



请告诉我更多有关... 解决我的顾虑

如果您对计划的体验不满意该怎么办？

选择参加以下长期护理计划的人有他们的权利：Family Care（家庭护理），Partnership（家庭护理合作），PACE（Program of All-Inclusive Care for the Elderly）（老年人全面护理计划）和 IRIS（Include, Respect, I-Self Direct）（包容，尊重，我自我指导）。如果您对某个决定感到不满，首先要做的就是表达您的意见。如果您参加的是Family Care, Partnership或PACE，您可以把您的顾虑告诉您的护理团队。如果您参加的是IRIS，您可以向您的IRIS顾问机构或财务雇主代理表达顾虑。顾虑常常无需提出上诉或申诉就可以得到解决。

如果您想提出申诉或上诉，您有哪些选择？

如果您对服务有任何不满意，管理式护理和IRIS计划为您提供多种选择。您可以：

- 向管理式护理机构（MCO, managed care organization），IRIS顾问机构（ICA, IRIS Consultant Agency）或者财务雇主代理（FEA, fiscal employer agent）提出申诉或上诉。
- 要求威斯康星州Department of Health Services（DHS）进行复审，它是监管Family Care, Partnership, PACE, 和IRIS的部门。
- 要求州政府进行公平听证。

如果获得您或您的监护人的许可，您的家人，朋友或服务提供商可以代表您提出申诉或上诉。此外，您还可以随时向MCO, ICA或FEA提出申诉，但如果您提出上诉，或要求DHS进行复审，或要求公平听证，则必须在上诉所针对的行动或事件之日起45天内提出。在此期限内，您可以选择使用上述三种方式中的任何一种或全部三种来提出上诉。您可以同时使用三种方式，或在不同的时间使用它们。

每个计划都会为您提供申诉和上诉程序信息。涉及的任何机构都不得因为您提出了上诉，申诉或要求了公平听证，而对您区别对待。以下是Division of Hearing and Appeals的联系信息：

Family Care, Partnership, PACE and IRIS Request for Fair Hearing
Division of Hearings and Appeals
P.O.Box 7875
Madison, WI 53707-7875

电话：608-266-3096
TTY: 608-264-9853
传真：608-264-9885

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



是否有其他机构可以提供帮助?



Department of Health Services与一家代理机构, MetaStar签订了运营投诉和申诉热线的合同。MetaStar代表该部门解决参加者的投诉和申诉。MetaStar还对Division of Hearings and Appeals接受的与IRIS有关的上诉提供同时审查。在同时审查过程中, MetaStar与参加者以及IRIS的合作机构合作, 在听证之前尝试达成双方都同意的结果。MetaStar的联系信息如下:

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

**热线电话号码: 888-203-8338
传真: 608-274-8340**

是否有可以提供帮助的维权者?

监察员是可以及时回答您的顾虑的维权者。监察员通常会使用非正式谈判来解决您的问题。老年与残障资源中心 (Aging and Disability Resource Center, ADRC) 可为您提供您所在地区监察员的具体联系信息。

