ما الذي يجب أن أفعله إذا ساورتني المخاوف من برنامجي؟

(What Should I Do if I Have Concerns With My Program?)

تهدف برامج Wisconsin للرعاية طويلة الأجل إلى خدمة المسنين والكبار من ذوي الإعاقة. وتتضمن البرامج Family Care و(IRIS (Include, Respect, I-Self Direct (الشمولية، الاحترام، التوجيه الذاتي) وPartnership و PACE (Program of All-Inclusive Care for the Elderly) (برنامج الرعاية الشاملة للمسنين).

يجب أن تمتلك خبرة جيدة في برنامجك. وفي حال عدم الرضا عن تجربتك، يحق لك التعبير عن رأيك. ويحق لك معرفة كيفية تقديم **تظلم** أو **استئناف.**

يجب أن يزودك كل برنامج بمعلومات عن كيفية تقديم تظلم أو استئناف. ولا يُسمح لبرنامجك بمعاملتك أيضًا بطريقة مختلفة في حال تقديمك لتظلم أو استئناف.

يمكنك الاتصال في أي وقت بـaging and disability resource center (ADRC) (مركز موارد الشيخوخة والإعاقة) أو Tribal aging and disability resource specialist (ADRS) (أخصائي موارد المسنين وذوي الإعاقة) لمعرفة خيارات نقلك إلى برنامج مختلف، managed care organization (MCO) (منظمة رعاية مدارة) مختلفة، IRIS consultant agency (ICA) (وكالة IRIS استشارية) مختلفة، أو fiscal employer agent (FEA) (وكيل صاحب عمل مالي مختلف) أو إلغاء تسجيلك من برنامج الرعاية طويلة الأجل الحالي الخاص بك.

مصطلحات يجب معرفتها

التظلم

هي طريقة رسمية للتعبير عن عدم رضاك بـ managed care organization (منظمة الرعاية المدارة) أو IRIS consultant agency (وكالة IRIS الاستشارية) أو fiscal employer agent (وكيل صاحب العمل المالي) الخاصين بك. ويمكنك تقديم التظلم في أي وقت وفيما يتعلق بأي مشكلة باستثناء قرار تحديد المساعدات السلبية، الذي يتبع عملية الاستئناف.

قرار تحديد المساعدات السلبية

هو رفض الخدمات أو المدفوعات. وقد يتم إيقاف أو تخفيض خدماتك.

إخطار الإجراء

هو خطاب رسمي من MCO أو ICA الخاصة بك بخصوص قرار تحديد المساعدات السلبية.

الاستئناف

هي عملية رسمية لإخطارك بمراجعة الإجراء في جلسة استماع رسمية عادلة. يجب أن تقدم الاستئناف في غضون 60 يومًا من تاريخ إخطار الإجراء. وعند طلبك الاستئناف، يمكنك المطالبة بمتابعة الخدمات في الغالب. مما يعني أن خدماتك ستستمر حتى انتهاء عملية الاستئناف.

ملاحظة: بالنسبة لـIRIS، في حال رفض السداد، لن يصلك إخطار خطي. كما لن تكون هناك عملية استئناف. ويمكنك الاتصال بـ fiscal employer agent (وكيل صاحب العمل المالي) أو تقديم تظلم.

WISCONSIN DEPARTMENT of HEALTH SERVICES

P-00088YAR (05/2024)

كيفية الحصول على المساعدة في حال وجود مشكلة

برنامج الرعاية طويلة الأجل الخاص بك متوفر لمساعدتك على تحديد وسائل الدعم والخدمات التي تحتاج إليها. وفي حال قلقك من عدم تلبية احتياجاتك، اتبع هذه الخطوات:

1. **التحدث إلى جهة الاتصال الرئيسية**—أخبر فريق رعايتك (بالنسبة لـFamily Care أو Partnership أو PACE) أو أخبر IRIS consultant agency (وكالة IRIS الاستشارية) أو IRIS fiscal employer agent (وكيل صاحب العمل المالي في IRIS) بمخاوفك. فقد يكونون قادرين على حلها دون المرور بعملية الشكوى الرسمية.
2. **تقديم تظلم**—يمكنك تقديم تظلم بنفسك أو يمكنك طلب المساعدة من الآخرين. يمكن للأصدقاء أو العائلة أو المحامين مساعدتك في إكمال العملية. وإذا كانت لديك أسئلة بخصوص من يمكنه مساعدتك، فاطرحها على برنامجك أو اتصل بـARDC المحلي الخاص بك.
3. **تقديم استئناف للحصول على جلسة استماع رسمية عادلة**—يمكنك طلب جلسة استماع رسمية عادلة في حال عدم موافقتك على نتيجة التظلم. كما يمكنك تقديم استئناف ردًا على قرار تحديد المساعدات السلبية. تجري جلسة الاستماع الرسمية العادلة أمام قاضي القانون الإداري بالولاية. الذي يطرح عليك أسئلة ويحصل على المعلومات لاتخاذ القرار بخصوص مشكلتك.

   وإذا كنت مسجلاً في IRIS، فلا يمكن تقديم الاستئناف إلا بواسطتك أو بواسطة ممثلك القانوني.

أين يمكن العثور على مزيدٍ من المساعدة

MetaStar

تتعاقد Wisconsin Department of Health Services (DHS) (إدارة الخدمات الطبية في Wisconsin) مع MetaStar لإدارة خط الاستئناف والتظلم الساخن. حيث تساعد MetaStar في التظلم وتحاول التوصل لاتفاق يناسبك أنت والبرنامج. كما تحاول المساعدة في تسوية الاستئنافات حتى لا تضطر للذهاب إلى جلسة استماع رسمية عادلة. اتصل بـ:

DHS Grievances
c/o MetaStar
2909 Landmark Place, Madison, WI 53713
الخط الساخن: 888-203-8338
فاكس: 608-274-8340

Ombudsman (أمين المظالم)

ombudsman (أمين المظالم) هو محامي أو مساعد محايد. وخدماته مجانية. ويجيب عن الأسئلة المتعلقة بالتظلمات والاستئنافات. يمكن لـombudsman (أمين المظالم) إخبارك بحقوقك ومساعدتك في الدفاع عن نفسك.

بالنسبة للأشخاص الذين تتراوح أعمارهم بين 18 و59 سنة، اتصل بـ:

Disability Rights Wisconsin
الرقم المجاني: 800-928-8778
الهاتف النصي: 711
disabilityrightswi.org

بالنسبة للأشخاص البالغين من العمر 60 سنة فما فوق، اتصل بـ:

Wisconsin Board on Aging and Long Term Care
(مجلس ولاية Wisconsin للشيخوخة والرعاية طويلة الأجل)
الرقم المجاني: 800-815-0015
الهاتف النصي: 711
longtermcare.wi.gov/pages/home.aspx

ADRC أو Tribal ADRS

يمكن لـADRC أو Tribal ADRS إخبارك بالخيارات المتوفرة أمامك للانتقال إلى برنامج آخر أو MCO أخرى أو FEA آخر أو إلغاء التسجيل. ويمكنك العثور على معلومات الاتصال بـADRC المحلي أو Tribal ADRS الخاصين بك على FindMyADRC.org.

WISCONSIN DEPARTMENT *of* HEALTH SERVICES

P-00088YAR (05/2024)