los sis koj tus me nyuam muaj. HealthCheck kuj tseem duav roos rau kev kho mob rau ib qho teeb meem uas pom thaum koj tus me nyuam qhov kev kuaj mob HealthCheck.

HealthCheck muaj peb lub hom phiaj:

1. Txhawm rau nrhiav thiab kho cov teeb meem kev noj qab haus huv rau cov tswv cuab hnub nyoog qis dua 21 xyoos.
2. Txhawm rau sib faib qhia cov ntaub ntawv hais txog kev pab cuam kev noj qab haus huv tshwj xeeb rau cov tswv cuab hnub nyoog qis dua 21 xyoos.
3. Txhawm rau ua kom cov tswv cuab hnub nyoog qis dua 21 xyoos muaj cai tau txais qee qhov kev saib xyuas kev noj qab haus huv tsis muaj lwm yam kev duav roos.

Kev kuaj HealthCheck suav nrog:

* Cov tshuaj txhawb nruab nrog cev raws hnub nyoog tsim nyog (cov koob tshuaj txhaj)
* Kev kuaj hauv chav kuaj ntshav thiab zis
* Kev kuaj hniav thiab xa mus rau tus kws kho hniav pib thaum muaj hnub nyoog 1 xyoos
* Keeb kwm kev noj qab haus huv thiab kev loj hlob
* Kev kuaj kev hnov lus
* Kev kuaj lub cev ntawm lub taub hau mus rau hauv ko taw
* Kev kuaj cov hmoov txhuas rau cov me nyuam hnub nyoog 1 thiab 2 xyoos thiab cov me nyuam yaus hnub nyoog qis dua 6 xyoo uas tsis tau kuaj cov hmoov txhuas
* Kev kuaj lub qhov muag

Xav teem ib lub sij hawm rau HealthCheck los sis xav paub ntxiv, hu cuag peb lub Customer Service Department (Tuam Tsev Hauj Lwm Pab Cuam Qhua) ntawm *[800-xxx-xxxx]*.

Yog tias koj xav caij tsheb mus los sis los ntawm lub sij hawm teem tseg ntawm HealthCheck, thov hu rau tus thawj tswj ntawm Wisconsin kev thauj mus los kho mob uas tsis yog xwm txheej ceev (non-emergency medical transportation) (NEMT) ntawm 866-907-1493 (los sis TTY   
800-855-2880) txhawm rau los teem sij hawm caij tsheb.

## **Cov Kev Pab Cuam Kho Hniav**

[Note to HMO: Use the first statement below if you provide dental services. Use the second statement if you do not provide dental services. If you provide dental services in only part of your service area, use both statements and list the appropriate counties with each statement.]

[Statement 1- if HMO covers dental in Milwaukee, Kenosha, Ozaukee, Racine, Washington, or Waukesha counties]

*[HMO]* muab tag nrho cov kev pab cuam kho hniav uas tau txais kev duav roos los ntawm *[Dental Benefit Manager]*. Koj yuav tsum mus ntsib tus kws kho hniav ntawm *[HMO or Dental Benefit Manager]*. Saib phau ntawv qhia tus kws muab kev pab cuam los sis hu rau peb Lub Tuam Tsev Hauj Lwm Pab Cuam Qhua ntawm *[800-xxx-xxxx]* rau cov npe kws kho hniav ntawm *[HMO or Dental Benefit Manager]* uas koj tuaj yeem mus ntsib tau.

**Koj muaj cai tau txais kev teem sij hawm kho hniav yam tsis tu ncua li ntawm 90 hnub ntawm koj qhov kev thov rau kev teem caij**. Hu rau *[HMO]* ntawm *[800-xxx-xxxx]* yog tias koj tsis tuaj yeem teem caij kho hniav tau hauv 90 hnub.

Hu rau tus thawj tswj ntawm Wisconsin kev thauj mus los kho mob uas tsis yog xwm txheej ceev (non-emergency medical transportation) (NEMT) ntawm 866-907-1493 (los sis TTY 711) yog tias koj xav tau kev pab kom tau txais kev caij tsheb mus los sis los ntawm tus kws kho hniav qhov chaw ua hauj lwm. Lawv tuaj yeem pab kom tau caij tsheb.

**Yog tias koj muaj kev kho hniav xwm txheej ceev, koj muaj cai kho tsis pub dhau 24 teev ntawm koj qhov kev thov rau kev teem sij hawm**. Kev kho hniav xwm txheej ceev yog mob hnyav, o, ua npaws, kis kab mob, los sis raug mob rau ntawm cov hniav. Yog tias koj muaj kev kho hniav xwm txheej ceev:

* Yog tias koj twb muaj ib tus kws kho hniav uas nrog *[HMO/DBM]*:
* Hu rau tus kws kho hniav lub chaw khiav hauj lwm.
* Qhia rau tus kws kho hniav tias koj los sis koj tus me nyuam muaj mob hniav kub ceev heev.
* Qhia rau tus kws kho hniav lub chaw khiav dej num txog qhov teeb meem hniav yog dab tsi. Qhov no yog tau mob hniav heev los sis ntsej muag o.
* Hu rau peb yog tias koj xav tau kev pab nrhiav tsheb thauj mus los rau koj lub sij hawm teem kho hniav.
* Yog tias tam sim no koj tsis tau muaj ib tus kws kho hniav nrog *[HMO/DBM]*:
* Hu rau [Note to HMO: insert dental benefits manager or HMO, as appropriate.]. Qhia rau peb tias koj los sis koj tus me nyuam muaj mob hniav kub ceev heev. Peb yuav pab koj mus cuag cov kev pab cuam kho hniav.
* Qhia rau peb yog tias koj xav tau kev pab nrhiav tsheb thauj mus los rau tus kws kho hniav lub chaw khiav hauj lwm.

[Statement 2- for all other counties]

Cov kev pab cuam kho hniav tau duav roos rau koj. Tej zaum koj yuav tau cov kev pab kho hniav ntawm lub chaw muab kev kho rau muaj npe hauv Medicaid uas kam txais koj daim npav ForwardHealth. Xav nrhiav lub chaw muaj kev kho rau muaj npe hauv Medicaid:

1. Mus rau [www.forwardhealth.wi.gov](http://www.forwardhealth.wi.gov).
2. Nias rau qhov txuas Cov Tswv Cuab (Members) los sis lub cim hauv plawv ntawm nplooj no.
3. Rub rov hauv thiab nias rau Cov Chaw Muaj Kev Pab (Resources).
4. Nias rau qhov chaw txuas Nrhiav Lub Chaw Muab Kev Kho (Find a Provider).
5. Raws ntawm Lub Khoos Kas (Program), xaiv BadgerCare/Medicaid.

Los sis koj hu tau rau ForwardHealth Chaw Pab Tswv Cuab ntawm 800-362-3002.

**Koj muaj cai tau txais kev teem sij hawm kho hniav yam tsis tu ncua li ntawm 90 hnub ntawm koj qhov kev thov rau kev teem caij**. Hu rau Lub Chaw Pab Cuam Tswv Cuab Ntawm ForwardHealth ntawm 800-362-3002 yog tias koj tsis tuaj yeem teem caij kho hniav hauv   
90 hnub.

Hu rau tus thawj coj ntawm Wisconsin kev thauj mus los kho mob uas tsis yog xwm txheej ceev (non-emergency medical transportation) (NEMT) ntawm 866-907-1493 (los sis TTY 711) yog tias koj xav tau kev pab kom tau txais kev caij tsheb mus los-los sis los ntawm tus kws kho hniav qhov chaw ua hauj lwm. Lawv tuaj yeem pab kom tau caij tsheb.

**Yog tias koj muaj kev kho hniav xwm txheej ceev, koj muaj cai kho tsis pub dhau 24 teev ntawm koj qhov kev thov rau kev teem sij hawm**. Kev kho hniav xwm txheej ceev yog mob hnyav, o, ua npaws, kis kab mob, los sis raug mob rau ntawm cov hniav. Yog tias koj muaj kev kho hniav xwm txheej ceev:

* Yog tias koj twb muaj ib tus kws kho hniav uas nrog ForwardHealth:
* Hu rau tus kws kho hniav lub chaw khiav hauj lwm.
* Qhia rau tus kws kho hniav tias koj los sis koj tus me nyuam muaj mob hniav kub ceev heev.
* Qhia rau tus kws kho hniav lub chaw khiav dej num txog qhov teeb meem hniav yog dab tsi. Qhov no yog tau mob hniav heev los sis ntsej muag o.
* Hu rau tus thawj coj ntawm NEMT ntawm 866-907-1493 los sis Lub Chaw Pab Cuam Tswv Cuab ntawm ForwardHealth ntawm 800-362-3002 yog tias koj xav tau kev pab kom tau txais kev caij mus los ntawm koj qhov kev teem caij kho hniav.
* Yog tias tam sim no koj tsis tau muaj ib tus kws kho hniav nrog ForwardHealth:
* Hu rau lub chaw pab cuam Tswv Cuab ntawm ForwardHealth ntawm 800-362-3002. Qhia rau lawv tias koj los sis koj tus me nyuam muaj mob xwm txheej ceev rau kev kho hniav. Lawv tuaj yeem pab kom koj tau txais kev pab cuam kho hniav.
* Qhia rau lawv yog tias koj xav tau kev pab kom tau txais kev caij tsheb mus los-los sis los ntawm tus kws kho hniav qhov chaw ua hauj lwm.

# COV KEV PAB CUAM UAS TAU TXAIS KEV DUAV ROOS LOS NTAWM FORWARDHEALTH

[Note to HMO: Insert Dental services in this section if not covered by HMO]

## **Cov Kev Pab Cuam Kho Kev Coj Tus Cwj Pwm (Kab Mob Paj Hlwb Ua Rau Tsis Puv Pua)**

Cov kev pab cuam kev kho kev coj tus cwj pwm yog nyob rau hauv *[BadgerCare Plus]*. Cov kev pab cuam kev kho kev coj tus cwj pwm yog tau siv los kho tus mob paj hlwb tsis puv pua. Koj tuaj yeem tau txais kev pab cuam kev kho mob paj hlwb los ntawm Medicaid-tus kws muab kev pab cuam uas tau rau npe uas yuav lees txais koj daim npav ForwardHealth. Xav nrhiav lub chaw muaj kev kho rau muaj npe hauv Medicaid:

1. Mus rau [www.forwardhealth.wi.gov](http://www.forwardhealth.wi.gov).
2. Nias rau qhov txuas Cov Tswv Cuab (Members) los sis lub cim hauv plawv ntawm nplooj no.
3. Rub rov hauv thiab nias rau Cov Chaw Muaj Kev Pab (Resources).
4. Nias rau qhov chaw txuas Nrhiav Lub Chaw Muab Kev Kho (Find a Provider).
5. Raws ntawm Lub Khoos Kas (Program), xaiv BadgerCare/Medicaid.

Los sis koj hu tau rau ForwardHealth Chaw Pab Tswv Cuab ntawm 800-362-3002.

## **Cov Kev Kho Tus Pob Txha Caj Qaum**

Cov kev kho tus pob txha caj qaum tau txais kev duav roos raws li *[BadgerCare Plus and/or Medicaid SSI]*. Koj tuaj yeem tau txais cov kev kho tus pob txha caj qaum los ntawm Medicaid-tus kws muab kev pab cuam uas tau rau npe uas yuav lees txais koj daim npav ForwardHealth. Xav nrhiav lub chaw muaj kev kho rau muaj npe hauv Medicaid:

1. Mus rau [www.forwardhealth.wi.gov](http://www.forwardhealth.wi.gov).
2. Nias rau qhov txuas Cov Tswv Cuab (Members) los sis lub cim hauv plawv ntawm nplooj no.
3. Rub rov hauv thiab nias rau Cov Chaw Muaj Kev Pab (Resources).
4. Nias rau qhov chaw txuas Nrhiav Lub Chaw Muab Kev Kho (Find a Provider).
5. Raws ntawm Lub Khoos Kas (Program), xaiv BadgerCare/Medicaid.

Los sis koj hu tau rau ForwardHealth Chaw Pab Tswv Cuab ntawm 800-362-3002.

## **Cov Kev Pab Tsheb Thauj Mus Los**

Koj tuaj yeem tau txais cov kev pab cuam kev thauj mus los kho mob uas tsis yog xwm txheej ceev (non-emergency medical transportation) (NEMT) los ntawm Wisconsin NEMT tus thawj tswj hwm. Tus thawj tswj hwm ntawm NEMT npaj thiab them nqi rau kev caij tsheb mus rau cov kev pab cuam uas tau txais kev duav roos rau cov tswv cuab uas tsis muaj lwm txoj hauv kev mus rau qhov ntawd. NEMT tuaj yeem suav nrog kev caij tsheb uas siv:

* Cov tsheb thauj pej xeem, xws li lub tsheb npav hauv lub nroog
* Cov tsheb thauj neeg mob tsis maj rawm
* Cov tsheb tshwj xeeb thauj neeg mob
* Lwm cov hom tsheb thauj, nyob ntawm seb tus tswv cuab cov kev tu ncua ntawm kab mob kev nkeeg thiab tsheb thauj mus los

Yog tias koj muaj ib lub tsheb thiab koj tsav mus rau koj qhov chaw teem caij sib ntsib los tau tab sis tsis tuaj yeem them taus tus nqi roj tsheb, koj yuav muaj cai rau kev them rov qab raws mais kev (nyiaj sam roj tsheb).

Koj yuav tsum teem sij hawm luv kawg li ob hnub ua ntej koj lub caij teem sib ntsib rau cov kev caij tsheb mus los tsis ncua. Hu rau tus thawj tswj hwm ntawm NEMT ntawm 866-907-1493 (los sis TTY 711), Hnub Monday txog Hnub Friday, thaum 7 teev sawv ntxov txog 6 teev tsaus ntuj. Koj kuj tseem tuaj yeem teem sij hawm caij tsheb mus rau kev teem caij maj rawm tau. Yuav muaj tsheb pab thauj mus cuag kev kho mob sai li peb teev los sis luv dua.

## **Cov Txiaj Ntsig Kev Pab hauv Khw Muag Tshuaj**

Koj tuaj yeem tau txais daim ntawv sau yuav tshuaj los ntawm tus kws muab kev pab cuam ntawm *[HMO Name]*, tus kws tshaj lij, los sis tus kws kho hniav. Koj yuav tau txais cov tshuaj uas tau duav roos thiab qee cov tshuaj muag hauv khw ntawm txhua lub khw muag tshuaj uas yuav kam txais koj daim npav ID ForwardHealth.

Tej zaum koj yuav muaj cov nqi them nrog los sis txwv tsawg cov tshuaj uas duav roos rau. Yog tias koj them tsis taus koj cov nqi sib koom them, koj yeej tseem yuav tau txais koj cov tshuaj sau yuav.

Yog tias koj muaj lus nug txog cov tshuaj uas muaj nyob hauv *[Badgercare Plus or Medicaid SSI]* los sis kev them nqi sib koom them rau cov tshuaj, tiv tauj rau Lub Chaw Pab Cuam Tswv Cuab Ntawm ForwardHealth ntawm 800-362-3002.

# COV KEV PAB CUAM UAS TSIS TAU TXAIS KEV DUAV ROOS RAWS LI *[BADGERCARE PLUS and/or MEDICAID SSI]*

Cov kev pab cuam hauv qab no tsis tau txais kev duav roos raws li *[BadgerCare Plus and/or Medicaid SSI]*:

* Cov kev pab cuam uas tsis tsim nyog rau kev kho mob
* Cov kev pab cuam uas tsis tau txais kev pom zoo los ntawm *[HMO]* los sis koj tus kws muab kev pab cuam kho mob ib txwm thaum yuav tsuam tau txais kev pom zoo
* Cov nuj nqis kev siv hauv lub neej li ib txwm xws li nqi xauj tsev los sis nqi yuav av vaj tsev, khoom noj khoom haus, nqi dej thiab hluav taws xob, kev lom zem, khaub ncaws, rooj tog zaum, khoom siv hauv yim neej, thiab kev tuav pov hwm
* Kev tswj hwm los sis txheej txheem kev sim los sis kev kho kom zoo nkauj
* Kev kho mob los sis kev pab cuam rau kev muaj me nyuam nyuaj
* Thim rov qab kev yeem siv tshuaj tua kab qe me nyuam
* Kev mob fab hlwb kev xav ntawm tus neeg mob tseem yuav nyob twj ywm rau hauv qhov chaw kho mob rau cov tswv cuab hnub nyoog 22-64 xyoos tshwj tsis yog muab tsawg dua 15 hnub rau kev kho mob li ib txwm muaj
* Chav thiab lub rooj zaum

# TSIS YOG KEV PAB CUAM LOS SIS KEV TEEB TSA

Tej zaum *[HMO]* yuav duav roos qee cov kev pab cuam los sis kev teeb tsa kev saib xyuas uas ib txwm tsis tau txais kev duav roos nyob hauv Wisconsin Medicaid. Cov kev pab cuam no hu ua cov kev pab cuam los sis kev teeb tsa “hloov qhov chaw”.

Cov nram qab no nyob rau hauv kev hloov ntawm cov kev pab cuam los sis kev teeb tsa muaj nyob rau hauv BadgerCare Plus los sis Medicaid SSI:

* Cov kev pab cuam kev noj qab haus huv fab hlwb kev xav ntawm tus neeg mob uas pw kho mob hauv tsev kho mob nyob rau hauv ib qho chaw ntawm tus kab mob puas siab puas ntsws (institute of mental disease) (IMD) rau ib tug neeg muaj hnub nyoog 22-64 xyoo tsis pub tshaj 15 hnub hauv ib lub hlis.
* Kev kho mob ntawm chaw kho mob raws tus kab mob tsis tshua mob hnyav hauv zej zog (cov kev pab cuam kev noj qab haus huv fab hlwb kev xav ncua sij hawm luv hauv qhov chaw nyob).

Kev txiav txim siab yog tias qhov kev pab cuam los sis kev teeb tsa “hloov qhov chaw” ntawd tsim nyog rau koj yog kev siv zog ntawm pab pawg. *[HMO]* yuav ua hauj lwm nrog koj thiab koj tus kws muab kev pab cuam los pab koj xaiv qhov zoo tshaj plaws. **Koj muaj cai xaiv tsis koom nrog ib qho ntawm cov kev teeb tsa los sis kev kho mob no.**

# KEV NUG LWM TUS TXOG KEV XAV TXOG KEV KHO MOB

Yog tias koj tsis pom zoo li koj tus kws kho mob cov tswv yim pom zoo kho mob, koj yuav nug tau lwm tus neeg txog lawv txoj kev xav txog kev kho mob. Tiv tauj rau koj tus kws muab kev pab cuam los sis peb Lub Tuam Tsev Hauj Lwm ntsig txog Kev Pab Cuam Rau Qhua ntawm *[800-xxx-xxxx]* yog xav paub ntxiv.

# KEV TSWJ HWM KEV SAIB XYUAS (KEV CEV NCAUJ CEV LUS)

Raws li ib tug tswv cuab ntawm *[HMO]*, koj muaj kev nkag mus tau rau pawg tswj xyuas kev saib xyuas. Kev tswj xyuas kev saib xyuas yog ib qho kev pab cuam pub dawb rau *[HMO]*. Nws yuav pab koj txheeb xyuas thiab ua tau raws li koj lub hom phiaj ntawm kev noj qab haus huv thiab kev noj qab nyob zoo. ab pawg tswj xyuas kev saib xyuas kuj tseem yuav txuas koj nrog cov kws muab kev pab cuam, cov kev pab cuam hauv zej zog, thiab kev txhawb nqa hauv fab zej tsoom.

Thaum koj sau npe rau peb txoj phiaj xwm, koj yuav tau txais tsab ntawv tiv tauj los sis hu rau txhawm rau tham txog koj qhov kev xav tau rau kev noj qab haus huv tshwj xeeb. Nws yog ib qho tseem ceeb los teb kom peb paub txoj hauv kev zoo tshaj plaws kom ua tau raws li koj qhov kev xav tau. Koj tseem tuaj yeem hu rau pab pawg Tswj Xyuas Kev Saib Xyuas ncaj qha ntawm *[800-xxx-xxxx].*

Koj tus thawj tswj xyuas kev saib xyuas kuj tseem tuaj yeem pab koj hloov ntawm tsev kho mob los sis lwm qhov chaw saib xyuas mus rau tom tsev. Hu rau koj tus thawj tswj xyuas kev saib xyuas ntawm *[insert phone number or other instructions]* txhawm rau kom pab yog tias koj mus pw hauv tsev kho mob.

# UA KOM TIAV DAIM NTAWV COV LUS QHIA UA NTEJ, DAIM NTAWV SAU MUAB CAI, LOS SIS DAIM NTAWV MUAB CAI RAU TUS KWS LIJ CHOJ FAB KEV NOJ QAB HAUS HUV (POWER OF ATTORNEY FOR HEALTH CARE)

Koj muaj cai muab cov lus qhia txog yam koj xav ua yog tias koj tsis muaj peev xwm txiav txim siab rau koj tus kheej. Qee zaum cov neeg yuav tsis tuaj yeem muab kev txiav txim siab rau lawv tus kheej tau vim yog cov teeb meem los sis ua mob loj. Koj muaj cai hais qhov koj xav kom tshwm sim hauv cov xwm txheej no. Qhov no txhais tau tias koj tuaj yeem tsim kho “daim ntawv cov lus qhia ua ntej.”

Nws yog ntau hom ntawm cov lus txib ua ntej thiab cov npe sib txawv rau lawv. Cov ntaub ntawv hu ua “daim ntawv sau muab cai” thiab “daim ntawv muab cai rau tus kws lij choj fab kev noj qab haus huv (power of attorney for health care)” yog cov piv txwv ntawm daim ntawv cov lus qhia ua ntej.

Koj txiav txim siab seb koj puas xav tau daim ntawv cov lus qhia ua ntej. Koj cov kws kho mob tuaj yeem piav qhia txoj hauv kev los tsim thiab siv daim ntawv cov lus qhia ua ntej. Tab sis, lawv tsis tuaj yeem yuam kom koj yuav tsum muaj los sis kho koj kom txawv yog tias koj tsis muaj.

Tiv tauj rau koj tus kws muab kev pab cuam yog tias koj xav paub ntau ntxiv txog daim ntawv cov lus qhia ua ntej. Koj kuj tseem tuaj yeem nrhiav daim ntawv cov lus qhia ua ntej ntawm Wisconsin Lub Tuam Tsev Hauj Lwm Ntsig Txog Cov Kev Pab Cuam Kev Noj Qab Haus Huv (Department of Health Service) (DHS) lub vev xaib ntawm [https://www.dhs.wisconsin.gov/forms/advdirectives](https://www.dhs.wisconsin.gov/forms/advdirectives/index.htm).

Koj muaj txoj cai zwm kev chim siab rau DHS Feem Hauj Lwm Ntsig Txog Kev Tuav Pov Hwm Kev Ua Tau Zoo (Division of Quality Assurance) yog tias tsis ua raws li koj daim ntawv cov lus qhia ua ntej qhia kev kho, ntawv teev kev cawm siav, los sis ntawv muab kev tso cai sawv cev tam. Koj tuaj yeem tau txais kev pab ua ntawv tsis txaus siab los ntawm kev hu rau DHS Feem Hauj Lwm Ntsig Txog Kev Tuav Pov Hwm Kev Ua Tau Zoo (Division of Quality Assurance) ntawm 800-642-6552.

# COV KEV KHO MOB THIAB COV KEV PAB CUAM TSHIAB

*[HMO]* muaj cov kev lis los tshab xyuas cov kev pab cuam thiab kev kho mob tshiab. Raws li ib feem ntawm cov kev lis tshab xyuas, *[HMO]*:

* Tshab xyuas cov kev kawm tshawb fawb thiab cov qauv kev saib xyuas kom paub tseeb tias cov kev kho mob los sis kev pab cuam tshiab muaj kev nyab xeeb thiab pab tau.
* Saib seb tsoom fwv puas tau pom zoo rau kev kho mob los sis kev pab cuam.

[Note to HMO: Include additional language in this section for any plan specific policies and procedures related to review of new technologies or treatments.]

# LWM LUB CHAW TUAV POV HWM

Qhia rau koj cov kws muab kev pab cuam yog tias koj muaj lwm lub chaw tuav pov hwm ntxiv rau *[BadgerCare Plus or Medicaid SSI]*. Koj cov kws muab kev pab cuam yuav tsum tau sau nqi ntawm koj rau lwm lub chaw tuav pov hwm ua ntej them nqi *[HMO]*. Yog tias koj tus kws muab kev pab cuam ntawm *[HMO]* tsis lees txais koj lwm qhov kev tuav pov hwm, hu rau Tus Kws Tshaj Lij Fab Kev Sau Npe Ntawm HMO ntawm 800-291-2002. Lawv tuaj yeem qhia koj tias yuav siv ob txoj phiaj xwm kev tuav pov hwm li cas.

# YOG TIAS KOJ TSIV MUS

Yog tias koj npaj yuav tsiv mus nyob, tiv tauj koj lub cheeb tsam nroog los sis lub koom haum sawv cev pab pawg neeg. Yog tias koj tsiv mus rau lwm lub cheeb tsam nroog, koj yuav tsum tiv tauj rau lub cheeb tsam nroog los sis lub koom haum sawv cev pab pawg neeg hauv koj lub cheeb tsam nroog tshiab kom hloov kho koj qhov kev muaj cai tau txais BadgerCare Plus los sis Medicaid SSI.

Yog tias koj tsiv tawm ntawm thaj tsam uas muab kev pab cuam ntawm *[HMO]*, hu rau HMO Tus Kws Paub Tshaj Lij Kev Rau Npe ntawm 800-291-2002. Lawv yuav pab koj xaiv HMO tshiab uas muab kev pab cuam rau koj thaj chaw tshiab.

# KEV HLOOV PAUV HAUV KOJ QHOV KEV DUAV ROOS NTAWM MEDICAID

Yog tias koj tau tsiv tawm ntawm ForwardHealth los sis *[BadgerCare Plus or Medicaid SSI]* HMO mus rau *[BadgerCare Plus or Medicaid SSI]* HMO tshiab, ces koj muaj cai:

* Mus ntsib koj cov kws muab kev pab cuam tam sim no thiab nkag tau rau koj kev pab cuam kho mob tam sim no mus txog 90 hnub. Thov hu rau koj lub HMO tshiab thaum koj sau npe txhawm rau qhia rau lawv paub tias koj tus kws muab kev pab cuam yog leej twg. Yog tias tus kws muab kev pab cuam no tseem tsis tau nyob hauv pab pawg koom tes ntawm HMO tom qab 90 hnub, koj yuav xaiv ib tus kws muab kev pab cuam tshiab uas nyob hauv pab pawg koom tes ntawm HMO.
* Tau txais cov kev pab cuam uas koj xav tau kom tsis txhob muaj kev pheej hmoo mob hnyav los sis mus pw hauv tsev kho mob.

Hu rau Lub Chaw Pab Cuam Qhua ntawm *[HMO]* ntawm *[800-xxx-xxxx]* yog xav paub ntxiv txog kev hloov pauv hauv koj qhov kev duav roos.

# HMO COV KEV TSHWJ TSEG

*[HMO]* yog cov koom haum saib xyuas kev noj qab haus huv (health maintenance organizations), los sis HMO. HMOs yog cov tuam txhab tuav pov hwm uas muab kev pab cuam los ntawm cov kws muab kev pab cuam uas tau txais kev xaiv.

Ib txwm, koj yuav tsum rau npe rau hauv HMO thiaj li tau cov kev kho kab mob kev nkeeg ntawm BadgerCare Plus thiab Medicaid SSI. Kev zam ntawm HMO txhais tau tias koj tsis tas yuav koom nrog HMO kom tau txais koj cov txiaj ntsig ntawm BadgerCare Plus los sis Medicaid SSI. Feem ntau cov kev zam tau tso cai rau lub sij hawm luv-luv nkaus xwb. Nws yog qhov li ib txwm uas tso cai rau koj ua kom tiav cov ntawv kawm txog kev kho mob ua ntej koj rau npe rau hauv HMO. Yog tias koj xav tau ib qho kev tshwj tseg ntawm txoj kev rau npe hauv HMO,   
hu rau HMO Tus Kws Rau Npe Tshwj Xeeb ntawm 800-291-2002 kom paub ntxiv.

# KEV ZWM TXOG KEV TSIS TXAUS SIAB LOS SIS KEV TXIAV TXIM DUA

## **Qhov tsis txaus siab**

**Kev tsis txaus siab yog dab tsi?**

Koj muaj cai sau ntawv tsis txaus siab yog tias koj tsis txaus siab rau peb cov phiaj xwm los sis cov kws muab kev pab cuam. Kev tsis txaus siab yog ib qho kev tsis txaus siab txog *[HMO]* los sis tus kws muab kev pab cuam hauv pab pawg koom tes uas tsis cuam tshuam txog *[HMO]* qhov kev txiav txim siab uas tau txiav txim siab txog koj cov kev pab cuam kev saib xyuas kev noj qab haus huv. Tej zaum koj yuav ua ntawv tsis txaus siab txog tej yam xws li kev pab cuam los sis kev saib xyuas tau zoo, kev ua tsis zoo los ntawm tus kws muab kev pab cuam los sis tus neeg ua hauj lwm, thiab tsis huab hwm koj cov cai ua tswv cuab.

**Leej twg thiaj tuaj yeem sau ntawv tsis txaus siab tau?**

Koj tuaj yeem sau ntawv tsis txaus siab. Ib tus neeg sawv cev raug cai, tus txiav txim siab raws cai, los sis tus kws muab kev pab cuam tuaj yeem sau ntawv tsis txaus siab rau koj. Peb yuav hu rau koj kom tau txais kev tso cai yog tias tus neeg sawv cev raug cai los sis tus kws muab kev pab cuam sau ntawv tsis txaus siab rau koj.

**Kuv yuav tuaj yeem sau ntawv tsis txaus siab thaum twg?**

Koj (los sis koj tus neeg sawv cev) tuaj yeem sau ntawv tsis txaus siab tau txhua lub sij hawm.

**Kuv yuav sau ntawv tsis txaus siab rau *[HMO]* li cas?**

Hu rau Tus Kws Txhawb Tswv Yim Rau Tswv Cuab ntawm *[HMO]* ntawm *[800-xxx-xxxx]*, los sis sau ntawv rau peb ntawm qhov chaw nyob hauv qab no yog tias koj muaj lus tsis txaus siab:

*[HMO Name and Mailing Address]*

Yog tias koj sau ntawv tsis txaus siab nrog *[HMO]*, koj yuav muaj lub cib fim los tshwm tim ntsej tim muag rau pem hauv ntej ntawm *[HMO]* Pawg Neeg Saib Xyuas Kev Tsis Txaus Siab thiab Kev Thov Rov Txiav Txim Dua (Grievance and Appeal Committee). *[HMO]* yuav muaj 30 hnub txij li hnub tau txais qhov kev sau ntawv tsis txaus siab los muab kev txiav txim rau koj daws qhov kev tsis txaus siab.

**Leej twg thiaj tuaj yeem pab kuv sau ntawv tsis txaus siab?**

Tus Kws Txhawb Tswv Yim Rau Tswv Cuab Ntawm *[HMO]* tuaj yeem ua hauj lwm nrog koj txhawm rau los daws qhov teeb meem los sis pab koj sau ntawv tsis txaus siab.

Yog tias koj xav tham nrog lwm tus neeg sab nraud *[HMO]* txog qhov teeb meem, koj tuaj yeem hu rau Lub Khoos Kas Tus Pab Daws Kev Tsis Txaus Siab (Ombuds) Ntawm HMO Hauv Xeev Wisconsin ntawm 800-760-0001. Lub Khoos Kas Tus Pab Daws Kev Tsis Txaus Siab (Ombuds) tuaj yeem pab koj daws qhov teeb meem los sis sau ntawv tsis txaus siab rau *[HMO]*. Yog tias koj tau rau npe hauv Lub Khoos Medicaid SSI, koj kuj tseem tuaj yeem hu rau Tus Kws Txhawb Tswv Yim Sab Nraud ntawm SSI ntawm 800-928-8778 txhawm rau kom pab sau ntawv tsis txaus siab.

**Yuav muaj dab tsi tshwm sim yog tias kuv tsis pom zoo nrog *[HMO]* cov lus teb?**

Yog tias koj tsis pom zoo nrog *[HMO]* cov lus teb rau koj qhov kev tsis txaus siab, koj tuaj yeem thov kev tshab xyuas koj qhov kev tsis txaus siab nrog rau Wisconsin Department of Health Services (DHS).

**Sau ntawv rau:** BadgerCare Plus and Medicaid SSI

HMO Ombuds

P.O. Box 6470

Madison, WI 53716-0470

**Los sis hu rau:** 800-760-0001

**Kuv puas yuav tau txais kev kho txawv yog tias kuv sau ntawv tsis txaus siab?**

Yuav tsis coj txawv rau koj ntawm lwm cov tswv cuab vim yog koj zwm ib qho kev tsis txaus siab los sis kev chim siab. Koj cov kev saib xyuas kev noj qab haus huv thiab cov txiaj ntsig yuav tsis cuam tshuam.

## **Cov kev txiav txim dua**

**Kev thov rov txiav txim dua yog dab tsi?**

Koj muaj cai thov kom rov txiav txim dua yog tias koj tsis txaus siab rau qhov kev txiav txim los ntawm *[HMO]*. Kev thov rov txiav txim dua yog thov rau *[HMO]* los tshab xyuas qhov kev txiav txim siab uas cuam tshuam rau koj cov kev pab cuam. Cov kev txiav txim siab no hu ua **kev txiav txim siab txog cov txiaj ntsig uas tsis zoo**.

Qhov **kev txiav txim loj txog txiaj ntsig kev pab** yog tau ib yam nram qab no:

* *[HMO]* cov phiaj xwm yuav txiav tu kiag, txiav tu ib ntus, los sis txo tsawg ib yam kev pab uas koj tau tam sim no.
* *[HMO]* txiav txim yuav tsis kam muab qhov kev pab koj thov txog.
* *[HMO]* txiav txim yuav tsis kam them rau ib qho kev pab.
* *[HMO]* hais kom koj them qhov nyiaj uas koj tsis ntseeg tias yog koj qhov nuj nqis.
* *[HMO]* txiav txim siab tsis kam lees koj qhov kev thov kom tau txais kev pab cuam los ntawm cov kws muab kev pab cuam uas tsis nyob hauv pab pawg koom tes thaum koj nyob hauv ib cheeb tsam nyob deb nroog uas muaj HMO nkaus xwb.
* *[HMO]* tsis npaj los sis muab kev pab cuam kom raug raws sij hawm.
* *[HMO]* tsis ua raws li lub sij hawm xav tau los daws koj qhov kev tsis txaus siab los sis kev thov rov txiav txim dua.

*[HMO]* yuav xa ib tsab ntawv tuaj rau koj yog tias koj tau txais qhov kev txiav txim siab txog qhov txiaj ntsig uas tsis zoo.

**Leej twg thiaj tuaj yeem sau ntawv thov rov txiav txim dua?**

Koj tuaj yeem thov kom rov txiav txim dua. Ib tus neeg sawv cev raug cai, tus txiav txim siab raws cai, los sis tus kws muab kev pab cuam tuaj yeem sau ntawv thov rov txiav txim dua rau koj. Peb yuav hu rau koj kom tau txais kev tso cai yog tias tus neeg sawv cev raug cai los sis tus kws muab kev pab cuam thov kom rov txiav txim dua rau koj.

**Kuv yuav tuaj yeem sau ntawv thov rov txiav txim dua tau thaum twg?**

Koj (los sis koj tus neeg sawv cev) yuav tsum thov kom rov txiav txim dua tsis pub dhau 60 hnub ntawm hnub ntawm tsab ntawv koj tau piav qhia txog qhov kev txiav txim siab txog qhov txiaj ntsig uas tsis zoo.

**Kuv yuav sau ntawv thov rov txiav txim dua rau [HMO] li cas?**

Yog tias koj xav thov kom rov txiav txim dua qhov kev txiav txim siab txog qhov txiaj ntsig uas tsis zoo, koj tuaj yeem hu rau Tus Kws Txhawb Tswv Yim Rau Tswv Cuab Ntawm *[HMO]* ntawm *[800-xxx-xxxx]* los sis sau rau qhov chaw nyob hauv qab no:

*[HMO Name and Mailing Address]*

Yog tias koj thov kom rov txiav txim dua nrog *[HMO]*, koj yuav muaj lub cib fim los txiav txim dua tim ntsej tim muag nyob rau pem hauv ntej ntawm *[HMO]* Pawg Neeg Saib Xyuas Kev Tsis Txaus Siab thiab Kev Thov Rov Txiav Txim Dua (Grievance and Appeal Committee). Thaum koj qhov kev thov kom rov txiav txim dua, *[HMO]* yuav muaj 30 hnub raws li daim zwj qhia hnub tim los txiav txim rau koj.

**Yuav muaj dab tsi tshwm sim yog tias kuv tos tsis tau txog 30 hnub rau kev txiav txim?**

Yog tias koj los sis koj tus kws muab kev pab cuam xav tias tos 30 hnub tuaj yeem ua rau mob hnyav rau koj txoj kev noj qab haus huv los sis kev muaj peev xwm ua koj cov dej num txhua hnub kom zoo, koj tuaj yeem thov kom rov txiav txim dua kom sai. Yog tias *[HMO]* pom zoo tias koj xav tau kev thov rov txiav txim dua kom sai, koj yuav tau txais kev txiav txim siab hauv 72 teev.

**Leej twg thiaj tuaj yeem pab kuv thov kom rov txiav txim dua?**

Yog koj xav tau kev pab thov ua ntawv sau rau qhov kev thov rov txiav txim dua, thov hu rau koj Tus Kws Txhawb Tswv Yim Rau Tswv Cuab Ntawm *[HMO]* ntawm *[800-xxx-xxxx]*.

Yog tias koj xav tham nrog lwm tus neeg sab nraud *[HMO]*, koj tuaj yeem hu rau BadgerCare Plus thiab Medicaid SSI Tus Pab Daws Kev Tsis Txaus Siab (Ombuds) ntawm 800-760-0001. Yog tias koj tau rau npe hauv Lub Khoos Kas Medicaid SSI, koj tuaj yeem hu tau rau SSI Kws Pab Tswv Yim Sab Nraud ntawm 800-708-3034 kom tau kev pab txog cov kev rov txiav txim dua.

**Kuv puas tuaj yeem tau txais kev pab cuam txuas ntxiv thaum kuv thov rov txiav txim dua?**

Yog tias *[HMO]* txiav txim siab tso tseg, ncua, los sis txo qhov kev pab cuam uas koj tab tom tau txais, koj muaj cai thov kom tau txais koj qhov kev pab cuam ntxiv thaum koj thov rov txiav txim dua. Koj yuav tsum xa ntawv, fev, los sis email koj qhov kev thov nyob rau hauv tib lub sij hawm tau teev tseg, nyob ntawm seb qhov twg yog tom qab:

* Nyob rau hnub los sis ua ntej hnub uas *[HMO]* npaj yuav nres los sis txo koj qhov kev pab cuam
* Tsis pub dhau 10 hnub tom qab tau txais daim ntawv ceeb toom tias koj qhov kev pab cuam yuav raug txo

Yog tias *[HMO]* qhov kev txiav txim siab txog koj qhov kev thov rov txiav txim dua tsis yog raws li koj qhov kev pom zoo, tej zaum koj yuav tau them rov qab rau *[HMO]* rau cov kev pab cuam uas koj tau txais thaum lub sij hawm thov rov txiav txim dua.

**Kuv puas yuav tau txais lwm yam kev kho txawv yog tias kuv thov kom rov txiav txim dua?**

Koj yuav tsis tau txais lwm yam kev kho txawv ntawm lwm tus tswv cuab vim koj thov kom rov txiav txim dua xwb. Qhov ua tau zoo ntawm koj cov kev saib xyuas kev noj qab haus huv thiab lwm cov txiaj ntsig yuav tsis cuam tshuam.

**Yuav muaj dab tsi tshwm sim yog tias kuv tsis pom zoo nrog *[HMO]* qhov kev txiav txim siab txog kuv qhov kev thov rov txiav txim dua?**

Koj tuaj yeem thov kom muaj lub rooj sib hais kev ncaj ncees nrog Wisconsin Feem Hauj Lwm Ntsig Txog Lub Rooj Txiav Txim Plaub Ntug thiab Kev Thov Rov Txiav Txim Dua (Division of Hearing and Appeals) yog tias koj tsis pom zoo nrog *[HMO]* qhov kev txiav txim siab txog koj qhov kev thov rov txiav txim dua. Kawm paub ntau ntxiv txog cov rooj sib hais txog kev ncaj ncees hauv qab no.

## **Cov Kev Sib Hais Kev Ncaj Ncees**

**Lub rooj sib hais txog kev ncaj ncees yog dab tsi?**

Lub rooj sib hais txog ncaj ncees yog kev tshab xyuas ntawm *[HMO]* qhov kev txiav txim siab ntawm koj qhov kev thov rov txiav txim dua los ntawm Tus Kws Txiav Txim Plaub Ntug Txog Txoj Cai Tswj Hwm (Administrative Law Judge) hauv lub cheeb tsam nroog uas koj nyob. **Koj yuav tsum thov rov txiav txim dua rau *[HMO]* ua ntej thov kom muaj lub rooj sib hais txog kev ncaj ncees.**

**Thaum twg kuv thiaj tuaj yeem thov kom muaj lub rooj sib hais txog kev ncaj ncees?**

Koj yuav tsum thov kom muaj lub rooj sib hais txog kev ncaj ncees tsis pub dhau 90 hnub txij hnub koj tau txais *[HMO]* tsab ntawv txiav txim txog koj qhov kev thov rov txiav txim dua.

**Kuv yuav thov kom muaj lub rooj sib hais txog kev ncaj ncees li cas?**

Yog koj xav tau lub rooj sib hais txog kev ncaj ncees, sau ntawv thov mus rau:

Department of Administration

Division of Hearings and Appeals

P.O. Box 7875

Madison, WI 53707-7875

Koj muaj txoj cai ua tus neeg sawv cev rau lub rooj sib hais, thiab koj coj tau ib tug phooj ywg tuaj pab txhawb. Yog tias koj xav tau kev npaj tshwj xeeb rau kev xiam oob qhab los sis kev txhais lus, thov hu rau 608-266-7709.

**Leej twg thiaj tuaj yeem pab kuv thov kom muaj lub rooj sib hais txog kev ncaj ncees?**

Yog koj xav tau kev pab sau ntawv thov lub rooj sib hais txog kev ncaj ncees, thov hu rau BadgerCare Plus thiab Medicaid SSI Tus Pab Daws Kev Tsis Txaus Siab (Ombuds) ntawm   
800-760-0001. Yog tias koj tau rau npe hauv Lub Khoos Kas Medicaid SSI, koj kuj tseem tuaj yeem hu rau Tus Kws Txhawb Tswv Yim Sab Nraud ntawm SSI ntawm 800-708-3034 txhawm rau kom pab.

**Kuv puas tuaj yeem tau txais kev pab cuam thaum ua kuv lub rooj sib hais txog kev ncaj ncees?**

Yog tias *[HMO]* txiav txim siab tso tseg, ncua, los sis txo qhov kev pab cuam uas koj tab tom tau txais, koj muaj cai thov kom tau txais koj qhov kev pab cuam ntxiv thaum koj qhov kev thov rov txiav txim dua ntawm *[HMO]* thiab lub rooj sib hais txog kev ncaj ncees. Koj yuav tsum thov kom muaj kev pabc uam txuas ntxiv thaum koj lub rooj sib hais txog ncaj ncees, txawm hais tias koj twb tau thov kom muab kev pab cuam txuas ntxiv thaum koj qhov kev thov rov txiav txim dua ntawm *[HMO]* lawm los xij. Koj yuav tsum xa ntawv, fev, los sis email koj qhov kev thov nyob rau hauv tib lub sij hawm tau teev tseg, nyob ntawm seb qhov twg yog tom qab:

* Nyob rau hnub los sis ua ntej hnub uas *[HMO]* npaj yuav nres los sis txo koj qhov kev pab cuam
* Tsis pub dhau 10 hnub tom qab tau txais daim ntawv ceeb toom tias koj qhov kev pab cuam yuav raug txo

Yog tias tus kws txiav txim plaub ntug txog txoj cai tswj hwm qhov kev txiav txim siab tsis yog raws li koj qhov kev pom zoo, tej zaum koj yuav tau them rov qab rau *[HMO]* rau cov kev pab cuam uas koj tau txais thaum lub sij hawm thov rov txiav txim dua.

**Kuv puas yuav tau txais lwm yam kev kho txawv yog tias kuv thov kom muaj lub rooj sib hais txog kev ncaj ncees?**

Yuav tsis coj txawv rau koj ntawm lwm cov tswv cuab vim yog koj thov lub rooj sib hais ncaj ncees. Qhov ua tau zoo ntawm koj cov kev saib xyuas kev noj qab haus huv thiab lwm cov txiaj ntsig yuav tsis cuam tshuam.

# KOJ COV KEV MUAJ CAI

1. **Koj muaj cai tau txais cov ntaub ntawv nyob rau hauv ib txoj kev uas ua hauj lwm rau koj. Qhov no suav nrog:**

* Koj txoj cai kom muaj ib tug neeg txhais lus nrog koj nyob rau hauv ib qho kev pab cuam los ntawm *[BadgerCare Plus, Medicaid SSI]* uas tau txais kev duav roos.
* Koj muaj cai kom tau txais phau ntawv qhia tswv cuab no ua lwm hom lus los sis lwm hom ntawv.

1. **Koj muaj cai tau txais kev kho mob nrog txoj kev hwm, hwm, thiab ncaj ncees thiab xav txog kev ceev ntiag tug. Qhov no suav nrog:**

* Koj txoj cai kom tsis txhob muaj kev ntxub ntxaug. *[HMO]* yuav tsum ua raws li cov cai uas tiv thaiv koj los ntawm kev ntxub ntxaug thiab kev kho uas tsis ncaj ncees*. [HMO]* yuav muab cov kev kho uas tau txais kev duav roos rau txhua tus tswv cuab uas muaj cai tsim nyog, tsis hais txog cov nram qab no:
  + Hnub Nyoog
  + Xim Nqaij Daim Tawv
  + Kev Tsis Taus
  + Yug Txawv Teb Chaws Tuaj
  + Haiv Neeg
  + Poj Niam Los Txiv Neej
  + Kev Ntseeg
  + Kev Nyiam Rau Fab Kev Sib Daj Sib Deev
  + Kev Qhia Tias Yog Poj Niam Los Txiv Neej

Muaj tag nrho cov kev kho mob uas tau txais kev duav roos yam muaj cai tsim nyog thiab yuav muab kom zoo sib xws rau txhua tus tswv cuab. Tag nrho cov tib neeg los sis cov koom haum uas txuas nrog *[HMO]* uas ua ntawv xa los sis pom zoo rau tswv cuab mus cuag cov kev kho yuav tsum coj kom zoo sib xws rau txhua tus tswv cuab.

* Koj txoj cai kom muaj kev ywj pheej los ntawm txhua hom kev txwv los sis kev cais tawm uas siv los quab yuam, kev qhuab qhia, yooj yim, los sis kev ua pauj. Qhov no txhais tau hais tias koj muaj cai kom tsis txhob muaj kev txwv los sis yuam kom nyob ib leeg kom ua rau koj coj tus cwj pwm mus rau ib txoj hauv kev twg, rau txim rau koj, los sis vim muaj ib tus neeg pom tias muaj txiaj ntsig.
* Koj txoj cai ceev ntiag tug. *[HMO]* yuav tsum ua raws li txoj cai lij choj tiv thaiv kev ceev ntiag tug ntawm koj tus kheej thiab cov ntaub ntawv kev noj qab haus huv. Saib Daim Ntawv Ceeb Toom Txog Cov Kev Ceev Ntiag Tug (Notice of Privacy Practices) ntawm *[HMO]* yog xav paub ntxiv.

1. **Koj muaj txoj cai tau cov kev kho kab mob kev nkeeg raws li tsoom fwv teb chaws thiab lub xeev txoj cai txwv kom muab. Qhov no suav nrog:**

* Koj txoj cai kom tau txais kev pab cuam uas muaj kev duav roos uas muaj thiab siv tau rau koj thaum koj xav tau. Thaum twg muaj mob tsim nyog, yuav tsum muaj cov kev kho hauv 24 teev hauv ib hnub, xya hnub hauv ib lim tiam.

1. **Koj muaj txoj cai txiav txim txog txoj kev kho kab mob kev nkeeg rau koj. Qhov no suav nrog:**

* Koj txoj cai kom tau txais cov ntaub ntawv hais txog cov kev xaiv rau kev kho mob, tsis hais txog tus nqi los sis kev duav roos qhov txiaj ntsig.
* Koj muaj cai los lees txais los sis tsis lees txais kev kho mob los sis kev phais mob thiab koom nrog kev txiav txim siab txog koj qhov kev saib xyuas.
* Koj txoj cai los npaj thiab coj cov hom kev saib xyuas kev noj qab haus huv uas koj yuav tau txais yav tom ntej yog tias koj tsis tuaj yeem qhia koj qhov kev xav tau. Koj tuaj yeem ua qhov kev txiav txim siab no los ntawm kev ua kom tiav **daim ntawv cov lus qhia ua ntej**, **daim ntawv sau muab cai**, los sis **daim ntawv muab cai rau tus kws lij choj fab kev noj qab haus huv (power of attorney for health care)**. Saib cov ntaub ntawv ntau ntxiv ntawm nplooj ntawv *[xx]*, Ua Kom Tiav Daim Ntawv Cov Lus Qhia Ua Ntej, Daim Ntawv Sau Muab Cai, Los Sis Daim Ntawv Muab Cai Rau Tus Kws Lij Choj Fab Kev Noj Qab Haus Huv (Power Of Attorney For Health Care).
* Koj muaj cai rau lub tswv yim thib ob yog tias koj tsis pom zoo nrog koj tus kws muab kev pab cuam cov lus pom zoo rau kev kho mob. Hu rau Lub Chaw Pab Cuam Qhua kom paub ntau ntxiv txog txoj hauv kev kom tau txais lub tswv yim thib ob.

1. **Koj muaj cai paub txog peb cov kws muab kev pab cuam thiab txoj phiaj xwm txhawb pab kws kho mob uas *[HMO]* siv. Qhov no suav nrog:**

* Koj txoj cai los nug tias yog tias *[HMO]* muaj kev npaj fab nyiaj txiag tshwj xeeb (cov phiaj xwm txhawb pab kws kho mob) nrog peb cov kws kho mob uas tuaj yeem cuam tshuam rau kev siv kev xa mus thiab lwm yam kev pab cuam uas koj yuav xav tau. Kom tau txais cov ntaub ntawv no, hu rau Customer Service Department (Lub Tuam Tsev Hauj Lwm ntsig txog Kev Pab Cuam Qhua) ntawm *[800-xxx-xxxx]* thiab thov cov ntaub ntawv txog peb cov kws kho mob cov kev npaj them nqi.
* Koj muaj cai thov cov ntaub ntawv hais txog cov kws muab kev pab cuam ntawm *[HMO]*, suav nrog tus kws muab kev pab cuam txoj kev kawm, daim ntawv pov thawj ntawm pawg thawj coj saib xyuas, thiab rov ua dua daim ntawv pov thawj. Kom tau txais cov ntaub ntawv no, hu rau Lub Tuam Tsev Hauj Lwm ntsig txog Kev Pab Cuam Qhua *[800-xxx-xxxx]*.

1. **Koj muaj txoj cai thov kom theej koj cov ntaub ntawv teev txog kab mob kev nkeeg ntawm koj tus (cov) kws muab kev pab cuam rau koj.**

* Koj yeej kho tau cov ntaub ntawv tsis yog hauv koj cov ntaub ntawv teev txog kab mob kev nkeeg yog tias koj tus kws kho mob pom zoo nrog txoj kev kho kom yog.
* Hu rau *[800-xxx-xxxx]* yog xav tau kev pab thov ib daim ntawv theej los sis hloov pauv koj cov ntaub ntawv kho mob. Thov faj seeb tias tej zaum koj yuav raug them nqi rau kev theej koj cov ntaub ntawv teev txog kab mob kev nkeeg.

1. **Koj muaj cai tau txais kev ceeb toom txog cov txiaj ntsig uas tau txais kev duav roos ntawm Medicaid uas tsis pub hla los ntawm [HMO] vim muaj kev tawm tsam fab kev cai dab qhuas los sis kev ntseeg. Qhov no suav nrog:**

* Koj txoj cai hauv kev txais kev ceeb toom txog kev nkag mus rau cov kev pab cuam no los ntawm FowardHealth uas siv koj daim npav ForwardHealth.
* Koj muaj cai hauv kev tshem tawm ntawm *[HMO]* yog tias *[HMO]* tsis duav roos rau qhov kev pab cuam uas koj xav tau vim yog kev tawm tsam fab kev cai dab qhuas los sis kev ntseeg.

1. **Koj muaj cai sau ntawv tsis txaus siab, tsis txaus siab, los sis thov rov txiav txim dua yog tias koj tsis txaus siab rau koj qhov kev saib xyuas los sis kev pab cuam. Qhov no suav nrog:**

* Koj txoj cai hauv kev thov kom muaj lub rooj sib hais txog kev ncaj ncees yog tias koj tsis txaus siab rau *[HMO]* qhov kev txiav txim siab txog koj li kev thov kom rov txiv txim dua los sis yog tias *[HMO]* tsis teb rau koj qhov kev thov rov txiav txim dua nyob rau lub sij hawm tsim nyog.
* Koj muaj cai hauv kev thov kom Lub Tuam Tsev Hauj Lwm Ntsig Txog Cov Kev Pab Cuam Kev Noj Qab Haus Huv (Department of Health Service) tshab xyuas kev tsis txaus siab yog tias koj tsis txaus siab rau *[HMO]* qhov kev txiav txim txog koj qhov kev tsis txaus siab los sis yog tias *[HMO]* tsis teb koj qhov kev tsis txaus siab raws sij hawm.
* Yog xav paub ntau ntxiv txog txoj hauv kev los sau ntawv tsis txaus siab, thov kom rov txiav txim dua, los sis lub rooj sib hais txog kev ncaj ncees, mus saib nplooj ntawv *[xx]*, Kev Sau Ntawv Tsis Txaus Siab los sis Thov Rov Txiav Txim Dua.

1. **Koj muaj cai tau txais cov ntaub ntawv hais txog [HMO], nws cov kev pab cuam, nws cov kws kho mob, cov kws muab kev pab cuam, thiab cov cai thiab kev lav ris ntawm cov tswv cuab. Qhov no suav nrog:**

* Koj txoj cai hauv kev paub txog kev hloov pauv loj nrog *[HMO]* yam tsawg kawg 30 hnub ua ntej hnub hloov pauv.

1. **Koj muaj txoj cai hauv kev ywj pheej los siv koj cov cai yam tsis muaj kev kho mob uas tsis zoo los ntawm *[HMO]* thiab nws cov kws muab kev pab cuam hauv pab pawg koom tes. Qhov no suav nrog:**

* Koj txoj cai hauv kev tawm tswv yim txog *[HMO]* Tsab Cai Hais Txog Txoj Cai thiab Lub Luag Hauj Lwm Ntawm Tus Tswv Cuab.

# KOJ LUB LUAG HAUJ LWM

* **Koj muaj lub luag hauj lwm los muab cov ntaub ntawv uas *[HMO]* thiab nws cov kws muab kev pab cuam yuav tsum tau muab kev saib xyuas.**
* **Koj muaj lub luag hauj lwm los qhia *[HMO]* paub txog txoj hauv kev uas zoo tshaj plaws los tiv tauj thiab sib txuas lus nrog koj. Koj muaj lub luag hauj lwm los teb rau cov kev sib txuas lus los ntawm *[HMO].***
* **Koj muaj lub luag hauj lwm ua raws li cov phiaj xwm thiab cov lus qhia rau kev saib xyuas uas koj tau pom zoo nrog koj cov kws muab kev pab cuam.**
* **Koj muaj lub luag hauj lwm kom nkag siab txog koj cov teeb meem fab kev noj qab haus huv thiab koom nrog hauv kev tsim cov hom phiaj kho mob nrog koj cov kws muab kev pab cuam.**

# KEV XAUS KOJ QHOV KEV UA TSWV CUAB HAUV *[HMO]*

**Koj tuaj yeem hloov HMOs nrog lub laj thawj twg los yeej tau thaum koj thawj 90 hnub ntawm kev rau npe rau hauv *[HMO]*.** Tom qab koj thawj 90 hnub, koj yuav “raug xauv rau hauv” txhawm rau kom rau npe rau hauv *[HMO]* rau lub cuaj lub hlis ntuj tom ntej. Koj tsuas tuaj yeem hloov HMOs tau ib zaug thaum lub sij hawm “xauv rau hauv” tau xaus lawm tshwj tsis yog tias koj qhov laj thawj rau kev xaus koj txoj kev ua tswv cuab hauv *[HMO]* yog ib qho laj thawj uas tau piav qhia hauv qab no:

* Koj muaj cai hloov HMOs, yam tsis muaj laj thawj, yog tias Wisconsin Lub Tuam Tsev Hauj Lwm Ntsig Txog Cov Kev Pab Cuam Kev Noj Qab Haus Huv (Department of Health Service) (DHS) uas ua rau muaj kev nplua los sis xwm txheej ib ntus ntawm *[HMO]*.
* Koj muaj cai xaus koj qhov kev ua tswv cuab nrog *[HMO]* txhua lub sij hawm tau yog tias:
  + Koj tsiv tawm ntawm thaj tsam uas muab kev pab cuam ntawm *[HMO]*.
  + *[HMO]* yuav tsis duav roos rau qhov kev kho uas tsis pom rau ntawm kev ntseeg los sis kev cai dab qhuas.
  + Koj yuav tsum muaj cov kev pab cuam yam tsawg kawg ib qho kev pab cuam nyob rau hauv tib lub sij hawm thiab koj tsis tuaj yeem txais tag nrho nyob rau hauv pab pawg koom tes ntawm tus kws muab kev pab cuam. Qhov no siv tau yog tias koj tus kws muab kev pab cuam txiav txim siab tias tau txais cov kev pab cuam sib cais tuaj yeem ua rau koj muaj kev pheej hmoo uas tsis tsim nyog.
  + Lwm yam laj thawj, suav nrog kev saib xyuas uas muaj txiaj ntsig tsis zoo, tsis muaj kev nkag mus tau rau cov kev pab cuam, los sis tsis muaj kev nkag mus tau rau cov kws muab kev pab cuam uas tau ntsib los daws koj cov kev xav tau rau kev saib xyuas.

Yog tias koj xaiv uas yuav hloov HMOs los sis tshem tawm kev rau npe los ntawm lub khoos kas *[BadgerCare Plus or Medicaid SSI]* kom tag nrho, koj yuav tsum tau txais kev pab cuam saib xyuas kev noj qab haus huv txuas ntxiv los ntawm *[HMO]* mus txog thaum koj cov tswv cuab xaus.

Yog xav paub ntau ntxiv txog txoj hauv kev hloov HMOs los sis tshem tawm kev rau npe ntawm *[BadgerCare Plus and/or Medicaid SSI]* kom tag nrho, tiv tauj rau Tus Kws Tshaj Lij Kev Rau Npe Ntawm HMO ntawm 800-291-2002.

# KEV DAG NTXIAS THIAB KEV YUAM CAI

Yog koj xav tias muaj kev dag ntxias los sis kev yuam cai ntawm lub khoos kas Medicaid, koj yuav tau ceeb toom qhia. Thov mus rau [www.reportfraud.wisconsin.gov](http://www.reportfraud.wisconsin.gov/).