*[Note: MCOs can format the cover page and handbook however they wish (e.g., insert photos, use different font types, change style, margins, etc.) However, MCOs should use plenty of white space and a font size no smaller than 12 pt. Must include a table of contents and the footers. Cross-references to specific pages in the handbook should automatically update, but the references are highlighted so MCOs can ensure accuracy before printing.]*

##### Cover Page

**Family Care  
Priručnik za članove**

**TEMPLATE**

***Nacrt za upotrebu od strane Organizacija  
za upravljanje negom***

***(Member Handbook for Use by Managed Care Organizations)***

*Recommend MCOs list on the cover:*

*Name of MCO*

*Logo (optional)*

*Website address*

*Any other general information that applies to all members regardless of service area (e.g., general phone number, TTY, fax, e-mail address, etc.)*

Template provided by the Wisconsin Department of Health Services

P-00649SE (05/2025)

***Instructions to MCOs: Insert conspicuously visible taglines.***

* *Tagline A: Use the tagline in the prevalent non-English languages that DHS identified for each MCO.* [*Download the tagline*](https://www.dhs.wisconsin.gov/publications/p02057.docx) *and copy/paste into the handbook.*
* *Tagline B: Copy and paste the statement DHS previously sent MCOs about how to request auxiliary aids and services. Tagline B is in English only.*

*Note: Taglines are not required in translated handbooks.*

*[Note: The table of contents (TOC) is set up to update automatically based on the document’s styles. MCOs may need to recreate the TOC if they change the styles.]*

**Sadržaj**

[Poglavlje 1. Važni brojevi telefona i resursi 6](#_Toc198551152)

[*[Insert MCO Name]* kontakt informacije 6](#_Toc198551153)

[Ostali važni kontakti 7](#_Toc198551154)

[Poglavlje 2. Dobrodošlica i uvod 9](#_Toc198551155)

[Dobro došli u *[insert MCO Name]* 9](#_Toc198551156)

[Kako mi program Family Care može pomoći? 9](#_Toc198551157)

[Ko će mi pomoći? 9](#_Toc198551158)

[Ko će mi pružati usluge? 10](#_Toc198551159)

[Poglavlje 3. Stvari koje treba znati o dobijanju usluga 11](#_Toc198551160)

[Kako je razvijen moj plan nege? 11](#_Toc198551161)

[Šta bi trebalo da bude u vašem planu nege? 12](#_Toc198551162)

[Kako se usluge biraju i odobravaju? 12](#_Toc198551163)

[Samostalna podrška 13](#_Toc198551164)

[Šta ako se moje potrebe promene? 14](#_Toc198551165)

[Kako da koristim mrežu provajdera? 14](#_Toc198551166)

[Kako mi Family Care pomaže da upravljam svojim uslugama? 14](#_Toc198551167)

[Šta da radim u hitnom slučaju? 15](#_Toc198551168)

[Kako da dobijem negu posle uobičajenog radnog vremena? 15](#_Toc198551169)

[Šta se dešava ako mi je potrebna nega van kuće na neko vreme? 16](#_Toc198551170)

[Poglavlje 4. Usluge programa Family Care 17](#_Toc198551171)

[Koje usluge pruža Family Care? 17](#_Toc198551172)

[Usluge programa Family Care 18](#_Toc198551173)

[Koje usluge se ne pružaju? 26](#_Toc198551174)

[Zamenska usluga ili okruženje 27](#_Toc198551175)

[Poglavlje 5 Objašnjenje ko plaća usluge i koordinacija vaših beneficija 29](#_Toc198551176)

[Da li ću platiti bilo koju uslugu? 29](#_Toc198551177)

[Kako da izvršim uplatu? 31](#_Toc198551178)

[Šta ako dobijem račun za usluge? 31](#_Toc198551179)

[Da li Family Care plaća usluge stanovanja ili staračke domove? 31](#_Toc198551180)

[Kako su Medicare i moje druge beneficije osiguranja koordinirane? 32](#_Toc198551181)

[Šta je estate recovery (povraćaj imovine)? Kako se to odnosi na mene? 32](#_Toc198551182)

[Poglavlje 6 Vaša prava 33](#_Toc198551183)

[Poglavlje 7 Vaše odgovornosti 36](#_Toc198551184)

[Poglavlje 8 Pritužbe i žalbe 38](#_Toc198551185)

[Uvod 38](#_Toc198551186)

[Pritužbe 39](#_Toc198551187)

[Žalbe 42](#_Toc198551188)

[Državna pravična saslušanja 45](#_Toc198551189)

[Ko može da mi pomogne sa mojom pritužbom ili žalbom? 47](#_Toc198551190)

[Poglavlje 9 Prekidanje vašeg članstva u *[insert MCO name]* 49](#_Toc198551191)

[Dodaci 50](#_Toc198551192)

[Dodatak 1 Pojmovnik 50](#_Toc198551193)

[Dodatak 2 Zahtev za smanjenje učešća u troškovima 54](#_Toc198551194)

[Dodatak 3 Primer Notice of Adverse Benefit Determination (Obaveštenje o utvrđivanju nepovoljnih beneficija) 55](#_Toc198551195)

[Dodatak 4 *[Insert MCO name]* obrazac zahteva za žalbu 56](#_Toc198551196)

[Dodatak 5 Obrazac zahteva za pravično saslušanje države 57](#_Toc198551197)

[Dodatak 6 Obaveštenje o praksi privatnosti 58](#_Toc198551198)

***MCOs may add other appendices, such as:***

* *MCO Grievance Request Form*
* *Suggestions/comments form*

# Poglavlje 1. Važni brojevi telefona i resursi

## *[Insert MCO Name]* kontakt informacije

*At the minimum, MCOs should list their:*

* Glavni broj telefona *[Indicate hours of operation]*
* Lokacija(e) kancelarije MCO
* Usluge za članove  
  *[Insert the toll-free telephone number where members can get information about the requirements and benefits of the program. Indicate hours of operation, if different from above.]*
* Pomoć posle radnog vremena  
  *[Insert the 24-hour toll-free telephone number members can call to get service authorizations after hours. Include instructions as appropriate (for example, “dial 0”).]*
* Stručnjaci za prava članova

Službe za rad sa članovima *[or insert appropriate name]* mogu objasniti prava člana. Oni su tu da vam pomognu ako imate žalbu ili pritužbu. Oni vam mogu dati informacije ili pomoći ako želite da se žalite na odluku koju je doneo vaš tim.

*[Insert contact information for MCO member rights specialists]*

**U slučaju hitnosti, pozovite 911**

## Ostali važni kontakti

### Usluge zaštite odraslih

Svaki okrug ima agenciju koja se bavi prijavljenim incidentima zlostavljanja, zanemarivanja, finansijske eksploatacije i samozanemarivanja. Pozovite svoju telefonsku liniju za pomoć u okrugu da razgovarate sa nekim o poznatom ili sumnjivom zlostavljanju odrasle osobe (od 18 do 59 godina) ili odrasle osobe koja ima 60 ili više godina.

* *[Insert phone numbers for reporting abuse/neglect/financial exploitation. Include both daytime and after-hours contact information for elder abuse, adults at risk, adult protective services help lines.]*

### Aging and disability resource centers (Resursni centri za starenje i invalidnost)

Aging and disability resource centers(Resursni centri za starenje i invalidnost) (ADRC) su prvo mesto na kojem možete da dobijete tačne, nepristrasne informacije u vezi sa starenjem ili životom sa invaliditetom. ADRC-ovi su ljubazna, gostoljubiva mesta gde bilo ko – pojedinci, porodice, prijatelji ili profesionalci – mogu potražiti informacije prilagođene njihovoj situaciji. ADRC-ovi pružaju informacije o programima i uslugama, pomažu ljudima da razumeju svoje mogućnosti dugoročne nege i pomažu im da se prijave za programe i beneficije. ADRC-ovi *[insert MCO name]* u regionima usluge su:

* *[List ADRCs, Tribal ADRSs, and contact information]*

Posetite [dhs.wi.gov/adrc](http://dhs.wisconsin.gov/adrc) za više informacija o ADRC-ovima.

### Ombudsman programs (Programi ombudsmana)

Ombudsman (ombudsmana) je nezavisni advokat ili pomagač koji ne radi za *[insert MCO name]*. Svako ko prima usluge Family Care može dobiti besplatnu pomoć od Ombudsman (ombudsmana). Organizacija s kojom treba kontaktirati zavisi od starosti člana.

* Ako imate **60 godina ili više**, obratite se Board on Aging and Long Term Care. Idite na[longtermcare.wi.gov](http://longtermcare.wi.gov/), pozovite 800-815-0015 (TTY: 711) ili mejlom [BOALTC@wisconsin.gov](mailto:BOALTC@wisconsin.gov).
* Ako imate **od 18 do 59 godina**, kontaktirajte sa Disability Rights Wisconsin. Idite na [disabilityrightswi.org](https://disabilityrightswi.org/), pozovite 800-928-8778 (TTY: 711), ili na mejl [info@drwi.org](mailto:info@drwi.org).

### Lokalne i plemenske agencije

Morate prijaviti promene u svojoj životnoj situaciji ili finansijama u roku od 10 dana od promene. Na primer, ako se preselite, morate prijaviti svoju novu adresu. Ove promene mogu uticati na to da li ispunjavate uslove za Medicaid i Family Care. Prijavite ove promene vašoj lokalnoj ili plemenskoj agenciji i *[insert MCO name]*. Najbližu agenciju možete pronaći na [dhs.wi.gov/im-agency.](https://www.dhs.wisconsin.gov/forwardhealth/imagency/index.htm)

### ACCESS

Možete da koristite ACCESS veb-lokaciju da promenite svoju životnu situaciju ili finansije, obnovite svoje beneficije, proverite status i stanje ili koristite kao resurs za različite programe. Prijavite se ili napravite nalog na [access.wi.gov](https://access.wi.gov/s/?language=en_US).

### ForwardHealth

ForwardHealth je kartica koju koristite da biste dobili usluge koje su pokrivene vašim Medicaid programom. Usluge za članove ForwardHealth-a mogu pomoći u pronalaženju dobavljača, dobijanju nove kartice i razumevanju pokrivenih usluga i doplata. Ako imate problema sa korišćenjem svoje ForwardHealth kartice za stvari kao što su naočare, posete lekaru ili recepti, pozovite Službu za članove na 800-362-3002.

### Prijavljivanje prevare u javnoj pomoći

Prevara znači dobijanje pokrića ili plaćanja za koja znate da ne bi trebalo da dobijete ili pomaganje nekom drugom da dobije pokriće ili plaćanja za koja znate da ne bi trebalo da dobijete. Ovo se odnosi na vas ili pomaganje drugima. Ako počinite prevaru, možete imati pravne probleme. Ako sud odluči da je neko dobio zdravstvene beneficije putem prevare, moraće da vrati državi za te beneficije. Možda postoje i druge kazne.

Ako sumnjate da je neko zloupotrebio sredstva javne pomoći, uključujući Family Care, pozovite telefonsku liniju za prevare 877-865-3432 ili podnesite prijavu na [dhs.wi.gov/fraud](https://www.dhs.wisconsin.gov/fraud/index.htm).

*[Optional – Insert information about how to report fraud directly to MCO]*

### FoodShare (QUEST kartica)

QUEST je kartica koju koristite za kupovinu hrane sa vašim FoodShare pogodnostima. Ako imate pitanja ili nedoumice u vezi sa FoodShare-om, želite da saznate svoje stanje ili imate izgubljenu ili ukradenu karticu, pozovite QUEST Card Services na 877-415-5164.

### Division of Quality Assurance (Odeljenje za osiguranje kvaliteta) u Wisconsinu

Ako mislite da su staratelj, agencija ili ustanova prekršili državne ili savezne zakone, imate pravo da podnesete žalbu Division of Quality Assurance (Odeljenju za osiguranje kvaliteta) u Wisconsinu. Da biste podneli žalbu, pozovite 800-642-6552.

*[MCO’s may insert additional contacts if desired. For example, advocacy agencies, report domestic violence, Social Security, Medicare, etc.]*

# Poglavlje 2. Dobrodošlica i uvod

## Dobro došli u *[insert MCO Name]*

Family Care:

* Može poboljšati ili održati kvalitet vašeg života.
* Pomaže vam da živite u sopstvenoj kući ili stanu, među porodicom i prijateljima.
* Uključuje vas u odluke o vašoj nezi i uslugama.
* Poboljšava vašu nezavisnost.

Dobro došli u *[insert MCO name]*, organizaciju koja upravlja negom koja vodi program Family Care. Family Care je Medicaid program dugoročne nege za starije osobe i odrasle sa fizičkim, razvojnim ili intelektualnim invaliditetom. Ljudi u programu dobijaju usluge koje im pomažu da žive u sopstvenom domu kad god je to moguće.

Ovaj priručnik vam daje informacije koje su vam potrebne da:

* Naučite osnove Family Care.
* Saznate koje usluge možete dobiti u Family Care-a.
* Znate svoja prava i obaveze kao člana Family Care.
* Podnesite pritužbu ili žalbu ako imate problem ili brigu.

Ako želite pomoć u pregledu ovog priručnika, obratite se svom timu za negu. *[Or, list appropriate contact (e.g., member services at…)]*.

## Kako mi program Family Care može pomoći?

Family Care pruža usluge i podršku kako bi vam pomogao da živite što je moguće nezavisnije, a istovremeno osigurava da ste bezbedni i da imate podršku kod kuće kroz prirodnu, volontersku i plaćenu podršku. Takođe uključuje upravljanje brigom za pomoć u organizovanju i upravljanju vašim uslugama i podrškom.

Kao član Family Care-a, *[insert MCO name]* razgovaraće sa vama o tome koje su vam usluge i podrška potrebne. Ovo može uključivati pomoć u stvarima kao što su kupanje, prevoz, održavanje kuće ili obroci koji se dostavljaju kući.

## Ko će mi pomoći?

Kada postanete član Family Care-a, tim za negu iz *[insert MCO name]* će raditi sa vama kako bi vam pomogao u ispunjavanju vaših potreba. Vi ste centar svog tima za negu. **Trebalo bi da budete uključeni u svaki** **deo** planiranja svoje nege.

Vaš tim za negu će uključivati vas i:

* Medicinsku sestru sa položenim stručnim ispitom.
* Socijalnog radnika *[or care manager or social services coordinator].*
* Druge profesionalce u zavisnosti od vaših potreba. To može biti profesionalni terapeut ili fizioterapeut ili specijalista za mentalno zdravlje.
* Bilo ko drugi koga želite, uključujući članove porodice ili prijatelje.

Posao vašeg tima za negu je da radi sa vama kako biste:

* Pronašli svoje prednosti, resurse, potrebe i preferencije.
* Napravili plan nege kako ćete dobiti pomoć koja vam je potrebna.
* Uverili se da ste dobili usluge u svom planu nege.
* Uverili se da usluge zadovoljavaju vaše potrebe i da su isplative.
* Uverili se da vaš plan nege vam i dalje odgovara.

*[Insert MCO name]* veruje da naši članovi treba da imaju svest o tome kako i kada se pruža briga. Ovo se zove lični izbor. Biti član i imati lični izbor takođe znači da ste odgovorni da pomognete svom timu za negu da pronađe najbolje načine da vas podrži. Obavestite svoj tim ako vam je potrebna pomoć da učestvujete u procesu.

## Ko će mi pružati usluge?

Dobićete usluge dugoročne nege od *[insert MCO name]* provajdera. Daćemo vam informacije o provajderima koje možete da koristite. Za listu *[insert MCO name]* dobavljača, možete:

* Pitati svoj tim za negu
* Pristupite *[insert MCO name]* veb-lokaciji.

Vi i vaš tim za negu ćete zajedno raditi na izboru pružalaca usluga koji najbolje podržavaju vaše potrebe.

*[Insert MCO name]* ne plaća sve usluge koje su vam potrebne. Na primer, posete lekaru opšte prakse i popunjavanje recepta pokriva Medicaid. *[Insert MCO name]* će vam pomoći da razumete razliku između usluga koje pruža Medicaid i usluge dugoročne nege koje pruža Family Care.

# Poglavlje 3. Stvari koje treba znati o dobijanju usluga

## Kako je razvijen moj plan nege?

### Identifikujte svoje lične rezultate

Prvo, radićete sa svojim timom za negu da biste identifikovali svoje **lične rezultate**. Lični rezultati su ciljevi koje imate za svoj život. Samo vi možete odlučiti šta vam je važno. Ovi rezultati mogu uključivati:

* Životnu situaciju i podršku koju želite, kao što su:
  + Gde da živite i sa kim želite da živite
  + Potrebna podrška i usluge i od koga ih dobijate
  + Vaše dnevne rutine
* Ciljevi za vaš način života i svakodnevna iskustva, kao što su:
  + Vreme sa porodicom i prijateljima
  + Posao ili druge aktivnosti
  + Uključivanje zajednice
  + Stabilnost
  + Poštovanje i pravičnost
  + Privatnost
* Ciljevi za vaše zdravlje i dobrobit, kao što su:
  + Zdravlje
  + Bezbednost
  + Bez zlostavljanja i zanemarivanja

Vaš tim za negu će vam pomoći kako biste identifikovali svoje lične rezultate. Oni će pogledati koje usluge će najbolje podržati vaše potrebe, kao i koje su usluge najisplativije. Isplativo znači da usluga ispunjava vaše rezultate po razumnoj ceni. Zatim će *[insert MCO name]* pružiti usluge. Imajte na umu da to ne znači da će *[insert MCO name]* uvek pružati usluge za koje se odluči vaš tim. **Stvari koje radite za sebe i pomoć koju dobijate od porodice, prijatelja i drugih su važan deo vašeg plana nege.**

### Identifikujte svoje dugoročne rezultate nege

Vi i vaš tim za negu takođe ćete identifikovati vaše **dugoročne rezultate nege.** Ovo su vaši ciljevi za nezavisnost koji će vam pomoći da živite život kakav želite. Family Care pruža usluge i podršku kako bi vam pomogao da ispunite ove ciljeve. Na primer:

* Zadovoljite svoje dnevne potrebe
* Dobijte ono što vam je potrebno da ostanete bezbedni, zdravi i što nezavisniji

Vaš tim za negu će razviti plan nege. Vaš plan nege će vam pomoći da se krećete ka rezultatima koje vi i vaš tim za negu identifikujete.

## Šta bi trebalo da bude u vašem planu nege?

Vaš plan nege će uključivati:

* Vaše fizičke zdravstvene potrebe i vašu sposobnost da obavljate određene aktivnosti (kao što su hrana i oblačenje).
* Vaše prednosti i preferencije.
* Vaši lične rezultati.
* Vaši rezultati dugotrajne nege.
* Usluge koje ćete dobiti.
* Ko će pružati svaku uslugu.
* Stvari koje ćete raditi sami ili uz pomoć porodice, prijatelja ili drugih u svojoj zajednici.

Vaš tim za negu će vas zamoliti da potpišete svoj plan nege kako bi vam pokazali da ste pomogli u tome. Dobićete kopiju potpisanog plana. Ako niste zadovoljni svojim planom, možete izabrati da ga ne potpišete. Možete podneti pritužbu i žaliti se ako je potrebno. (Pogledajte Poglavlje 8 za više informacija.)

Redovno ćete razgovarati sa svojim timom za negu da biste proverili da li vam vaše usluge pomažu. Vaš tim za negu mora da se sastaje sa vama lično najmanje jednom na svaka tri meseca. Mogu se sastajati sa vama češće ako je potrebno.

## Kako se usluge biraju i odobravaju?

**Osnovna pravila za dobijanje usluga**

Generalno ćemo pokriti vaše usluge sve dok su:

* Uključene u Family Care pogodnosti.
* Podržavaju vaše dugoročne rezultate nege.
* To su najisplativiji način da podržite svoje potrebe.
* Uključeni su u vaš plan nege.
* Vaš tim za negu ih je unapred odobrio i ovlastio.

Morate imati odobrenje za sve usluge **pre** nego što ih dobijete. *[Insert MCO name]* neće plaćati usluge bez našeg prethodnog odobrenja. **Ako sami organizujete usluge bez odobrenja tima za negu, možda ćete morati da ih platite.** Razgovarajte sa svojim timom ako vam je potrebna usluga koja nije odobrena.

*[Insert MCO name]* je odgovoran za podršku vaših dugotrajnih rezultata nege. Takođe moramo da razmislimo o troškovima kada planiramo vašu negu.

### Kako se usluge odobravaju

Vi i vaš tim ćete razgovarati o uslugama koje su vam potrebne. Zajedno ćete istražiti kako da postignete svoje dugoročne rezultate nege. Vi i vaš tim ćete koristiti proces korak po korak za odobravanje usluga. Proces vam pomaže da odlučite da li su usluge isplative, imaju dobru vrednost za cenu i da li podržavaju vaše potrebe za dugotrajnom negom. Ovaj proces se naziva resource allocation decision (odluka o raspodeli resursa) od strane MCO.

Važno je da ljudi koji vam već pomažu u svakodnevnom životu ostanu uključeni u vašu negu. Na primer, to mogu biti prijatelji, porodica ili komšije. *[Insert MCO name]* će kupiti druge usluge koje vaša sopstvena podrška ne može da pruži.

## Samostalna podrška

Samostalna podrška je način na koji možete da pronađete, kupite i usmerite usluge. Vi i vaš tim za negu sastaćete se da razgovarate o tome koje usluge možete sami da koristite. Ako odlučite da sami upravljate jednom ili više svojih usluga, radićete sa svojim timom da:

1. Napravite budžet za te usluge, i
2. Napravite plan koji opisuje kako ćete usmeravati usluge.

Samostalno možete upravljati delom svojih usluga. Na primer, svojim uslugama lične nege možete da upravljate samostalno ali svom timu za negu možete prepustiti upravljanje dobavljačima koji vam pomažu da nabavite medicinske potrepštine. Takođe možete da promenite mišljenje i da se više ili manje usmeravate u budućnosti.

Ne možete sami da usmeravate usluge rezidencijalne nege i upravljanje negom.

Ako ste zainteresovani za samostalnu podršku, pitajte *[insert appropriate contact (for example, your care team)]* za više informacija.

## Šta ako se moje potrebe promene?

Vaše usluge se mogu promeniti tokom vremena kako se vaše zdravlje i život menjaju. Na primer, možda će vam trebati manje usluga ako se vaše fizičko zdravlje poboljša. Ako se vaše potrebe povećaju, pobrinućemo se da dobijete pomoć koja vam je potrebna da ostanete bezbedni, zdravi i što nezavisniji. Naš cilj je da pružimo pravu uslugu, u pravom iznosu, na pravom mestu.

Ako se vaše potrebe promene, obavestite svoj tim za negu. Oni su uvek tu da vas podrže.

## Kako da koristim mrežu provajdera?

Vi i vaš tim ćete izabrati provajdere koji su vam potrebni sa liste *[insert MCO name]* u mrežnom imeniku provajdera. Možete zatražiti kopiju od *[insert appropriate contact (for example, member services)*]. Možda ćemo koristiti provajdera van naše mreže ako nemamo onog koji može da zadovolji vaše potrebe ili ako su svi naši redovni provajderi predaleko od mesta gde živite. Morate razgovarati sa svojim timom za negu da biste izabrali pružaoca usluga van naše mreže.

Ako ste američki Indijanac ili starosedelac Aljaske, možete dobiti pokrivene usluge od indijskog pružaoca zdravstvenih usluga van naše mreže.

Ako želite da pređete na provajdera u drugoj mreži, morate kontaktirati sa svojim timom za negu radi odobrenja. **Možda ćete biti odgovorni za troškove usluge ako koristite novog provajdera bez odobrenja svog tima za negu.**

## Kako mi Family Care pomaže da upravljam svojim uslugama?

*[Insert MCO name]* poštuje izbore naših članova. Na primer:

* Vi kažete šta je važno za vaše rezultate. Family Care podržava stvari poput odabira sopstvenog životnog okruženja, dnevne rutine i usluga podrške. Radite sa svojim timom za negu kako biste pronašli načine da podržite svoje rezultate. Ako mislite da vaš plan nege ne podržava vaše rezultate, možete uložiti pritužbu ili žalbu. (Pogledajte Poglavlje 8 za više informacija.)
* Ako tražite, razmotrićemo korišćenje provajdera kojeg obično ne koristimo.
* Možete tražiti od određenog provajdera da dođe u vaš dom ili da vam pruži intimnu ličnu negu. Ovo može uključivati člana porodice. **Provajder ili član porodice mora ispuniti naše zahteve i prihvatiti iznos novca koji plaćamo.**
* Imate pravo da pređete u drugi tim za negu do dva puta godišnje. Ne morate da kažete zašto želite drugačiji tim. *[Insert MCO name]* možda neće uvek moći da ispuni vaš zahtev ili da vam da određeni tim koji želite.
* Možete izabrati da sami upravljate jednom ili više svojih usluga.

## Šta da radim u hitnom slučaju?

**Ako imate hitan slučaj, pozovite 911.**

***Ne*** *morate da kontaktirate sa svojim timom za negu ili da dobijete prethodno odobrenje u hitnim slučajevima.*

Hitan slučaj je bolest, povreda, simptom ili stanje koje je veoma ozbiljno. Većina ljudi bi odmah potražila negu kako bi izbegla štetu. Ovo može biti nešto poput iznenadne bolesti, sumnje na srčani ili moždani udar, slomljena kost ili teški napad astme.

Ako imate hitnu medicinsku pomoć:

* Potražite pomoć što je pre moguće. Pozovite 911 ili idite u najbližu hitnu pomoć, bolnicu ili centar za hitnu pomoć.
* Recite osoblju hitne pomoći i bolnice da ste član *[insert MCO name]*.
* Vi ili neko drugi treba da kontaktira s vašim timom za negu što je pre *[if applicable, insert time in which member must notify care team (for example, 48 hours)]* moguće da ih obavesti o hitnoj pomoći.

Iako Family Care ne pokriva medicinske usluge, važno je da obavestite svoj tim za negu ako idete u hitnu pomoć ili ste primljeni u bolnicu. Na taj način možemo obavestiti vaše trenutne pružaoce usluga da ste u bolnici. Takođe možemo da koordiniramo prateće usluge. Na primer, vaš lekar vas može uputiti u agenciju za kućno zdravlje. Vaš tim za negu će morati da odobri kućne zdravstvene usluge pre nego što napustite bolnicu.

## Kako da dobijem negu posle uobičajenog radnog vremena?

Ako imate hitnu potrebu koja ne može da čeka do sledećeg radnog dana, pozovite *[insert 24-hour phone number, including TTY/TTD number]*. Osoblje je dostupno 24 sata dnevno, sedam dana u nedelji i može privremeno da odobri usluge koje su vam potrebne do sledećeg radnog dana. Vaš tim za negu će vas pratiti da bi odlučio da li treba nastaviti sa pružanjem usluga.

## Šta se dešava ako mi je potrebna nega van kuće na neko vreme?

Važno je da obavestite svoj tim za negu ako ćete biti van *[insert MCO name]* zone pružanja usluge na duže vreme. *[Insert MCO name]* će morati da zna detalje o tome gde idete. Radićemo sa vašom agencijom na tome da saznamo da li će to uticati na vaš status stanovnika okruga.

* Ako vaša agencija odluči da **se više nećete smatrati korisnikom** okruga koji opslužuje *[insert MCO name]*, obratite se aging and disability resource center (resursnom centru za starenje i invalidnost) (ADRC) u okrugu u koji idete. ADRC vam može reći o programima dostupnim u tom okrugu.
* Ako ćete se **i dalje smatrati rezidentom**, *[insert MCO name]* će raditi sa vama na planiranju isplativog načina da podrži vaše potrebe i da budete zdravi i bezbedni dok vas nema.

*[insert MCO name]* može otkriti da ne možemo da razvijemo isplativ plan koji zadovoljava vaše potrebe i koji obezbeđuje vaše zdravlje i bezbednost dok ste van našeg područja pružanja usluga. Ako se to dogodi, možemo tražiti da vas isključimo iz programa.

*[Insert MCO name]* ne plaća negu ako se trajno iselite iz naše zone usluge. Ako planirate trajno preseljenje, kontaktirajte sa svojim timom za negu da biste razgovarali što je pre moguće.

# Poglavlje 4. Usluge programa Family Care

## Koje usluge pruža Family Care?

Usluge koje su vam dostupne zavise od vašeg nivoa nege. Ovo je količina nege koja vam je potrebna da biste bili zdravi i bezbedni. Family Care ima dva nivoa nege:

* **Nivo nege staračkog doma.** Vaše potrebe su dovoljno visoke da možete dobiti usluge u staračkom domu. To ne znači da morate biti u staračkom domu da biste dobili usluge.
* **Nivo nege za nestaračke domove.** Imate određene potrebe za uslugama dugotrajne nege, ali ne biste imali pravo na usluge u staračkom domu. Family Care nudi ograničen skup usluga na ovom nivou nege.

Ne mogu svi članovi dobiti sve usluge koje nudi Family Care. Dobićete samo usluge koje su vam potrebne da podržite svoje dugoročne rezultate nege i osigurate svoje zdravlje i bezbednost. Razgovarajte sa svojim timom za negu ako mislite da vam je potrebna usluga navedena u ovom poglavlju. Vi i vaš tim za negu ćete koristiti proces odobravanja usluge da kreirate najisplativiji plan nege za vas.

*[Insert MCO name]* će možda morati da obezbedi uslugu koja nije navedena. Vi i vaš tim za negu odlučićete kada će vam možda trebati različite usluge da biste ispunili svoje dugoročne rezultate.

## Usluge programa Family Care

*[Note to MCOs: These should appear as check marks. If not, MCOs may need to fix appropriately.]*

Ovo su usluge koje možete dobiti ako su:

* Potrebne da podrže vaše dugoročne rezultate nege.
* Odobrene od strane vašeg tima za negu.
* Uključene u vaš plan nege.

|  | **Nivo nege staračkog doma** | **Nivo nege za nestaračke domove** |
| --- | --- | --- |
| **Usluge državnog plana Medicaid u zajednici** |  |  |
| Usluge dnevnog lečenja od Alcohol and other drug abuse (Zloupotrebe alkohola i drugih droga) (AODA) (u svim okruženjima osim u bolnici ili kod lekara) |  |  |
| Usluge u vezi sa Alcohol and other drug abuse (Zloupotrebom alkohola i drugih droga) (AODA) (osim stacionara ili lekara) |  |  |
| Usluge nege ili upravljanja uslugama |  |  |
| Program podrške zajednici (osim lekara) |  |  |
| Izdržljiva medicinska oprema i medicinski materijal (osim slušnih pomagala, protetike i potrepština za planiranje porodice) |  |  |
| Kućna zdravstvena nega |  |  |
| Usluge dnevnog lečenja povezanog sa mentalnim zdravljem (u svim okruženjima) |  |  |
| Usluge mentalnog zdravlja (osim stacionarnih ili lekarskih usluga) |  |  |
| Nege (uključujući respiratornu negu, negu sa prekidima i privatnu negu) |  |  |
| Radna terapija (u svim okruženjima osim u stacionarnoj bolnici) |  |  |
| Lična nega |  |  |
| Fizička terapija (u svim okruženjima osim u stacionarnoj bolnici) |  |  |
| Usluge govorne i jezičke patologije (u svim okruženjima osim u stacionarnoj bolnici) |  |  |
| Prevoz do lekarskih pregleda (osim vozila hitne pomoći) |  |  |
| **Institucionalne usluge državnog plana Medicaid-a** |  |  |
| Starački dom, uključujući ustanovu za srednji nivo nege za osobe sa intelektualnim invaliditetom i ustanovu za mentalne bolesti. (Usluge u ustanovi za mentalne bolesti su pokrivene samo za članove mlađe od 21 godine ili 65 godina i starije.) |  |  |
| **Usluge odricanja od odgovornosti kod kuće i zajednice** |  |  |
| **Usluge dnevne nege za odrasle**  Usluge dnevne nege za odrasle pružaju se grupi odraslih u okruženju van kuće tokom jednog dela dana. To je za odrasle kojima je potrebna društvena interakcija. Takođe je za one kojima je potreban nadzor, pomoć u svakodnevnim aktivnostima i podrška da budu zdravi i bezbedni. Usluge mogu uključivati ličnu negu, lagane obroke, medicinsku negu i prevoz do i od mesta dnevne nege. |  |  |
| **Pomoćna tehnologija**  Pomoćna tehnologija uključuje predmete koji pomažu ljudima u svakodnevnim aktivnostima kod kuće, na poslu i u zajednici. Oni mogu uključivati tehnologiju poput tableta, mobilnih uređaja ili softvera, stavke koje se nazivaju adaptivna pomagala i potpuno obučenog psa za uslugu od renomiranog provajdera. Usluga takođe može uključivati procenu potreba osobe za pomoćnom tehnologijom i popravku ili održavanje uređaja ili predmeta. |  |  |
| **Competitive integrated employment exploration (Konkuretno integrisano istrazivanje zapošljavanja) (CIE)**  Usluge istraživanja CIE pomažu članovima da istraže puteve karijere. Oni takođe pomažu članovima da odluče da li žele da rade u zajednici zajedno sa ljudima koji nemaju invaliditet. Usluge uključuju poslovne obilaske, praćenje posla, informativne intervjue ili planiranje zapošljavanja. Članovi se takođe mogu informisati o uslugama zapošljavanja za osobe sa invaliditetom i pomoći u identifikaciji interesovanja, znanja i veština koje mogu biti korisne za pronalaženje posla. |  |  |
| **Pomoć u komunikaciji**  Pomoć u komunikaciji uključuje stavke i usluge potrebne za pomoć pri slušanju, govoru, čitanju ili drugim oblicima komunikacije. Stavke mogu uključivati alternativne ili augmentativne komunikacione sisteme, uređaje za pojačavanje govora, elektronsku tehnologiju, mobilne aplikacije i softver. Usluge mogu uključivati tumačenje ili fasilitaciju znakovnog jezika, procenu komunikacijskih potreba, popravku i održavanje komunikacionih uređaja i obuku za korišćenje komunikacionih uređaja. |  |  |
| **Konsultativne kliničke i terapijske usluge za negovatelje**  Konsultativne kliničke i terapeutske usluge pomažu neplaćenim negovateljima i plaćenom pomoćnom osoblju da sprovedu plan lečenja ili podrške. Usluge uključuju procene, izradu planova kućnog lečenja, planove podrške, planove intervencije i obuku I pomoć za sprovođenje planova. Usluge takođe uključuju obuku za negovatelje i osoblje koje opslužuje članove sa složenim potrebama (izvan rutinske nege). |  |  |
| **Edukacija i obuka potrošača**  Usluge obrazovanja i obuke potrošača pomažu osobama sa invaliditetom da razviju veštine samozastupanja, podržavaju samoopredeljenje, ostvaruju građanska prava i steknu veštine potrebne za kontrolu i odgovornost nad drugim službama podrške. Ove usluge uključuju obrazovanje i obuku za članove I njihove staratelje ili donosioce pravnih odluka. Može platiti upisnine, knjige i druge obrazovne materijale, kao i prevoz do kurseva obuke, konferencija i drugih sličnih događaja. |  |  |
| **Savetodavne i terapeutske usluge**  Savetodavne i terapeutske usluge tretiraju lične, društvene, fizičke, medicinske, bihevioralne, emocionalne, kognitivne, mentalne poremećaje ili poremećaje u vezi sa zloupotrebom alkohola ili drugih supstanci. To može uključivati pomoć pri prilagođavanju starenju i invalidnosti, pomoć u odnosima I rekreativnu, umetničku ili muzičku terapiju. Takođe može uključivati ishranu, medicinsku pomoć, savetovanje o težini ili depresiju. |  |  |
| **Obuka za sticanje veština za svakodnevni život**  Obuka u svakodnevnim životnim veštinama pomaže članovima da obavljaju svakodnevne zadatke. Ovo uključuje veštine koje pomažu članu da bude nezavisan i učestvuje u životu zajednice. Primeri uključuju podučavanje upravljanja novcem, održavanje kućne nege, pripremu hrane, obuku o mobilnosti, veštine samopomoći i veštine neophodne za pristup i korišćenje resursa zajednice. |  |  |
| **Dnevne usluge**  Dnevne usluge su redovne zakazane aktivnosti koje se pružaju grupi odraslih van kuće. Dnevne usluge pomažu članovima da učestvuju u zajednici, nauče socijalne veštine i razviju veštine potrebne za aktivnosti svakodnevnog života i života u zajednici. |  |  |
| **Usluge finansijskog upravljanja**  Usluge finansijskog upravljanja pomažu u upravljanju novcem za usluge ili ličnim finansijama. Ako član odluči da samostalno upravlja jednom ili više usluga, ova usluga uključuje osobu ili agenciju koja plaća pružaoce usluga nakon što član odobri plaćanje. Ove usluge takođe pomažu članovima da budžetiraju kako bi osigurali da je novac dostupan za stanovanje i druge potrebe. |  |  |
| **Zdravlje i dobrobit**  Zdravstvene i velnes usluge pomažu članovima da održe ili poboljšaju svoje zdravlje, blagostanje, socijalne veštine i uključivanje u zajednicu. One uključuju aktivnosti koje se fokusiraju na razvijanje zdravih navika; časovi, lekcije i događaji vezani za fizičku aktivnost i ishranu; velnes usluge kao što su joga i časovi svesnosti; i seksualno obrazovanje i obuku. |  |  |
| **Obroci koji se dostavljaju na kućnu adresu**  Obroci koji se isporučuju na kućnu adresu (ponekad se nazivaju „meals on wheels”) uključuju pripremu i isporuku jednog ili dva obroka dnevno ako član nije u mogućnosti da napravi ili dobije zdrave obroke bez pomoći. Obroci koji se isporučuju na kućnu adresu takođe mogu pomoći članovima ako nisu u stanju da upravljaju posebnom ishranom koju preporučuje zdravstveni radnik za zdravstveno stanje. |  |  |
| **Modifikacije doma**  Modifikacije doma uključuju predmete i usluge koje čine dom člana sigurnijim i lakšim za kretanje. Ovo može uključivati rampe, liftove za stepenice, liftove za invalidska kolica, modifikacije u kuhinji ili kupatilu, specijalizovana prilagođavanja pristupačnosti ili bezbednosti i elektronske uređaje koji se aktiviraju glasom, svetlom ili pokretom koji povećavaju samopouzdanje i sposobnost člana da živi nezavisno. |  |  |
| **Stambeno savetovanje**  Stambeno savetovanje pomaže članovima da pronađu pristupačan, ugodan i siguran smeštaj u zajednici. Stambeno savetovanje uključuje istraživanje mogućnosti posedovanja kuće i iznajmljivanja, identifikaciju finansijskih resursa, identifikaciju preferencija lokacije i vrste stanovanja, identifikaciju pristupačnosti i potreba za modifikacijom i lociranje raspoloživog stambenog prostora. Stambeno savetovanje ne uključuje plaćanje zakupnine ili hipoteke. |  |  |
| **Personal emergency response system (Lični sistem za hitne slučajeve) (PERS)**  PERS direktno povezuje člana sa zdravstvenim radnicima u hitnim slučajevima. To je telefon ili drugi elektronski sistem. |  |  |
| **Usluge pre zaposlenja**  Usluge pre zaposlenja su učenje i radna iskustva koja pomažu članovima da razviju opšte snage i veštine da bi dobili posao u okruženju. Članovi mogu da nauče kako da rade sa nadzornicima, saradnicima i klijentima. Takođe mogu da nauče kako da se oblače, prate uputstva, rade zadatke, rešavaju probleme, ostanu bezbedni i kako se kreću. Ove usluge pomažu članovima da se zaposle u zajednici koja im plaća uobičajene plate i beneficije koje se isplaćuju zaposlenima koji nemaju invaliditet. |  |  |
| **Usluge preseljenja**  Usluge preseljenja uključuju jednokratne troškove koji pomažu članovima da se presele iz ustanove ili ustanove za smeštaj u svoj dom ili stan u zajednici. Oni mogu pomoći u plaćanju troškova selidbe, čišćenja i organizacije, depozita i troškova priključka za komunalne usluge. Oni takođe mogu pomoći oko nameštaja, pribora za kuvanje, čišćenja i kućnih potrepština, kao i osnovnog nameštaja i uređaja. |  |  |
| **Daljinsko praćenje i podrška**  Usluge daljinskog nadzora i podrške pomažu članovima da dobiju podršku uživo od udaljenog staratelja. Daljinski staratelj može da se uveri da je član bezbedan i da pruži podršku u slučaju potrebe. Ova usluga obezbeđuje tehnologiju poput senzora, monitora i drugih uređaja za dvosmernu komunikaciju. Takođe uključuje podršku koju pružaju daljinski negovatelji i popravku i održavanje uređaja. Član mora pismeno da kaže da želi ovu uslugu. |  |  |
| **Rezidencijalne usluge**  Rezidencijalne usluge se pružaju u stambenom okruženju koje liči na dom. Oni obuhvataju porodične kuće za odrasle sa 1–2 kreveta i smeštaj za tri ili više odraslih osoba (kao što su porodične kuće za odrasle sa 3–4 kreveta ili stambeni kompleksi). Usluge obično uključuju ličnu negu, pomoć u svakodnevnim aktivnostima, kućnu negu, lečenje i opštu podršku i nadzor. Usluge takođe mogu uključivati prevoz i rekreativne ili društvene aktivnosti, ponašanje i društvenu podršku, i obuku u svakodnevnim životnim veštinama. |  |  |
| **Usluge za predah**  Usluge za predah pružaju kratkoročne odmore za porodicu ili druge primarne negovatelje. Ovo pomaže u oslobađanju od svakodnevnog stresa i zahteva za brigom. Usluge za predah se mogu obezbediti u domu člana, stambenom objektu, licenciranom kampu, bolnici ili staračkom domu. |  |  |
| **Samostalne usluge lične nege**  Samostalne usluge lične nege pomažu članovima u svakodnevnim aktivnostima i održavanju domaćinstva potrebnim za život u zajednici. Ovo uključuje pomoć pri kupanju, jelu, oblačenju, lekovima, oralnoj nezi, nezi kose i kože, pripremanju obroka, plaćanju računa, kretanju, odlasku u kupatilo, transferu i korišćenju prevoza. Član bira osobu ili agenciju koja pruža njihove usluge i može biti njihov poslodavac ili pomoćnik poslodavca. Lekar mora da napiše nalog da bi član dobio ovu uslugu. |  |  |
| **Kvalifikovana medicinska sestra**  Kvalifikovana medicinska sestra je nega koju može da pruži samo medicinska sestra napredne prakse, registered nurse (registrovana medicinska sestra) (RN) ili licencirana praktična medicinska sestra pod nadzorom RN. Kvalifikovana medicinska sestra uključuje praćenje simptoma i reakcija, opšte nege i može uključivati praćenje zdravstvenog stanja. |  |  |
| **Specijalizovana medicinska oprema i materijal**  Specijalizovana medicinska oprema i zalihe su predmeti koji održavaju zdravlje člana, upravljaju medicinskim ili fizičkim stanjem i poboljšavaju funkcionisanje ili nezavisnost. Artikli mogu uključivati lekove bez recepta, medicinski neophodne losione za kožu, propisani vitamin D, multivitamine ili suplemente kalcijuma, i knjige ili terapijska pomagala. |  |  |
| **Broker za podršku**  Broker za podršku je osoba ili agencija koju član izabere da pomogne u planiranju, dobijanju i usmeravanju samostalne podrške. Broker za podršku zna o lokalnim uslugama i može pomoći u regrutovanju, unajmljivanju, obuci, upravljanju i raspoređivanju radnika. |  |  |
| **Službe za zapošljavanje uz podršku**  Usluge zapošljavanja uz podršku pomažu članovima da dobiju i zadrže posao. Cilj je zadržati posao u zajednici na ili iznad minimalne plate, radeći zajedno sa ljudima koji nemaju invaliditet. Posao takođe treba da ispuni njihove lične i karijerne ciljeve.   * **Usluge individualnog zapošljavanja** pomažu članovima da dobiju posao, razviju veštine za posao i stignu do intervjua. To takođe može uključivati obuku za posao i trening, vožnju do posla, ličnu pomoć na radnom mestu, savetovanje o beneficijama, usluge napredovanja u karijeri ili podršku za samozapošljavanje. * **Usluge zapošljavanja u malim** grupama su usluge i obuke koje se pružaju u poslovnom, industrijskom ili društvenom okruženju za grupe od dva do šest radnika sa invaliditetom. Primeri uključuju mobilne ekipe i druge poslovne grupe koje zapošljavaju male grupe radnika sa invaliditetom na radnim mestima u zajednici. Usluge mogu uključivati istraživanje i obrazovanje male grupe u karijeri, razvoj veština, planiranje zapošljavanja, zapošljavanje, sastanke sa poslodavcima, podršku i obuku za posao, vožnju na posao i radna iskustva koja odgovaraju interesovanjima i veštinama člana. * **Planiranje i podrška za budućnost** **u struci** pomaže članovima da dobiju, zadrže ili napreduju u poslu u zajednici. Ovo može uključivati pomoćnu procenu tehnologije, kreiranje plana zapošljavanja, istraživanje karijere, podršku u traženju posla, obuku za posao i obuku i stalnu ličnu pomoć na poslu. Članovi takođe mogu saznati više o podsticajima za rad i kako zapošljavanje može uticati na njihove beneficije. |  |  |
| **Kućna nega i pomoć u kući**  Kućna nega i pomoć u kući pomaže u svakodnevnim životnim aktivnostima i ličnim potrebama kod kuće ili u zajednici. Usluge pomažu da ostanete bezbedni u kući i zajednici, rutinskim zadacima održavanja domaćinstva kao što su čišćenje, kuvanje i pranje veša, kao i glavnim kućnim poslovima kao što su održavanje dvorišta i uklanjanje snega. Usluge takođe mogu pomoći u oblačenju, kupanju, uzimanju lekova, jelu, odlasku u kupatilo, sređivanju, kretanju, plaćanju računa, korišćenju prevoza i kućnim poslovima. |  |  |
| **Usluge obuke za neplaćene negovatelje**  Usluge obuke za neplaćene negovatelje pomažu onima koji pružaju neplaćenu negu, obuku, druženje, nadzor ili drugu podršku članu. Obučava neplaćene negovatelje kako da rade tretmane i koriste opremu u tretmanima i drugim uslugama koje su uključene u plan nege člana i daje smernice o tome kako da član bude bezbedan u zajednici. |  |  |
| **Usluge prevoza**   * **Usluge prevoza u zajednici bez** pomaže članovima da pristupe uslugama zajednice, aktivnostima i resursima uključenim u njihov plan nege. Ovo može uključivati ulaznice ili karte za prevoz, nadoknadu kilometraže, kao i prevoz članova i njihovih pratilaca do odredišta. Isključuje hitan (hitnu pomoć) prevoz. * **Usluge medicinskog prevoza koji nije hitan** pomaže članovima da dobiju medicinske usluge koje nisu hitne, pokrivene Medicaid-om. Usluge mogu uključivati ulaznice ili karte za prevoz, nadoknadu kilometraže, kao i prevoz članova i njihovih pratilaca do odredišta. Isključuje nemedicinski prevoz, koji je obezbeđen u okviru javnog prevoza – vidi gore. Takođe isključuje hitan (hitnu pomoć) prevoz. |  |  |
| **Modifikacije vozila**  Modifikacije vozila su promene u vozilu koje se odnose na invaliditet a vozilo je primarno sredstvo za kretanje člana. Ove usluge pomažu članovima da pristupe zajednici i poboljšavaju njihovu nezavisnost. To može uključivati promene sedišta i sigurnosnih pojaseva, uređaja za kontrolu vozača, liftova vozila, platformi, rampi i sistema za vezivanje ili pristajanja za invalidska kolica. Usluga takođe uključuje troškove materijala, usluga, pregleda i održavanja ovih promena. Usluga ne uključuje kupovinu vozila ili opšte održavanje. |  |  |

## Koje usluge se ne pružaju?

Family Care ne pruža ove usluge koje su dostupne kroz vaš Medicaid program. Ovim uslugama biste pristupili pomoću ForwardHealth kartice. Oni takođe mogu biti pokriveni Medicare-om, Veterans (VA) beneficijama ili drugim osiguranjem osim Medicaid-a. Vaš tim za negu će blisko sarađivati sa vama kako bi vam pomogao da dobijete ove usluge kada su vam potrebne i obavestiće vas da li imaju participaciju.

* Usluge u vezi sa Zloupotrebom alkohola i drugih supstanci (osim stacionara ili lekara)
* Audiologija, uključujući procenu funkcije sluha i rehabilitaciju oštećenja sluha
* Kiropraktika
* Krizna intervencija
* Stomatologija
* Hitna pomoć (uključujući vazdušnu i kopnenu ambulantu)
* Naočare
* Usluge planiranja porodice
* Slušni aparati i baterije za slušne aparate
* Hospis (nega terminalno bolesnih)
* Bolnica: bolničko i ambulantno, uključujući negu u hitnoj pomoći (osim vanbolničke fizikalne terapije, radne terapije i patologije govora i jezika, usluge mentalnog zdravlja od strane nelekara i usluge vezane za zloupotrebu alkohola i drugih supstanci od strane nelekara)
* Usluge u ustanovi za mentalne bolesti (usluge su pokrivene samo za članove mlađe od 21 godine ili 65 godina i starije)
* Usluge nezavisnih medicinskih sestara
* Laboratorija i rendgenski snimak
* Lekovi i lekovi na recept
* Usluge mentalnog zdravlja (koje pruža lekar ili u stacionarnom okruženju)
* Optometrija
* Bolničke i ambulantne usluge i (osim vanbolničke fizikalne terapije, radne terapije i patologije govora i jezika, usluge mentalnog zdravlja od strane nelekara i usluge vezane za zloupotrebu alkohola i drugih supstanci od strane nelekara)
* Podijatrija (nega stopala)
* Koordinacija prenatalne nege
* Protetika
* Psihijatrija
* Usluge u školama
* Prevoz vozilom hitne pomoći

**Family Care ne pruža ove stavke i usluge:**

* Usluge koje vaš tim za negu nije odobrio ili nisu uključene u vaš plan nege
* Usluge koje nisu potrebne da podrže vaše dugoročne rezultate nege
* Normalni životni troškovi, kao što su plaćanje stanarine ili hipoteke, hrana, komunalije, zabava, odeća, nameštaj, potrepštine za domaćinstvo i osiguranje
* Lični predmeti u vašoj sobi u ustanovi za stanovanje uz podršku ili u staračkom domu, kao što su telefon ili televizor
* Soba i pansion u stambenim objektima
* Naknade za starateljstvo

***[INSTRUCTIONS TO MCOs:*** *If MCO does not cover a service(s) due to moral or religious reasons the MCO must add this bullet. If this provision does not apply, delete the bullet.]*

* *[Insert MCO name]* ne pruža ove stavke i usluge:
  + *[Indicate name of service(s)]*

## Zamenska usluga ili okruženje

*[Insert MCO name]* može da pokrije neke usluge ili podešavanja koja Family Care inače ne pokriva za osobe koje imaju nivo nege koji je van doma za stare. Ove usluge se nazivaju „umesto” ili zamenske usluge ili podešavanja.

Odluka da li je „zamenska” usluga ili okruženje pravo rešenje za vas je timski rad. Vaš tim za negu će vam pomoći da napravite najbolji izbor. **Imate pravo da ne učestvujete u jednom od ovih okruženja ili terapija**.

***[Insert MCO name]* može da ponudi sledeće usluge kao zamenu za kućnu zdravstvenu negu u okviru državnog plana ili ličnu negu u okviru državnog plana:**

* Kućna nega i pomoć u kući
* Usluge za predah
* Lični sistem za hitne slučajeve
* Obuka za sticanje veština za svakodnevni život
* Usluge dnevne nege
* Usluge pre zaposlenja
* Rezidencijalne usluge
* Obroci koji se dostavljaju na kućnu adresu
* Savetodavne i terapeutske usluge

***[Insert MCO name]* može da ponudi sledeće usluge kao zamenu za usluge prevoza po državnom planu**:

* Specijalizovani prevoz

# Poglavlje 5 Objašnjenje ko plaća usluge i koordinacija vaših beneficija

## Da li ću platiti bilo koju uslugu?

Moraćete da platite sve usluge koje nisu u vašem planu nege i koje vaš tim za negu nije odobrio.

**Moraćete da platite fiksni iznos (koji se naziva participacija) za neke pokrivene usluge,** kaošto su lekovi, posete lekaru i posete bolnici. Na primer, možda ćete morati da platite 5 dolara za recept.

Druge dve vrste troškova koje ćete možda morati da plaćate svakog meseca su:

* Udeo u troškovima ili odgovornost pacijenata
* Soba i pansion

### Udeo u troškovima ili odgovornost pacijenata

Možda ćete morati da platite svoj deo mesečnih troškova za boravak u Family Care. Vaš **udeo u** **troškovima** (ponekad se naziva „troškovi iz džepa”) zasniva se na stvarima kao što su vaš prihod, troškovi stanovanja i medicinski troškovi. Ono što plaćate za neke troškove može smanjiti vaš udeo u troškovima. Proverite sa svojim timom za negu da biste videli koji troškovi mogu da smanje vaš udeo u troškovima i kako da dokumentujete iznos koji ste potrošili.

Članovi koji žive u staračkom domu ili će verovatno živeti u staračkom domu 30 ili više dana zaredom plaćaju **odgovornost za** **pacijente** umesto udela u troškovima.

Income maintenance agency (Agencija za održavanje prihoda) će odrediti iznos koji morate platiti svakog meseca. Ako imate deo troškova ili odgovornost za pacijente, *[insert MCO name]* će vam slati račun svakog meseca.

Da biste bili sigurni da plaćate pravi iznos, **morate prijaviti sve promene prihoda i imovine svom timu za negu i svojoj agenciji u roku od 10 dana od promene**. Imovina uključuje vozila, gotovinu, tekuće i štedne račune i novčanu vrednost životnog osiguranja.

Ako ne platite svoj mesečni udeo u troškovima ili odgovornost za pacijente, možete izgubiti pravo i biti isključeni iz Family Care. Ako mislite da je vaš udeo u troškovima netačan, možete da podnesete zahtev za državno pravično saslušanje Division of Hearings and Appeals (odeljenju za saslušanja i žalbe) u Wisconsinu. (Pogledajte Poglavlje 8 za više informacija.)

Ako imate pitanja o podeli troškova ili odgovornosti pacijenata, obratite se *[enter appropriate contact – for example, your care team]*.

### Smanjenje udela u troškovima

Možete se kvalifikovati za niži iznos udela u troškovima ako niste u mogućnosti da platite svoj mesečni deo troškova zbog neophodnih životnih troškova. To uključuje plaćanje hipoteke ili kiriju, osiguranje kuće ili stanara, poreze na imovinu, komunalije, hranu, odeću, higijenske artikle i troškove upravljanja i održavanja vozila.

Niži udeo u troškovima može učiniti vaše mesečne troškove života pristupačnijim i omogućiti vam da ostanete upisani u Family Care. Popunite „Prijavu za smanjenje udela u troškovima” da biste zatražili smanjenje. Preuzmite obrazac od svoje agencije ili ga preuzmite na [dhs.wi.gov/library/collection/f-01827](https://www.dhs.wisconsin.gov/library/collection/f-01827).

Uz prijavu pošaljite kopije dokumenata koji pokazuju vaš mesečni prihod, troškove (kao što su računi za komunalije ili plaćanje automobila) i iznos udela u troškovima koji plaćate *[insert MCO name]*. Aplikacija će imati više detalja o vrsti dokaza koji su vam potrebni i primere.

Besplatnu pomoć oko aplikacije možete dobiti od:

* Vašeg *[Insert MCO name]* menadžera za negu
* Ako imate  **60 ili više godina**, kontaktirajte stručnjaka za pogodnosti za starije osobe. Da biste pronašli stručnjaka za pogodnosti za starije osobe u vašoj zemlji ili Tribe-u, kontaktirajte svoj lokalni centar za resurse za starost i osobe sa invaliditetom ili kancelariju za starost: [dhs.wi.gov/benefit-specialists/counties.htm](https://www.dhs.wisconsin.gov/benefit-specialists/counties.htm), ili pozovite 844-947-2372 da biste pronašli i povezali sa sa vašom lokalnom agencijom.
* Ako imate **od 18 do 59 godina**, kontaktirajte program ombudsmana preko organizacije Disability Rights Wisconsin. Idite na [disabilityrightswi.org](https://disabilityrightswi.org/), pozovite 800-928-8778 (TTY: 711), ili na mejl [info@drwi.org](mailto:info@drwi.org).

### Soba i pansion

Ako živite u porodičnoj kući za odrasle, stambenom objektu u zajednici ili stambenom kompleksu za smeštaj, moraćete da platite sobu i pansion (kiriju i hranu). Reći ćemo vam koliko će to koštati i poslaćemo vam račun svakog meseca.

*[Insert MCO name]* će platiti za medicinsku negu i usluge nadzora koje dobijete u porodičnoj kući za odrasle, stambenom objektu u zajednici ili stambenom kompleksu. *[MCOs can add instructions on how payment is made (for example, if the member pays the RCAC directly).]*

Ako imate pitanja o sobi i pansionu ili ne možete da izvršite uplatu, kontaktirajte sa *[indicate how member can get more information about room and board* ***and*** *what options members have if they feel they cannot afford room and board.]*. Vaš tim za negu vas može povezati sa resursima kako biste pronašli dom koji odgovara vašim potrebama i koji je srazmeran vašem budžetu.

## Kako da izvršim uplatu?

Možete izvršiti udeo u troškovima i plaćanje sobe i pansiona čekom ili uplatnicom. Pošaljite uplate na:

*[Insert name/address where member should send payment]*

Automatsko povlačenje sa vašeg bankovnog računa takođe može biti dostupno. Pitajte svoj tim za negu za detalje.

## Šta ako dobijem račun za usluge?

Ne morate da plaćate usluge koje vaš tim za negu odobri kao deo vašeg plana nege. Ako dobijete račun od provajdera, nemojte ga plaćati. Umesto toga, obratite se svom timu kako bi mogli da se obrate dobavljaču.

## Da li Family Care plaća usluge stanovanja ili staračke domove?

Family Care pokriva usluge stambene nege i staračkih domova. Međutim, preseljenje iz kuće u ustanovu za negu ili starački dom trebalo bi da bude poslednje rešenje.

Pre nego što odete u rezidencijalnu negu ili starački dom, vaš tim za negu će odlučiti da li:

* Vaše zdravlje i sigurnost ne mogu biti osigurani u vašem domu.
* Vaši rezultati dugotrajne nege ne mogu biti isplativo podržani u vašem domu.
* Useljenje u ustanovu je najisplativija opcija za podršku vaših dugotrajnih rezultata nege.

Ako je stambeno zbrinjavanje jedina opcija, možda nećete moći da ostanete ili da se preselite u ustanovu koju želite. Taj objekat možda nema ugovor sa *[insert MCO name]* ili možda neće biti voljan da prihvati cenu koju plaćamo.

Ako živite u svom domu i vi i vaš tim za negu se slažete da više ne treba da živite tamo, zajedno ćete odlučiti o uslugama stanovanja. Vi i vaš tim ste odgovorni za pronalaženje najpristupačnije opcije u mreži provajdera *[insert MCO name]* koja zadovoljava vaše potrebe. Kada se preselite, nastavićemo da radimo sa vama dok ste u stambenoj ustanovi ili staračkom domu.

**Vaš tim za negu mora da odobri sve stambene usluge.** Veoma je važno da sami ne birate provajdera za stanovanje. Morate raditi sa svojim timom na ovim odlukama kako biste bili sigurni da će *[insert MCO name]* platiti ove usluge.

## Kako su Medicare i moje druge beneficije osiguranja koordinirane?

Kada se upišete kod *[insert MCO name]*, pitaćemo vas da li imate neko drugo osiguranje osim Medicaid-a. Ostalo osiguranje uključuje Medicare, zdravstveno osiguranje za penzionere, osiguranje za dugoročnu negu i privatno zdravstveno osiguranje.

Važno je da nam date informacije o drugim osiguranjima koja imate. **Ako odlučite da ne koristite svoje drugo osiguranje, možemo odbiti da platimo bilo koje usluge koje bi oni pokrili.**

## Šta je estate recovery (povraćaj imovine)? Kako se to odnosi na mene?

Medicaid estate recovery (povraćaj imovine) primenjuje se na većinu usluga dugotrajne nege bilo da ih pruža *[insert MCO name]* ili Medicaid.

Putem estate recovery (povraćaj imovine), država traži da joj se vrate troškovi svih usluga dugotrajne nege Medicaid-a. Troškovi se naplaćuju od vaše imovine ili imovine vašeg supružnika nakon što ste oboje umrli. Povrat novca vraća se državi. Država neće pokušavati da naplati od vaše imovine kada je vaš supružnik ili dete sa invaliditetom još živo. Povrat novca će se desiti nakon njihove smrti.

Pitajte svoj tim za negu za više informacija o estate recovery (povraćaj imovine). Takođe možete posetiti [dhs.wi.gov/medicaid/erp.htm](https://www.dhs.wisconsin.gov/medicaid/erp.htm) ili pozvati 800-362-3002 (TTI:711).

# Poglavlje 6 Vaša prava

Moramo poštovati vaša prava kao člana *[insert MCO name]*.

**Imate pravo da dobijete informacije na način koji vama odgovara**. Da biste dobili informacije od nas na način koji vam odgovara, kontaktirajte sa svojim timom za negu *[or insert appropriate contact]*.

* + Imate pravo da imate prevodioca sa sobom kada dobijate svoje usluge ili se sastajete sa svojim timom za negu.
  + Imate pravo da dobijete ovaj priručnik za članove na drugom jeziku ili u drugom formatu.

**Imate pravo da se prema vama uvek postupa sa dostojanstvom, poštovanjem i poštenjem. Imate pravo da**:

* Dobijete saosećajnu, pažljivu brigu od *[insert MCO name]* osoblja i pružalaca usluga.
* Obezbedite svoju negu u bezbednom, čistom okruženju.
* Ne morate raditi ili obavljati usluge za *[insert MCO name]*.
* Budite slobodni da potražite pomoć u razgovoru sa *[insert MCO name]* osobljem o promenama u politici za koje mislite da bi trebalo da budu napravljene ili uslugama za koje mislite da bi trebalo da budu obezbeđene bez bojazni od negativnog tretmana.
* Budite podstaknuti da ostvarite svoja prava kao član *[insert MCO name]*.
* Budite zaštićeni od diskriminacije. *[Insert MCO name]* mora da poštuje zakone koji vas štite od diskriminacije ili nepravednog postupanja. Ne vršimo diskriminaciju na osnovu rase, mentalnog ili fizičkog invaliditeta, religije, pola, rodnog identiteta, seksualne orijentacije, zdravlja, etničke pripadnosti, veroispovesti (uverenja), starosti, nacionalnog porekla ili izvora plaćanja.
* Budite zaštićeni od bilo kakvog oblika obuzdavanja ili izolacije koji se koristi kao sredstvo prinuda, disciplina, pogodnost ili osveta. To znači da imate pravo da ne budete sputani ili prisiljeni da budete sami, da vas nateraju da se ponašate na određeni način, da vas kazne ili zato što neko smatra da je to korisno.
* Budite zaštićeni od zlostavljanja, zanemarivanja i finansijske eksploatacije.
* **Zlostavljanje** može biti fizičko, emocionalno, finansijsko ili seksualno. Zloupotreba može biti i ako vam neko da tretman, kao što je lek, ili eksperimentalno istraživanje bez vašeg informisanog pristanka.
* **Zanemarivanje** je kada negovatelj ne pruži negu, usluge ili nadzor, što stvara značajan rizik od opasnosti za vas. Samozanemarivanje je kada ste sami odgovorni za svoju brigu i ne uspete da dobijete adekvatnu negu, uključujući hranu, sklonište, odeću ili medicinsku ili stomatološku negu.
* **Finansijska eksploatacija** može biti prevara, privlačenje ili prinuda, krađa, nedolično ponašanje fiskalnog agenta, krađa identiteta, falsifikovanje ili neovlašćeno korišćenje kartica za finansijske transakcije, uključujući kreditne, debitne, bankomate i slične kartice.

**Šta možete da uradite ako doživljavate zlostavljanje, zanemarivanje ili finansijsku eksploataciju?** Razgovarajte sa svojim timom za negu o svim problemima ove vrste. Oni vam mogu pomoći da to prijavite i dobijete usluge koje će vam pomoći da ostanete bezbedni. Uvek treba da pozovete 911 u hitnim slučajevima.

Ako smatrate da ste vi ili neko koga poznajete žrtva zlostavljanja, zanemarivanja ili finansijske eksploatacije, možete se obratiti Adult Protective Services (Službama za zaštitu odraslih). Adult Protective Services (Službe za zaštitu odraslih) pomaže u zaštiti bezbednosti starijih i odraslih izloženih riziku i već su doživeli zlostavljanje, zanemarivanje ili eksploataciju. Oni takođe pomažu kada osoba nije u stanju da brine o svojoj bezbednosti zbog zdravstvenog stanja ili invaliditeta.

* + *[Insert phone numbers for reporting abuse/neglect/financial exploitation. Include both daytime and after-hours contact information for elder abuse, adults at risk, adult protective services help lines.]*
* **Imate pravo na pravovremeni pristup pokrivenim uslugama**. Kao član *[insert MCO name]*, imate pravo da dobijete usluge navedene u svom planu nege kada vam zatrebaju.
* **Imate pravo na privatnost svojih ličnih zdravstvenih podataka**. Ako imate pitanja ili nedoumice u vezi sa privatnošću svojih ličnih zdravstvenih podataka, pozovite *[insert appropriate contact]*.
* **Imate pravo na pristup svojoj medicinskoj dokumentaciji**.Možete zatražiti od svog tima za negu kopiju svoje dokumentacije. Imate pravo da tražite od *[insert MCO name]* da promeni ili ispravi vašu evidenciju.
* **Imate pravo da dobijete informacije o *[insert MCO name]*, našoj mreži provajdera i dostupnim uslugama**. Obratite se svom timu za negu za ove informacije.
* **Imate pravo da donosite odluke o svojim uslugama**. Na primer, imate pravo da:
* Znate o svim svojim izborima. To znači da imate pravo da budete obavešteni o svim dostupnim opcijama, koliko koštaju i da li su pokrivene od strane Family Care. Takođe možete predložiti druge usluge za koje mislite da bi zadovoljile vaše potrebe.
* Budite obavešteni o svim rizicima koji su uključeni u vašu negu.
* Recite „ne” bilo kojoj preporučenoj nezi ili uslugama.
* Dobijte drugo medicinsko mišljenje. Pitajte svoj tim za negu da vam pomogne da dobijete drugo mišljenje.
* **Imate pravo da napravite napredni nalog.** To znači da možete dati uputstva o tome šta želite da se uradi ako niste u mogućnosti da donosite odluke zbog nesreće ili ozbiljne bolesti.

Postoje različite vrste naprednih naloga i različiti nazivi za njih. Dokumenti koji se zovu „**living will (životna volja)**” i **„power of attorney for health care (punomoćje za zdravstvenu zaštitu)**” jesu primeri naprednih naloga.

Vi odlučujete da li želite napredni nalog. Vaš tim za negu može da objasni kako da kreirate i koristite napredni nalog, ali vas ne može naterati da ga imate ili da vas tretira drugačije na osnovu toga da li imate napredni nalog.

Možete da podnesete žalbu Division of Quality Assurance (Odeljenju za osiguranje kvaliteta) u Wisconsinu ako mislite da *[insert name of MCO]* ne poštuje vaš napredni nalog. Da biste podneli žalbu, pozovite 800-642-6552.

Kontaktirajte sa svojim timom za negu da biste saznali više o naprednim nalozima. Takođe možete pronaći formulare naprednih naloga na adresi [dhs.wi.gov/forms/advdirectives.](https://www.dhs.wisconsin.gov/forms/advdirectives)

* **Imate pravo da dobijete usluge Family Care na mestima koja vam omogućavaju da budete pravi deo zajednice u kojoj živite.** Ovo je vaše pravo prema pravilu o podešavanjima saveznih usluga u domu i zajednici. Pravilo se primenjuje na okruženje u kome živite i na okolnosti van vašeg doma gde dobijate usluge tokom dana. *[Insert MCO name]* mora da se pobrine da svoje usluge Family Care dobijete na mestima koja vas povezuju sa vašom zajednicom i podržavaju vašu nezavisnost. To znači mesta koja podržavaju vašu sposobnost da:
* Živite tamo gde želite da živite.
* Učestvujete u životu zajednice.
* Pronađete i učestvujete u radu na isti način kao i drugi ljudi u vašoj zajednici.
* Kontrolišete svoj raspored.
* Pristupate svom novcu i kontrolišete ga.
* Odlučite koga ćete videti i kada ćete ih videti.
* Održavate svoju privatnost.

Razgovarajte sa svojim timom za negu ako ste zabrinuti u vezi sa mestima na kojima dobijate usluge.

# Poglavlje 7 Vaše odgovornosti

Imate neke odgovornosti kao član *[insert MCO name]*. Trebalo bi da:

* Budete upoznati sa uslugama koje nudi Family Care. Takođe bi trebalo da razumete šta treba da uradite da biste dobili svoje usluge.
* Učestvujete u planiranju nege tako što ćete učestvovati u mesečnim kontaktima i ličnim posetama, uključujući kućne posete, sa svojim timom za negu.
* Učestvujete u procesu odlučivanja o raspodeli resursa da biste pronašli najefikasnije načine da zadovoljite svoje potrebe i podržite svoje dugoročne rezultate nege.
* Razgovarate sa svojim timom za negu o načinima na koje vaši prijatelji, porodica ili druge zajednice i volonterske organizacije mogu da vam pomognu ili o načinima na koje možete učiniti više za sebe.
* Pridržavate se plana nege koji ste dogovorili vi i vaš tim za negu.
* Budete odgovorni za svoje postupke ako odbijete lečenje ili ne sledite uputstva svog tima za negu ili pružalaca usluga.
* Koristite provajdere koji su deo mreže *[insert MCO name]* osim ako vi i vaš tim za negu ne odlučite drugačije.
* Pratite *[insert MCO name]* procedure za dobijanje nege posle radnog vremena.
* Obavestite nas ako se preselite na novu adresu ili promenite broj telefona.
* Obavestite nas o bilo kakvom planiranom privremenom boravku ili iseljavanju iz naše zone usluge.
* Obezbedite *[insert MCO name]* tačne informacije o svojim potrebama, finansijama i preferencama za zdravstvenu zaštitu i kažete nam što je pre moguće o svim promenama. Ovo uključuje potpisivanje obrasca za objavljivanje informacija kada su nam potrebne druge informacije koje nisu lako dostupne.
* Tretirate svoj tim, osoblje za kućnu negu i pružaoce usluga sa dostojanstvom i poštovanjem.
* Prihvatite usluge bez obzira na rasu, boju kože, religiju, starost, pol, seksualnu orijentaciju, zdravlje, etničku pripadnost, veroispovest (uverenja) ili nacionalno poreklo.
* Plaćate sve mesečne troškove na vreme. Ovo uključuje sve troškove ili troškove sobe i pansiona. Obavestite svoj tim *[or insert appropriate contact]* što je pre moguće ako imate problema sa plaćanjem.
* Koristite svoje Medicare i druge beneficije osiguranja, kada je to prikladno.
* Vodite računa o trajnoj medicinskoj opremi koju dobijete, kao što su invalidska kolica i bolnički kreveti.
* Prijavite prevaru ili zloupotrebu od strane provajdera ili *[insert MCO name]* zaposlenih. Ako sumnjate da neko zloupotrebljava ili da je neko zloupotrebio sredstva javne pomoći, uključujući Family Care, pozovite telefonsku liniju za prevare 877-865-3432 ili podnesite prijavu na [dhs.wi.gov/fraud](https://www.dhs.wisconsin.gov/fraud/index.htm).

*[Optional – Insert information about how to report fraud directly to MCO]*

* Ne upuštajte se u bilo kakve lažne aktivnosti ili koristi od zloupotrebe. Ovo uključuje:  
  + Ne biti iskren o svom stepenu invaliditeta.
  + Ne biti iskren o svojim prihodima i imovini.
  + Ne biti iskren o tome gde živite.
  + Prodaja medicinske opreme koju isporučuje *[insert MCO name].*

Svaka lažna aktivnost može dovesti do isključenja iz Family Care-a ili mogućeg krivičnog gonjenja.

* Pozovite svoj tim za negu za pomoć ako imate pitanja ili nedoumice.
* Recite nam kako nam ide. Možemo vas pitati da li želite da učestvujete u intervjuima sa članovima, anketama o zadovoljstvu ili drugim aktivnostima pregleda kvaliteta. Vaše povratne informacije će nam pomoći da identifikujemo naše prednosti, kao i oblasti koje treba da poboljšamo. Javite nam ako želite da saznate rezultate bilo koje ankete. *[MCOs can add additional language here if they want. For example, we may also ask you to participate on boards, committees, prevention and wellness programs, etc.]*

# Poglavlje 8 Pritužbe i žalbe

## Uvod

Ako niste zadovoljni svojom brigom ili uslugama, imate pravo da uložite pritužbu ili žalbu na odluku koju je doneo *[insert MCO name]* i da dobijete pravovremenu i pravičnu reviziju. Najbolje mesto za početak je razgovor sa svojim timom za negu. Ovo je obično najlakši i najbrži način da rešite svoje probleme.

* **Žalba je** način da zatražite od nekoga da bliže pogleda odluku *[insert MCO name]* donetu o vašim beneficijama. Ove odluke se nazivaju utvrđivanjem štetnih koristi.
* **Pritužba** je kada niste zadovoljni *[insert MCO name]*, jednim od naših provajdera ili kvalitetom svoje nege ili usluga. Možete podneti pritužbu kada niste zadovoljni ničim drugim osim utvrđivanjem štetne koristi.

Ako ne želite da razgovarate sa svojim timom za negu, imate druge načine da izrazite svoju zabrinutost.

* Možete da pozovete stručnjake za prava članova, koji mogu da rade sa vama tokom celog procesa pritužbe i žalbe kako bi pokušali da pronađu rešenje. Oni će:
  + Reći vam o vašim pravima
  + Pokušati da reše vaše nedoumice
  + Pomoći vam da podnesete pritužbu ili žalbu

|  |
| --- |
| **Za pomoć u vezi sa procesom pritužbe i žalbe, kontaktirajte sa:**  *[insert MCO name]*  Member Rights Specialist  *[Address]*  Telefon: *[Toll-free phone number] (TTY:* *[TTY number]*)  Mejl: *[Email address, optional]* |

* Možete podneti pritužbu ili žalbu na *[insert MCO name]*.
* Možete raditi sa programom ombudsman (ombudsmana). Ovi programi su dostupni za pomoć svim članovima Family Care-a sa pritužbama i žalbama.
  + Ako imate **60 godina ili više**, obratite se Board on Aging and Long Term Care (Odboru za starenje i dugotrajnu negu). Idite na [longtermcare.wi.gov](http://longtermcare.wi.gov/), pozovite 800-815-0015 (TTY: 711) ili mejlom [BOALTC@wisconsin.gov](mailto:BOALTC@wisconsin.gov).
  + Ako imate **od 18 do 59 godina**, kontaktirajte sa Disability Rights Wisconsin. Idite na [disabilityrightswi.org](https://disabilityrightswi.org/), pozovite 800-928-8778 (TTY: 711), ili na mejl [info@drwi.org](mailto:info@drwi.org).
* Član porodice, prijatelj, punomoćnik ili advokat može vam pomoći.

**Kopija dosijea vašeg slučaja**

Imate pravo na besplatnu kopiju dosijea svog slučaja. Uključuje svu dokumentaciju, medicinsku dokumentaciju i druge materijale u vezi sa vašom pritužbom ili žalbom. Da biste zatražili kopiju, kontaktirajte sa *[Add contact info]*.

|  |
| --- |
| Nećete upasti u nevolje ako se žalite ili ne slažete sa svojim timom za negu ili svojim pružaocima usluga. Ako podnesete pritužbu ili žalbu, nećete biti drugačije tretirani. Želimo da budete zadovoljni svojom negom. |

## Pritužbe

### Šta je pritužba?

Pritužba je kada niste zadovoljni *[insert MCO name]*, jednim od naših provajdera ili kvalitetom svoje nege ili usluga. Na primer, možda ćete želeti da podnesete pritužbu ako:

* Vaš radnik za ličnu negu često kasni.
* Osećate da vas vaš tim za negu ne sluša.
* Imate problema da zakažete sastanke kod provajdera.
* Niste zadovoljni proizvodima za inkontinenciju svog provajdera.

### Ko može da podnese pritužbu?

Pritužbu mogu podneti:

* Vi.
* Vaš donosilac zakonskih odluka. Na primer, zakonski staratelj ili ovlašćeni punomoćnik za zdravstvenu zaštitu.
* Osoba ili organizacija koju ste imenovali za svog ovlašćenog predstavnika za Medicaid.
* Bilo koja osoba sa vašom pismenom dozvolom. Na primer, član porodice, prijatelj ili provajder.

### Koji je rok za podnošenje pritužbe?

Možete podneti pritužbu u bilo kom trenutku.

### Podnesite svoju pritužbu *[insert MCO name*]

Možete podneti pritužbu *[insert MCO name]* tako što ćete nas pozvati ili pisati nam.

|  |
| --- |
| *[Insert MCO name]*  *[Appropriate contact (e.g., Member Rights Specialist, MCO Grievances, etc.)]*  *[Address]*  Telefon: *[Toll-free phone number]*  TTY: *[TTY number]*  Mejl-adresa: *[Email address, optional]*  [*MCOs can choose to include a form that members can use to file a grievance in the appendix. For example, if you want, you can use the form at the end of this handbook to file a grievance. The form is in Appendix (insert Appendix #).]* |

### Šta se dalje dešava?

Biće vam poslato pismo u roku od pet radnih dana u kojem vas obaveštavamo da smo primili vašu pritužbu. Zatim će *[insert MCO name]* osoblje pokušati da vam pomogne u rešavanju vaših nedoumica. Možda nećemo moći da nađemo rešenje. Ili, možda ne želite da radite sa *[insert MCO name]* osobljem. U ovim slučajevima, naš komitet za pritužbe i žalbe će razmotriti vašu pritužbu i doneti odluku. Evo kako to funkcioniše:

* Obavestićemo vas kada komisija planira da se sastane da razmotri vašu pritužbu.
* Sastanak je poverljiv.
* Imate pravo da se pojavite lično. Sa sobom možete povesti advokata, prijatelja, člana porodice ili svedoka.
* Komisija će vam dati priliku da objasnite svoju nedoumicu. Komitetu možete dati informacije, dokaze i svedočenja.
* Vaš tim za negu ili drugo *[insert MCO name]* osoblje će verovatno biti na sastanku.
* Komisija će doneti odluku u roku od 90 dana od datuma kada smo prvi put primili vašu pritužbu. Komisija će vam poslati pismo sa odlukom.

### Šta ako se ne slažem sa odlukom Komisije za pritužbu i žalbe?

Možete zatražiti od DHS-a da preispita odluku Komisije za pritužbe i žalbe o vašoj pritužbi. Pozovite telefonsku liniju za žalbe i pritužbe na 888-203-8338 ili imejl na [dhsfamcare@wisconsin.gov](mailto:dhsfamcare@wisconsin.gov).

### Koji je rok za traženje DHS revizije?

*[insert MCO name]* Komisija za pritužbe i žalbe mora da vam pošalje odluku o vašoj pritužbi u roku od 90 dana od datuma kada primimo vašu pritužbu.

* Imate 45 dana od datuma kada primite odluku komiteta da zatražite reviziju DHS-a.
* Ako nemate odluku komisije u roku od 90 dana, imate 45 dana od kada je trebalo da dobijete odluku da zatražite preispitivanje DHS-a.

Na primer, *[insert MCO name]* ima rok do 30. jula da vam pošalje rešenje. Kada dođe 30. jul, *[insert MCO name]* vam nije poslao odluku. Počevši od 31. jula, imate rok do 14. septembra da zatražite DHS preispitivanje svoje pritužbe.

### Šta se dalje dešava?

DHS radi sa spoljnom organizacijom koja se zove MetaStar na razmatranju pritužbi. Ako tražite DHS pregled, MetaStar će:

* Odgovoriti u pisanoj formi da bi vas obavestili da su primili vaš zahtev.
* Završiti pregled vaše pritužbe u roku od 30 dana od prijema vašeg zahteva.
* Poslati vam i *[insert MCO name]* konačnu odluku o vašoj pritužbi u roku od sedam dana od završetka njenog pregleda.

### Šta ako se ne slažem sa pregledom DHS-a?

MetaStar-ova odluka je konačna. Ne možete tražiti državno pravično saslušanje za pritužbu.

## Žalbe

### Šta je žalba?

Žalba je način da zatražite od nekoga da bliže pogleda odluku *[insert MCO name]* donetu o zaustavljanju, suspenziji ili smanjenju vaših pogodnosti, ili druge situacije koje su navedene u odeljku pod nazivom „Na koje vrste problema mogu da se žalim?”. Ove odluke se nazivaju **odluke o nepovoljnim pogodnostima**.

### Na koje vrste pitanja mogu da se žalim?

Imate pravo da podnesete žalbu ako *[insert MCO name]*:

* Odbija vaš zahtev za određenu uslugu.
* Ograničava vaš zahtev za određenu uslugu.
* Završava, smanjuje ili suspenduje (privremeno zaustavlja) uslugu koju ste dobijali.
* Odbija plaćanje pružaoca usluge.
* Traži vam da platite iznos koji ne smatrate da dugujete.
* Ne ugovara ili pruža usluge blagovremeno.
* Odbija vaš zahtev da izaberete uslugu van mreže provajdera.
* Traži od DHS-a da vas ispiše.

Možete da podnesete žalbu i sa *[insert MCO name]* ako:

* Vaša funkcionalna podobnost se promeni.
* Se utvrdi da niste na nivou nege koji nije u staračkom domu.
* Vam se ne sviđa vaš plan nege jer:
  + Vas ne podržava da živite u mestu gde želite da živite.
  + Ne pruža dovoljno nege, terapija ili podrške koji ispunjavaju vaše potrebe i identifikovane ishode.
  + Zahteva od vas da prihvatite negu, terapiju ili podršku koju ne želite ili za koje smatrate da su previše ograničavajuće.

Ako se bilo koja od ovih situacija desi, *[insert MCO name]* će vam poslati **Notice of Adverse Benefit Determination (Obaveštenje o utvrđivanju nepovoljnih beneficija)** koje uključuje vaša prava na žalbu. Pažljivo pročitajte – može vam reći rok za podnošenje žalbe i druge vremenski osetljive informacije. Ako imate pitanja, pozovite jednog od naših stručnjaka za prava članova za pomoć.

**Notice of Adverse Benefit Determination (Obaveštenje o utvrđivanju nepovoljnih beneficija).** Obaveštenje sadrži datum kada planiramo da zaustavimo, obustavimo ili smanjimo vaše usluge. Da biste videli kako izgleda Notice of Adverse Benefit Determination (Obaveštenje o utvrđivanju nepovoljnih beneficija), idite na dodatak (appendix) *[insert appx #]*.

### Ko može da uloži žalbu?

Žalbu možete uložiti vi ili:

* Vaš donosilac zakonskih odluka. Na primer, zakonski staratelj ili ovlašćeni punomoćnik za zdravstvenu zaštitu.
* Osoba ili organizacija koju ste imenovali za svog ovlašćenog predstavnika za Medicaid.
* Bilo koja osoba sa vašom pismenom dozvolom. Na primer, član porodice, prijatelj ili provajder.

### Kako da uložim žalbu?

Možete uložiti žalbu na bilo koji način koji vam je najlakši.

* **Telefonom**. Pozovite *[Appropriate contact (for example, Member Rights Specialist, MCO Grievances, etc.)]* na *[Phone number]*(*TTY: [TTY number]*). Pre nego što pozovete, uverite se da imate spreman *[describe what they need]*.
* **Poštom, faksom ili mejlom**. Pošaljite obrazac zahteva ili pismo na:

*[insert MCO name]*

*[Appropriate contact (e.g., Member Rights Specialist, MCO Grievances, etc.)]*

*[Address]*

*[Fax]*

*[Email]*

Obrazac zahteva za žalbu možete dobiti na [dhs.wi.gov/familycare/mcoappeal.htm](https://www.dhs.wisconsin.gov/familycare/mcoappeal.htm) ili od svoje agencije.

### Koji je rok za podnošenje žalbe *[Insert MCO name]*?

Vaša žalba upućena *[insert MCO name]* mora imati poštanski žig, i biti poslata faksom ili **mejlom najkasnije u roku od 60 dana od datuma na Notice of Adverse Benefit**

**Determination (Obaveštenje o utvrđivanju nepovoljnih beneficija)**.

**Da li mogu da nastavim da dobijam usluge tokom žalbe?**

Ako *[insert MCO name]* zaustavlja, suspenduje ili smanjuje vaše usluge, možete tražiti da i dalje dobijate svoje usluge tokom žalbe. Vaš zahtev mora da ima poštanski žig, i da bude poslat faksom ili mejlom **na datum ili** **pre datuma** *[insert MCO name]* kadaplanira da promeni svoje usluge.

### Šta se dalje dešava?

Ako podnesete žalbu kod *[insert MCO name]*, poslaćemo vam pismo u roku od pet radnih dana da vas obavestimo da smo je primili. Pokušaćemo da vam pomognemo u rešavanju vaših nedoumica ili da nađemo rešenje koje odgovara *[insert MCO name]* i vama. Možda nećemo moći da pronađemo rešenje ili možda nećete želeti da sarađujete sa *[insert MCO name]* osobljemda biste rešili svoje nedoumice. U ovom slučaju, naša komisija za pritužbe i žalbe će se sastati da razmotri vašu žalbu. Evo kako to funkcioniše:

* Obavestićemo vas kada komisija planira da se sastane da razmotri vašu žalbu.
* Sastanak je privatan.
* Imate pravo da se pojavite lično. Sa sobom možete povesti advokata, prijatelja, člana porodice ili svedoka.
* Vaš tim za negu ili drugo *[insert MCO name]* osoblje će verovatno biti na sastanku.
* Komisija će vam dati priliku da objasnite zašto se ne slažete sa odlukom svog tima za negu. Vi ili vaš predstavnik možete predočiti informacije, dokaze i svedočenje. Možete dovesti svedoke ili opisati svoju nedoumicu kako biste pomogli komisiji da razume vaše gledište.
* Nakon što komisija sasluša vašu žalbu, *[insert MCO name]* poslaće vam pismo o odluci u roku od 30 dana od datuma kada smo primili vašu žalbu. *[Insert MCO name]* može potrajati do 44 dana da donese odluku ako:
* Tražite više vremena da date informacije odboru.
* Treba nam više vremena da prikupimo informacije. Ako nam zatreba više vremena, poslaćemo vam pismo sa razlogom kašnjenja.

### Ubrzavanje žalbe

*[Insert MCO name]* ima 30 dana da odluči o vašoj žalbi. Možete nas zamoliti da ubrzamo vašu žalbu. Ovo nazivamo „ubrzanom žalbom”. Ako jeste, mi ćemo odlučiti da li vaše zdravlje ili sposobnost obavljanja svakodnevnih aktivnosti zahtevaju bržu odluku. Obavestićemo vas što je pre moguće ako ćemo ubrzati vašu žalbu.

Uz hitnu žalbu, dobićete odluku u roku od 72 sata od vašeg zahteva. Međutim, *[insert MCO name]* može ovo produžiti na ukupno 14 dana ako nam treba više informacija

i ako je odlaganje u vašem najboljem interesu. Ako imate više informacija koje želite da razmotrimo, moraćete da ih brzo pošaljete.

|  |
| --- |
| **Da biste zatražili hitnu žalbu, kontaktirajte sa:**  *[insert MCO name]*  *[Appropriate contact (e.g., Member Rights Specialist, MCO Grievances, etc.)]*  *[Phone number]*  *[TTY number]*  *[E-mail address]* |

## Državna pravična saslušanja

Ako se ne slažete sa *[insert MCO name’s]* odlukom, možete zatražiti državno pravično saslušanje. Pravično saslušanje vam daje priliku da kažete zašto mislite da je doneta pogrešna odluka o vašoj prijavi ili pogodnostima.

### Kako da zatražim državno pravično saslušanje?

* **Pošaljite obrazac zahteva Division of Hearings and Appeals (Odeljenju za saslušanja i žalbe).** Obrazac zahteva je dostupan onlajn na [dhs.wi.gov/library/f-00236.htm.](https://www.dhs.wisconsin.gov/library/f-00236.htm) Takođe možete dobiti kopiju od *[insert MCO name]* stručnjaka za prava članova ili od jedne od organizacija za zastupanje navedenih u ovom priručniku (pogledajte stranicu 47). Primer obrasca je u dodatku. *[insert appendix #]*
* **Pošaljite pismo.** Uključite svoje ime, kontakt informacije i potpis. Objasnite na šta apelujete.

Pošaljite obrazac ili pismo s upitom za saslušanjem na Division of Hearings and Appeals, PO Box 7875, Madison, WI 53707-7875. Faks: 608-264-9885. Ili na imejl [DHAMail@wisconsin.gov](mailto:DHAMail@wisconsin.gov).

Obavezno potpišite obrazac zahteva ili pismo i priložite kopiju *[insert MCO name]* odluke o žalbi uz svoj zahtev. Ako *[insert MCO name]* ne donese odluku o žalbi, uključite kopiju *[insert MCO name]*-ovog pisma kojim se potvrđuje prijem vaše žalbe. Nemojte slati originalnu kopiju nijednog pisma.

### Koji je rok za traženje pravičnog državnog saslušanja?

* Vaš zahtev za pravično saslušanje mora da ima poštanski žig i da se pošalje najkasnije u roku od 90 dana od datuma kada primite pismo o odluci od *[insert MCO name]* Komisije za pritužbe i žalbe.
* Takođe možete zatražiti pravično saslušanje države ako vam *[insert MCO name]* ne dostavi svoju odluku u roku od 30 dana od dana kada je primio vašu žalbu. U tom slučaju, imate 90 dana od datuma isteka roka za odluku *[insert MCO name]* da zatražite pravično saslušanje.

|  |
| --- |
| **Nastavak pružanja usluga tokom vašeg državnog pravičnog saslušanja o smanjenju, suspenziji ili prekidu usluge**  Ako ste nastavili da dobijate usluge tokom žalbe sa *[insert MCO name]*, možete nastaviti da dobijate iste usluge sve dok sudija upravnog prava ne donese odluku o vašem zahtevu za pravično saslušanje.  Ako želite da zadržite svoje beneficije tokom svog državnog pravičnog saslušanja, morate:   * Poštanskim žigom ili faksom poslati zahtev za državno pravično saslušanje ***na dan ili*** **pre datuma** kada *[insert MCO name]* planira da zaustavi, suspenduje ili smanji vaše usluge. * Zatražite da se vaše usluge nastave tokom vašeg državnog pravičnog saslušanja.   Ako upravni sudija odluči da je *[insert MCO name]* bio u pravu, **možda ćete morati da vratite dodatne beneficije koje ste primili od trenutka kada ste zatražili žalbu do trenutka kada sudija upravnog prava donese odluku.** Međutim, ako bi vam to prouzrokovalo veliki finansijski teret, možda nećete morati da vratite ovaj trošak. |

### Šta se dalje dešava?

* Nakon što pošaljete svoj zahtev za državno pravično saslušanje, Division of Hearings and Appeals (Odeljenje za saslušanja i žalbe) će vam poštom poslati pismo sa datumom, vremenom i lokacijom vašeg saslušanja.
* Saslušanje će se obaviti telefonom ili će se održati u kancelariji u vašem okrugu.
* Raspravu će voditi sudija za upravni spor.
* Imate pravo da učestvujete u raspravi. Sa sobom možete povesti advokata, prijatelja, člana porodice ili svedoka.
* Vaš tim za negu ili drugo *[insert MCO name]* osoblje biće na saslušanju kako bi objasnili svoju odluku.
* Imaćete priliku da objasnite zašto se ne slažete sa odlukom svog tima za negu. Vi ili vaš zastupnik možete da iznesete informacije, dovedete svedoke ili opišete svoju zabrinutost kako biste pomogli sudiji upravnog prava da razume vaše gledište.
* Sudija za upravno pravo mora doneti odluku u roku od 90 dana od dana kada ste podneli zahtev za saslušanje.

**Takođe možete da uložite žalbu u vezi sa odlukama o svojoj finansijskoj podobnosti za Family Care.**

* Ako vaša agencija odluči da više niste finansijski kvalifikovani za Family Care ili kaže da će se vaša uplata udela u troškovima promeniti, agencija će vam poslati pismo sa informacijama o vašoj podobnosti. Uključiće informacije o vašem pravu da zatražite pravično saslušanje.

|  |
| --- |
| Podnošenje žalbe Division of Hearings and Appeals (Odeljenju za saslušanja i žalbe) je jedini način da se ospore odluke koje se odnose na **finansijsku podobnost** za Family Care. Ovo uključuje odluke o vašem udelu u troškovima. |

### Šta mogu da uradim ako se ne slažem sa odlukom sudije za upravno pravo?

Ako se ne slažete sa odlukom sudije za upravno pravo, imate dve mogućnosti.

1. Zatražite ponovno saslušanje. Ako želite da Division of Hearings and Appeals (Odeljenje za saslušanja i žalbe) preispita svoju odluku, morate zatražiti u roku od 20 dana od datuma odluke sudije za upravno pravo. Sudija upravnog prava će odobriti ponovno saslušanje samo ako se jedan ili oboje prijave:

* Možete pokazati da se dogodila ozbiljna greška u činjenicama ili zakonu
* Imate nove informacije koje niste uspeli da dobijete i iznesete na prvom ročištu

1. Odnesite svoj slučaj na okružni sud. Ako želite da iznesete svoj slučaj na sud, morate da podnesete zahtev u roku od 30 dana od dana odluke sudije za upravno pravo.

## Ko može da mi pomogne sa mojom pritužbom ili žalbom?

Možete se obratiti jednom od *[insert MCO name]* stručnjaka za prava članova kad god vam zatreba pomoć u vezi sa pritužbom ili žalbom ili imate pitanja o svojim pravima. Advokati takođe mogu pomoći da odgovore na pitanja u vezi sa pritužbom i žalbenim procesima. Advokat vam takođe može reći više o vašim pravima i pomoći da se uverite da *[insert MCO name]* podržava vaše potrebe i rezultate. Možete tražiti od bilo koga da bude vaš advokat, uključujući članove porodice, prijatelje, advokata ili bilo koju drugu osobu koja je voljna da pomogne.

### Ombudsman programs (Programi ombudsmana)

Regional ombudsmen (Regionalni programi ombudsmana) pomažu svim članovima Family Care-a sa pritužbama i žalbama, besplatno. Oba programa ombudsmen (ombudsmena) će obično pokušati da reše vaše probleme bez saslušanja. Ove agencije pomažu članovima Family Care:

* Ako imate **60 godina ili više**, obratite se Board on Aging and Long Term Care.
  + Idite na [longtermcare.wi.gov](https://longtermcare.wi.gov/Pages/Home.aspx),
  + Pozovite 800-815-0015 (TTY: 711),
  + Imejl [BOALTC@wisconsin.gov](mailto:BOALTC@wisconsin.gov),
  + Faks 608-246-7001, ili
  + Pišite na: Wisconsin Board on Aging and Long Term Care

1402 Pankratz Street, Suite 111

Madison, WI 53704-4001

* Ako imate **od 18 do 59 godina**, kontaktirajte Disability Rights Wisconsin:
  + Idite na [disabilityrightswi.org](https://disabilityrightswi.org/),
  + Pozovite 800-928-8778 (TTY: 711),
  + Imejl [info@drwi.org](mailto:info@drwi.org),
  + Faks: 833-635-1968, ili
  + Pišite na: Disability Rights Wisconsin

1502 West Broadway, Suite 201

Madison, WI 53713

***[MCOs can insert other local advocacy agencies as well.]***

# Poglavlje 9 Prekidanje vašeg članstva u *[insert MCO name]*

Postoji nekoliko načina na koje vaše članstvo u *[insert MCO name]* može da prestane:

* Možete izabrati da prekinete svoje članstvo u *[insert MCO name]* u bilo kom trenutku.
  + Ako želite da prekinete članstvo u Family Care-u, kontaktirajte s jednim od ADRC-ova u regionima pružanja usluge *[insert MCO name]*:

*[List ADRCs, Tribal ADRSs, and contact information]*

Posetite [dhs.wi.gov/adrc](http://dhs.wisconsin.gov/adrc) za više informacija o ADRC-ovima.

* *[Insert MCO name]* mora prijaviti informacije vašoj agenciji. U ograničenim situacijama vaše članstvo će prestati čak i ako to nije bio vaš izbor:
  + Ako vaša podobnost prestane.
  + Vaše finansije se menjaju, zbog čega gubite finansijsku podobnost za Family Care.
  + Više niste funkcionalno kvalifikovani kao što je utvrđeno Adult Long Term Care Functional Screen (funkcionalnim ekranom za dugotrajnu negu odraslih) u Wisconsinu.
  + Ne plaćate svoj deo troškova.
  + Namerno nam dajete netačne informacije koje utiču na vašu podobnost za program.
* Uz odobrenje DHS-a
  + Prestajete da prihvatate usluge duže od 30 dana, a mi ne znamo zašto.
  + Odbijate da učestvujete u planiranju nege i mi ne možemo da obezbedimo vaše zdravlje i bezbednost.
  + Kontinuirano se ponašate na način koji ometa ili nije bezbedan za osoblje, pružaoce usluga ili druge članove.

**Vaše članstvo se ne može prekinuti jer vam je zdravlje narušeno ili su vam potrebne dodatne usluge.**

**Imate pravo da uložite žalbu ako ste isključeni iz Family Care-a ili vam prestane članstvo u *[Insert MCO name]*.**

Dodaci

## Dodatak 1 Pojmovnik

***[MCOs can re-format definitions; for example, two-column layout, put into a table, etc.]***

**Zloupotreba**: Fizičko, mentalno ili seksualno zlostavljanje pojedinca. Zlostavljanje takođe uključuje zanemarivanje, finansijsku eksploataciju, tretman bez pristanka i nerazumno zatvaranje ili ograničavanje.

**Sudija za upravno pravo**: Zvaničnik koji vodi pravično saslušanje na državnom nivou radi rešavanja spora između vas i vaše managed care organization (organizacije za upravljanu negu) (MCO).

**Napredni nalog**: Pisana izjava o željama osobe o medicinskom tretmanu. Koristi se napredni nalog kako bi se osiguralo da medicinsko osoblje ispuni te želje ako osoba ne može da komunicira.

**Advokat**: Neko ko vam može pomoći da se uverite da vaš MCO odgovara vašim potrebama i rezultatima.

Oni vam mogu pomoći da neformalno rešite sporove i možda će moći da vas zastupaju ako odlučite da uložite žalbu ili pritužbu.

**Aging and disability resource center (Resursni centar za starenje i invalidnost) (ADRC):** Servisni centri koji pružaju informacije i pomoć o svim aspektima života u vezi sa starenjem ili životom sa invaliditetom. ADRC-ovi su odgovorni za rukovanje upisom i ispisivanjem u program Family Care.

**Žalba**: Zahtev da vaš MCO preispita odluku kojom je odbijena, smanjena ili suspendovana usluga. Na primer, ako vaš tim za negu odbije da plati uslugu ili prekine uslugu, imate pravo da uložite žalbu.

**Sredstva**: Predmeti od vrednosti koje posedujete, kao što su vozila, gotovina, tekući i štedni računi, sertifikati o depozitu, računi na tržištu novca i gotovinska vrednost životnog osiguranja.

**Ovlašćeni predstavnik za Medicaid:** Osoba ili organizacija koju imenujete da vam pomogne da dobijete i zadržite Medicaid koristeći obrazac. Koristite F-10126A (<dhs.wi.gov/library/collection/f-10126a>) za osobu ili F-10126B (<dhs.wi.gov/library/collection/f-10126b>) za organizaciju.

**Pogodnosti**: Usluge dostupne članovima Family Care. To uključuje ličnu negu, zdravlje kod kuće, prevoz, medicinske potrepštine i medicinsku sestru.

**Plan nege**: Stalni plan koji dokumentuje vaše lične rezultate i dugoročne rezultate nege, potrebe, preferencije i prednosti. Plan identifikuje usluge koje ćete dobiti od porodice i prijatelja i identifikuje odobrene usluge koje će pružati vaš MCO.

**Tim za negu**: Svakom članu Family Care-a je dodeljen tim za negu, koji uključuje socijalnog radnika *[or care manager or social services coordinator]* i registrovanu medicinsku sestru. Vi i vaš tim za negu procenjujete vaše potrebe, identifikujete svoje ishode i kreirate plan nege. Oni će odobriti, koordinirati i nadgledati vaše usluge.

**Doplata**: Fiksni iznos koji plaćate za pokrivenu zdravstvenu uslugu.

**Udeo u troškovima**: Mesečni iznos koji ćete možda morati da platite za boravak u Family Care.

**Isplativo**: Opcija koja efikasno podržava vaše dugoročne rezultate nege uz razumnu cenu i trud.

**Department of Health Services (Odeljenje zdravstvenih usluga) (DHS)**: Agencija države Wisconsin koja vodi programe Medicaid u Wisconsinu, uključujući Family Care.

**Odjava ili ispisivanje**: Proces okončanja vašeg članstva u Family Care-u.

**Division of Hearings and Appeals (Odeljenje za saslušanja i žalbe)**: Agencija države Wisconsin odgovorna za državna pravična saslušanja.

**Upis ili upisivanje**: Proces prijave ili registrovanja za program.

**Estate recovery (Povraćaj imovine)**: Proces u kojem država Wisconsin traži otplatu troškova Medicaid usluga koje osoba dobija kroz dugotrajnu negu koju finansira Medicaid. Država vraća novac iz imovine pojedinca nakon što on i njegov supružnik umru.

**Ubrzana žalba**: Proces koji možete koristiti da ubrzate svoju žalbu ako mislite da bi čekanje standardnog vremena moglo ozbiljno da naškodi vašem zdravlju ili sposobnosti obavljanja svakodnevnih aktivnosti.

**Family Care**: Medicaid program dugoročne nege pomaze starijim osobama i odraslim sa fizičkim, razvojnim ili intelektualnim invaliditetom. Ljudi u programu dobijaju usluge koje će im pomoći da žive u sopstvenom domu kad god je to moguće.

**Finansijska podobnost**: Finansijska podobnost znači podobnost za Medicaid. Agencija razmatra vaš prihod i imovinu kako bi odlučila da li ispunjavate uslove za Medicaid. Morate da ispunjavate uslove za Medicaid da biste bili u Family Care.

**Funkcionalna podobnost**: Adult Long Term Care Functional Screen (Funkcionalni ekran za dugotrajnu negu za odrasle) u Wisconisnu određuje da li ste funkcionalno kvalifikovani za Family care. Prikuplja informacije o vašem zdravstvenom stanju i potrebi za pomoći u aktivnostima kao što su kupanje, oblačenje i korišćenje kupatila.

**Pritužba**: Žalba na negu, usluge ili druga opšta pitanja. Možete podneti pritužbu ako niste zadovoljni kvalitetom svoje nege, odnosima između vas i vašeg tima za negu, vašim pravima članova.

**Staratelj**: Sud može da vam postavi staratelja ako niste u mogućnosti da odlučujete o svom životu.

**Income Maintenance Agency (Agencija za održavanje prihoda):** Vaša lokalna agencija utvrđuje finansijsku podobnost za Medicaid, Family Care i druge javne beneficije. Idite na [dhs.wi.gov/im-agency.](https://www.dhs.wisconsin.gov/forwardhealth/imagency/index.htm) kako biste pronašli najbližu agenciju.

**Donosilac zakonskih odluka**: Osoba koja ima zakonska ovlašćenja da donosi odluke umesto vas. Donosilac pravne odluke može biti staratelj nad vama, ili vašom imovinom (ili oboje), konzervator ili osoba imenovana za agenta na osnovu punomoćja za zdravstvenu zaštitu ili dokumenta o finansijama.

**Nivo nege**: Odnosi se na količinu pomoći koja vam je potrebna za obavljanje svakodnevnih aktivnosti. Morate ispuniti ili nivo nege u „staračkom domu” ili nivo nege „nestaračkih domova” da biste imali pravo na Family care.

**Dugotrajna nega:** Usluge i podrška koja vam može biti potrebna zbog invaliditeta, starenja ili hronične bolesti koja ograničava vašu sposobnost da radite stvari koje su deo vaše svakodnevne rutine. Ovo uključuje stvari poput kupanja, oblačenja, pravljenja obroka, odlaska na posao i plaćanja računa.

**Ishod dugotrajne nege:** Situacija, stanje ili okolnost koju vi ili vaš tim za negu identifikujete i koja maksimizira vašu nezavisnost.

**Managed care organization (Organizacija za upravljanu negu) (MCO):** Agencija koja upravlja programom Family Care.

**Medicaid**: Program medicinske i dugotrajne nege kojim upravlja Department of Health Services (odeljenje zdravstvenih usluga) Wisconsina (DHS). Morate ispuniti uslove za Medicaid da biste bili član Family Care.

**Medicare:** Federalni program zdravstvenog osiguranja za osobe starije od 65 godina, neke osobe mlađe od 65 godina sa određenim invaliditetom i osobe sa završnim stadijumom bubrežne bolesti (trajna insuficijencija bubrega koja zahteva dijalizu ili transplantaciju bubrega). Medicare pokriva hospitalizacije, lekarske usluge, lekove na recept i druge usluge.

**Član**: Osoba koja ispunjava funkcionalne i finansijske kriterijume podobnosti i koja se upisuje u Family Care.

**Stručnjak za prava članova:** Zaposleni u MCO-u koji vam može pomoći da razumete svoja prava i odgovornosti. Specijalista za prava članova pomaže u vezi sa brigama o nezi i uslugama i može vam pomoći da podnesete pritužbu ili žalbu.

**MetaStar**: Agencija sa Department of Health Services (Odeljenjem za zdravstvene usluge) Wisconsina (DHS) radi na razmatranju i donošenju konačnih odluka o pritužbama članova.

**Prirodna podrška**: Ljudi u vašem životu koji su već odlučili da vam pomognu.

**Nivo nege za nestaračke domove**: Količina pomoći koja vam je potrebna uključuje neke usluge dugotrajne nege, ali ne i usluge u staračkom domu. Family Care nudi ograničen skup usluga na ovom nivou nege.

**Notice of adverse benefit determination (Obaveštenje o utvrđivanju nepovoljnih beneficija)**: Pismeno obaveštenje MCO-a koje objašnjava promenu usluge i razlog za promenu. MCO vam mora poslati ovo obaveštenje ako odbiju vaš zahtev za pokrivenu uslugu, odbiju da plate pokrivenu uslugu ili planiraju da zaustave, suspenduju ili smanje uslugu.

**Obaveštenje o pravu na žalbu**: Pismo koje objašnjava vaše mogućnosti za podnošenje žalbe. MCO-i moraju da pošalju pravo na žalbu ako nisu pružile usluge na vreme ili nisu ispoštovale rokove za rešavanje žalbe.

**Nivo nege staračkog doma**: Količina pomoći koja vam je potrebna je dovoljno značajna da imate pravo na usluge u staračkom domu. Ograničen skup usluga Family Care je dostupan na ovom nivou nege.

**Ombudsman (Ombudsman)**: Osoba koja istražuje prijavljene probleme i može vam pomoći da rešite probleme sa svojom negom i uslugama.

**Vaši lični rezultati**: Ciljevi koje imate za svoj život.

**Punomoćje za zdravstvenu zaštitu**: Pravni dokument koji možete koristiti da ovlastite nekoga da donosi odluke o zdravstvenoj zaštiti u vaše ime u slučaju da ne budete u mogućnosti da sami donosite te odluke.

**Prethodno odobrenje (prethodno odobrenje)** – Tim za negu mora da ovlasti vaše usluge pre nego što ih primite (osim u hitnim slučajevima). Ako dobijete uslugu ili odete kod provajdera van mreže, MCO možda neće platiti uslugu.

**Mreža provajdera**: Agencije i pojedinci sa kojima MCO sklapa ugovor za pružanje usluga. Pružaoci usluga uključuju pratioce, ličnu negu, pomoćnu kućnu negu, zdravstvene agencije u kući, ustanove za pomoć u životu i domove za stare. Tim za negu mora da ovlasti vaše usluge pre nego što možete da izaberete provajdera iz imenika.

**Rezidencijalne usluge**: Stambene ustanove za negu obuhvataju porodične domove za odrasle, stambene objekte u zajednici, stambene komplekse za negu i staračke domove.

**Proces odlučivanja o raspodeli smeštaja**: Alat koji vi i vaš tim za negu koristite da biste pronašli efektivne i efikasne načine da zadovoljite svoje potrebe i podržite svoje dugoročne rezultate nege.

**Soba i pansion**: Troškovi kirije i hrane za život u smeštaju. Vi ste odgovorni za plaćanje troškova sobe i pansiona.

**Self-directed supports (Samostalne podrške) (SDS)**: Način na koji možete da organizujete, kupite i usmerite neke od svojih usluga dugotrajne nege. Možete izabrati da imate kontrolu nad svojim budžetom za usluge. Takođe možete imati odgovornost za svoje pružaoce usluga, uključujući zapošljavanje, obuku, nadgledanje i otpuštanje svojih radnika za direktnu negu.

**Servisna oblast**: Područje u kojem morate da živite da biste se upisali i ostali upisani sa *[insert MCO name]*.

**Državno pravično saslušanje**: Saslušanje koje je održao sudija upravnog prava koji radi za Division of Hearing and Appeals (Odeljenje za saslušanje i žalbe) u državi Wisconsin.

## Dodatak 2 Zahtev za smanjenje učešća u troškovima

*[Insert sample Application for Reduction of Cost Share]*

*Use the current version of the* [*Application for Reduction of Cost Share, F-01827*](https://www.dhs.wisconsin.gov/library/f-01827.htm) *located on DHS website at* [*dhs.wisconsin.gov/library/f-01827.htm*](https://www.dhs.wisconsin.gov/library/f-01827.htm)*.*

*[DHS can supply images of the forms that are size adjustable if needed for insertion as samples.]*

## Dodatak 3 Primer Notice of Adverse Benefit Determination (Obaveštenje o utvrđivanju nepovoljnih beneficija)

*[Insert sample Notice Adverse Benefit Determination]*

*Use the current version of the Notice of Adverse Benefit Determination (Notice of Action), F-00232 located on DHS website at* [dhs.wi.gov/library/f-00232.htm](https://www.dhs.wisconsin.gov/library/f-00232.htm)*.*

*[DHS can supply images of the forms that are size adjustable if needed for insertion as samples.]*

## Dodatak 4 *[Insert MCO name]* obrazac zahteva za žalbu

*[Insert MCO appeal request form.]*

*Use the current version of the Appeal Request-MCOs-[Insert MCO name], F-00237 on DHS website at* [*dhs.wi.gov/familycare/mcoappeal.htm*](https://www.dhs.wisconsin.gov/familycare/mcoappeal.htm)

*[DHS can supply images of the forms that are size adjustable if needed for insertion as samples.]*

## Dodatak 5 Obrazac zahteva za pravično saslušanje države

*[Insert State fair hearing request form.]*

*Use the current version of the Request for a State Fair Hearing, F-00236 located on DHS website at:*[dhs.wi.gov/library/f-00236.htm](https://www.dhs.wisconsin.gov/library/f-00236.htm)

*[DHS can supply images of the forms that are size adjustable if needed for insertion as samples.]*

## Dodatak 6 Obaveštenje o praksi privatnosti

*[Insert notice of privacy practices]*