如果对计划有疑虑该怎么办？

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

ADRC Aging & Disability Resource Center

Wisconsin 的长期护理计划旨在为老年人和有残疾的成年人提供服务。计划包括 Family Care、Include, Respect, I Self-Direct（包容、尊重、自主决策，IRIS）、Partnership 和 Program of All-Inclusive Care for the Elderly（老年人综合护理计划，PACE）。

您应在计划中获得良好的体验。如果您对自己的体验不满意，您有权表达自己的看法。您有权知道如何提起**申诉**或**上诉**。

每项计划都必须向您提供有关申诉或上诉方式的信息。如果您提起申诉或上诉，您的计划也不得区别对待。

您随时可以联系 aging and disability resource center（老龄与残疾人中心，ADRC）或 Tribal aging and disability resource specialist（老年和残障资源专家，ADRS），了解您转入不同计划，包括 managed care organization（管理式医疗服务组织，MCO）、IRIS consultant agency（IRIS 顾问机构，ICA）或 fiscal employer agent（财务雇主代理，FEA），或退出您目前的长期护理计划的选择。

须知事项

申诉
这是一种正式的说法，表示您对自己的 managed care organization（管理式医疗服务组织，MCO）、IRIS consultant agency（IRIS 顾问机构，ICA）或 fiscal employer agent（财务雇主代理，FEA）不满意。您随时可以就任何问题提起申述，不利福利认定除外，该认定采用上诉程序。

不利福利认定
这是对服务或付款的拒绝。您的服务可能会停止或减少。

受理通知
这是 MCO 或 ICA 就不利福利认定发出的正式信函。

诉讼通知
这是一项正式程序，旨在在州公平听证会上审查您的诉讼通知。您必须在诉讼通知发布之日起 60 天内提起上诉。提起上诉时，您通常可以申请继续服务。这意味着您的服务将持续到上诉程序结束。

注意：对于 IRIS，如果拒绝付款，您不会收到书面通知。也不会执行上诉程序。您可以联系您的fiscal employer agent（财务雇主代理）或提出申诉。

遇到问题时如何寻求帮助

您的长期护理计划可以帮助您建立所需的支持和服务。如果您担心自己的需求得不到满足，请遵循以下步骤：

1. **与您的主要联系人交谈** — 让您的护理团队（Family Care、Partnership 或 PACE）、IRIS consultant agency（IRIS 顾问机构）或 IRIS fiscal employer agent（IRIS 财务雇主代理）了解您的担忧。他们可能无需通过正式投诉程序即可解决这些问题。
2. **提出申诉** — 您可以自己提出申诉，也可以寻求他人帮助。朋友、家人或维权专员可以帮助您完成申诉程序。如果您对谁可以帮助您有疑问，请咨询您的计划或联系当地的 ADRC。
3. **申请州立公平听证会** — 如果您不同意申诉结果，可以申请州立公平听证会。您也可以针对不利福利认定提起上诉。州立公平听证会由州行政法法官主持。他们会向您提问并获取信息，以便对您的问题做出决定。

   如果您已加入 IRIS，则只有您或您的法定代理人可以提起上诉。

从何处获取更多帮助

MetaStar

Wisconsin Department of Health Services（卫生服务部，DHS）与 MetaStar 签订合同，管理上诉和申诉热线。MetaStar 帮助处理申诉，并努力达成对您和计划都有利的协议。他们还努力帮助解决上诉问题，使上诉不必提交至州立公平听证会。联系信息：

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

Ombudsman（监察专员）

Ombudsman（监察专员）既可以是维权专员，也可以是协助人员。他们无偿提供服务。他们回答有关申诉和上诉的问题。Ombudsman（监察专员）可以告知您的权利并帮助您维权。

18 - 59 岁人士请联系：
Disability Rights Wisconsin
免费电话：800-928-8778
TTY：711
disabilityrightswi.org

60 岁及以上人士请联系：
Wisconsin Board on Aging and Long Term Care（Wisconsin 老龄人士及长期护理委员会）
免费电话：800-815-0015
TTY：711
longtermcare.wi.gov/pages/home.aspx

ADRC 或 Tribal ADRS

ADRC 或 Tribal ADRS 可为您提供转入其他计划、MCO、ICA 或 FEA 或退出计划的选择。您可以在 FindMyADRC.org 上查找当地 ADRC 或 Tribal ADRS 联系信息。