



أخبرني المزيد عن... معالجة مشاكلي

ماذا تفعل إذا لم تكن راضيًا عن تجربتك في البرنامج؟

هناك حقوق يتمتع بها من يختارون التسجيل في برامج الرعاية طويلة الأجل مثل: Family Care (رعاية الأسرة)، Partnership (الشراكة)، PACE (IRIS (Include, Respect, I-Self Direct) (برنامج الرعاية الشاملة للمسنين)، وبرنامج IRIS (شمول، الاحترام، التوجيه الذاتي). إن لم تكن راضيًا عن قرار ما، فأول ما يمكنك عمله هو التعبير عن ذلك. إذا كنت مسجلًا في برنامج Family Care أو Partnership أو PACE، بإمكانك التحدث مع فريق رعايتك بشأن مشاكلك، وإذا كنت مسجلًا في برنامج IRIS، بإمكانك التحدث مع الوكالة الاستشارية لـ IRIS أو مع الوكيل المالي لرب العمل (fiscal employer agent, FEA). عادةً ما يتم حل المشاكل دون الحاجة لتقديم تظلم أو طعن.

ما هي الخيارات المتاحة لك إذا أردت تقديم تظلم أو طعن؟

تقدم لك برامج الرعاية المُدارة وبرنامج IRIS عدة خيارات في حال واجهتك مشكلة بشأن خدماتك. بإمكانك:

- تقديم تظلم أو طعن مع مؤسسة الرعاية المُدارة (MCO) (managed care organization) أو الوكالة الاستشارية لـ IRIS (ICA) أو الوكيل المالي لرب العمل.
 - طلب إعادة نظر من قبل Wisconsin Department of Health Services (DHS) وهي الوكالة المشرفة على برامج Family Care و Partnership و PACE و IRIS.
 - طلب عقد جلسة انتصاف من قبل الولاية.
- بإمكان أحد أفراد عائلتك أو صديق أو مقدم خدمات أن يقدم طعنًا أو تظلمًا بالنيابة عنك بعد الحصول على إذنك أو إذن الوصي عليك. كذلك يمكنك تقديم تظلم لدى MCO أو ICA أو FEA في أي وقت، ولكن بالنسبة للطعن وطلب إعادة النظر من قبل DHS وطلب جلسة الانتصاف، فيجب أن تتقدم بطلبها خلال 45 يومًا من تاريخ الحدث أو الفعل الذي تريد أن تطعن فيه. وفي خلال تلك المدة، بإمكانك استخدام إحدى الطرق الثلاث المذكورة أعلاه أو جميعها معًا للتقدم بالطعن. يمكنك استخدام جميع هذه الطرق في نفس الوقت أو في أوقات مختلفة.
- سيوفر لك كل برنامج إجراءات تقديم طعن أو تظلم، وليس للوكالة ذات الشأن أن تغير معاملتها لك بسبب تقديمك لطعن أو تظلم أو طلب جلسة انتصاف. فيما يلي معلومات الاتصال بـ Division of Hearing and Appeals:

هاتف: 608-266-3096

للصم والبكم: 608-264-9853

فاكس: 608-264-9885

Family Care, Partnership, PACE and IRIS Request for Fair Hearing

Division of Hearings and Appeals

P.O. Box 7875

Madison, WI 53707-7875

<https://doa.wi.gov/Pages/LicensesHearings/DHAWorkandFamilyServicesUnit.aspx>



هل هناك وكالات أخرى يمكنها المساعدة؟

تتعقد Department of Health Services مع وكالة MetaStar لتشغيل الخط الساخن للشكاوى والمظالم. تعمل MetaStar بالنيابة عن الإدارة لحل شكاوى ومظالم المشاركين في هذه البرامج. كذلك تقوم MetaStar بإعادة النظر في الطعون المتعلقة ببرنامج IRIS بالتزامن مع قبول ونظر Division of Hearings and Appeals فيها. وخلال عملية إعادة النظر المتزامنة هذه، تعمل MetaStar مع المشارك ومع وكالات IRIS الشريكة لمحاولة التوصل إلى نتيجة مرضية لجميع الأطراف قبل اللجوء إلى جلسة انتصاف. معلومات الاتصال بـ MetaStar مدرجة أدناه:



رقم هاتف الخط الساخن: 888-203-8338
فاكس: 608-274-8340

DHS Grievances
c/o MetaStar
2909 Landmark Place
Madison, WI 53713

هل هناك مؤيد يمكنه المساعدة؟

أمناء المظالم مؤيدون متوفرون للاستجابة لمشاكلك بلا تأخير. عادةً ما يلجأ أمناء المظالم إلى المفاوضات غير الرسمية لحل مشاكلك. يمكن لـ Aging and Disability Resource Center (ADRC) (مركز موارد الشيخوخة والإعاقة) أن يوفر لك معلومات الاتصال الخاصة بأمين المظالم في منطقتك.

