

## LUB KHOOS KAS ADRC SPECIALIST (ADRC TUS KWS TSHAJ LIJ)

### DAIM NTAWV COG LUS KEV PAB CUAM COV QHUA

#### (ADRC SPECIALIST PROGRAM CUSTOMER SERVICE AGREEMENT)

Lub Khoos Kas ADRC Specialist (ADRC Tus Kws Tshaj Lij) muab cov ntaub ntawv thiab kev pab, cov kev xaiv fab kev pab tswv yim, kev txiav txim siab txog kev tsim nyog tau txais, thiab kev pab tswv yim rau npe rau cov kev pab tu thiab kev txhawb nqa mus sij hawm ntev. ADRC Cov Kws Tshaj Lij muab cov kev pab cuam no rau cov neeg muaj hnub nyoog 17 xyoo thiab 6 hli thiab laus dua uas muaj kev xiam oob qhab los sis ib tug neeg muaj hnub nyoog 60 nce.

#### Qhov Dav ntawm Cov Kev Pab Cuam

ADRC Cov Kws Tshaj Lij muab cov kev xaiv fab kev pab tswv yim, kev txiav txim siab tsim nyog tau txais, thiab kev pab tswv yim txog kev rau npe raws li daim ntawv cog lus no. Cov kev xaiv fab kev pab tswv yim yog muab rau txhua tus neeg uas muaj kev xiam oob qhab los sis hnub nyoog tshaj 60 xyoo nrog kev txhawb nqa kev txiav txim siab txog kev xav hais txog kev saib xyuas mus sij hawm ntev. Tsis muaj cov kev nqua hu kom yuav tsum muaj cov nyiaj khwv tau los- los sis kev tsim nyog tau txais cov kev xaiv fab kev pab tswv yim.

Raws li ib feem ntawm cov kev xaiv fab kev pab tswv yim, cov qhua yuav raug nthuav tawm paub txog txoj kev xaiv ntawm cov khoos kas kev saib xyuas mob nkeeg uas pab los ntawm tsoom fww. ADRC Cov Kws Tshaj Lij ua qhov kev txiav txim siab txog kev tsim nyog tau txais txiaj ntsig uas siv tau thiab tuaj yeem pab nrog txheej txheem kev txiav txim siab txog kev tsim nyog tau txais nyiaj txiag rau cov khoos kas no. Yog tias tus qhua tsim nyog tau txais, ADRC Tus Kws Tshaj Lij yuav muab kev pab tswv yim rau kev sau npe nrog tus qhua los xaiv lawv txoj kev saib xyuas mus sij hawm ntev ntawm Family Care los sis IRIS, thiab qhov twg los tau yog tias muaj, Partnership, los sis PACE. Thaum xaiv tau qhov kev pab cuam lawm, ADRC Tus Kws Tshaj Lij yuav muab cov ntaub ntawv qhia txog cov chaw khiav dej num uas ua qhov kev pab cuam ntawm lawv kev xaiv thiab ua kom tiav qhov kev lis kev rau npe.

#### Cov Kev Txwv

- ADRC Tus Kws Tshaj Lij cov kev pab cuam yog los ntawm siab yeem.
- ADRC Tus Kws Tshaj Lij tsis tuaj yeem xaiv tus neeg muab kev pab cuam rau tus qhua.
- ADRC Tus Kws Tshaj Lij cov kev pab cuam yog npaj siab rau sij hawm ncuav; pab tus qhua qhov (cov) kev xav tau tam sim no.
- ADRC Tus Kws Tshaj Lij cov kev pab cuam yuav tsum muab ncaj qha rau tus qhua los sis tus neeg sawv cev raug cai. Tsuas yog cov ntaub ntawv seem dav thiab kev pab xwb thiaj tuaj yeem muab rau lwm tus neeg nyiam yam tsis muaj kev pom zoo los ntawm tus qhua.
- Kev tso npe nkag rau hauv ib qhov khoos kas kev saib xyuas mob nkeeg uas pab los ntawm tsoom fww yog kev yeem. Cov qhua tuaj yeem xaiv xaus qhov kev lis kev tsim nyog tau los sis tshem tawm ntawm qhov kev khoos kas no tau txhua lub sij hawm.

### **Ntaub ntawv khaws cia tsis pub lwm tus paub**

ADRC cov kev pab cuam yog tsis pub lwm tus paub. ADRC Tus Kws Tshaj Lij yuav tsis tshaj tawm qhia txog cov ntaub ntawv hais txog tus qhua yam tsis tau txais kev pom zoo los ntawm tus qhua, tshwj tsis yog tso cai los ntawm [Txoj Cai Tswj Fwm Ntiag Tug](#) (P-02923-06).

Los ntawm kev kos npe rau daim ntawv no, tus qhua nkag siab tias ib feem ntawm kev tau txais ADRC Tus Kws Tshaj Lij cov kev pab cuam suav nrog kev sib qhia cov ntaub ntawv ntawm ADRC Tus Kws Tshaj Lij thiab lawv tus thawj saib xyuas hauv zos thiab Wisconsin Department of Health Services (Lub Tuam Tsev Hauj Lwm ntsig txog Cov Kev Pab Cuam Kev Noj Qab Haus Huv) rau lub hom phiaj ntawm kev saib xyuas qhov kev pab cuam, kev tshaj tawm cov ntaub ntawv, thiab kev pov hwm zoo. ADRC Tus Kws Tshaj Lij tus thawj saib xyuas thiab DHS raug khi cog lus los ntawm kev tsis pub lwm tus paub thiab tsis txhob qhia cov qhua rau lwm tus uas tsis yog ADRC Tus Kws Tshaj Lij yam tsis tau txais kev tso cai los ntawm tus qhua.

### **Kev Ntuav Tawm Txog Kev Tsis Sib Haum Xeeb Fab Kev Xav Tau Ntau**

Lub hom phiaj tseem ceeb ntawm ADRC Tus Kws Tshaj Lij yog muab cov lus qhia tsis ncaj ncees rau cov qhua uas yuav ua tau raws li lawv cov kev xav tau. Qhov no suav nrog kev sib qhia cov ntaub ntawv rau cov qhua txog cov koom haum sawv cev uas muab cov kev pab cuam xav tau. Tej zaum ADRC yuav ua cov khoos kas uas muab kev pab cuam ncaj qha rau cov qhua.

ADRC Tus Kws Tshaj Lij:

- Tsis tuaj yeem sim ua kom muaj kev cuam tshuam cov qhua kom tau txais nyiaj txiag ntawm lub koom haum sawv cev los sis lwm yam kev xav tau rau tus kheej.
- Tsis tuaj yeem sim ua kom muaj kev cuam tshuam cov qhua los ntawm kev xav tau tej tus neeg muab kev pab cuam los sis qhov khoos kas, suav nrog ADRC tus kheej.

Tsoom Fwv Teb Chaws txoj cai 42 CFR 438.810(b)(2) txwv tsis pub ADRC siv cov nyiaj khwv tau los ntawm cov kev pab cuam ncaj qha los pab txhawb ADRC Tus Kws Tshaj Lij lub khoos kas.

**DAIM NTAWV COG LUS KEV PAB CUAM COV QHUA**  
**KEV LEES PAUB**

Los ntawm kev kos npe rau daim ntawv no, tus qhua nkag siab tias ADRC Tus Kws Tshaj Lij cov kev pab cuam yog kev yeem thiab yog ib feem ntawm kev tau txais ADRC Tus Kws Tshaj Lij cov kev pab cuam tau koom nrog kev sib qhia cov ntaub ntawv ntawm ADRC Tus Kws Tshaj Lij thiab lawv tus thawj saib xyuas, tus kws pab tswv yim kev ua, thiab DHS hauv zos. Tus qhua kuj nkag siab tias ADRC, uas yog ib lub koom haum sawv cev, tuaj yeem ua lwm cov khoos kas thiab kev pab cuam los sis muaj kev sib cog lus sib raug zoo nrog cov neeg muab kev pab cuam. ADRC Tus Kws Tshaj Lij yuav tsis muaj hnub cuam tshuam rau tus neeg siv khoom cov kev txiav txim siab vim yog cov kev sib raug zoo ntawd.

---

Tus Qhua Kos Npe

Hnub Tim

**KEV LEES PAUB TXOG KEV TXIAV TSIM SIAB FAB KEV TSIM NYOG**  
**TAU TXAIS UAS SIV TAU (yog tias siv tau)**

Los ntawm kev kos npe hauv qab no, tus qhua nkag siab tias ADRC Tus Kws Tshaj Lij tab tom tshuaj xyuas lawv rau kev tsim nyog tau txais txiaj ntsig siv tau rau cov khoos kas kev saib xyuas mob nkeeg uas pab los ntawm tsoom fwv. Tus qhua nkag siab tias ADRC Tus Kws Tshaj Lij yuav ua tiav qhov kev txiav txim siab tsis pub dhau 30 hnub txij li hnub tim ntawm daim ntawv no thiab yuav ceeb toom rau tus neeg qhua, sau ntawv, yog tias yuav ncuaj sij hawm ntev dhau 30 hnub. Tus qhua kuj nkag siab tias kev tsim nyog tau txais nyiaj txiag (Medicaid) **tsis** raug txiav txim los ntawm ADRC; txawm li cas los xij ADRC tuaj yeem pab tus qhua nrog cov kev lis ntawd.

---

Tus Qhua Kos Npe

Hnub Tim