



Расскажите мне подробнее о том... Как решать мои проблемы

Что делать, если Вы недовольны своим опытом участия в программе?

Люди, которые решают стать участниками программ длительного ухода: Family Care, Partnership, PACE (Program of All-Inclusive Care for the Elderly) и IRIS (Include, Respect, I-Self Direct), имеют права. Если Вы недовольны определенным решением, в первую очередь, нужно об этом сказать. Если Вы участвуете в программе Family Care, Partnership или PACE, Вы можете поговорить о своих проблемах с группой, отвечающей за Ваше обслуживание. Если Вы участник IRIS, можно обратиться в консультационное агентство (consultant agency) или к финансовому агенту (fiscal employer agent) IRIS. Часто проблемы можно решить без подачи апелляции или жалобы.

Какие у Вас будут варианты, если Вы захотите подать жалобу или апелляцию?

В случае Вашего недовольства услугами, программы управляемого ухода и IRIS предоставляют Вам несколько вариантов действия. Вы можете:

- Подать жалобу или апелляцию в организацию по управлению уходом (MCO), в консультационное агентство (ICA) или финансовому агенту (FEA) IRIS.
- Подать заявку на проведение проверки в Wisconsin Department of Health Services (DHS) (Департамент здравоохранения штата Висконсин), который является ведомством, осуществляющим надзор за работой Family Care, Partnership, PACE и IRIS.
- Подать заявку на проведение беспристрастного слушания штата.

С Вашего разрешения или с разрешения Вашего опекуна апелляцию или жалобу может подать Ваш родственник, друг или поставщик. Помимо этого, Вы можете в любое время подать жалобу в MCO, ICA или FEA, но заявление об апелляции, заявку на проведение проверки DHS или заявку на беспристрастное слушание нужно подать в течение 45 дней после того, как имело место действие или событие, о котором Вы жалуетесь. В течение этого времени Вы можете принять решение, воспользоваться ли для подачи апелляции одним из перечисленных выше трех способов или всеми сразу. Этими способами можно пользоваться одновременно или в разное время.

Каждая программа предоставит Вам инструкции по подаче апелляций и жалоб. Ни одна из названных организаций не может обращаться с Вами не так, как с другими участниками, потому что Вы подали апелляцию, жалобу или заявку на беспристрастное слушание. Ниже приводится контактная информация Division of Hearing and Appeals (Отдела слушаний и апелляций):

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

Тел.: 608-266-3096
TTY: 608-264-9853
Факс 608-264-9885

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



Могу ли я обращаться за помощью в другие организации?



Department of Health Services заключил договор с организацией MetaStar на обслуживание «горячей линии» по претензиям и жалобам. От имени департамента MetaStar разбирает претензии и жалобы участников. MetaStar также проводит параллельные проверки по апелляциям, связанным с IRIS, которые были приняты в Division of Hearings and Appeals. В процессе параллельной проверки MetaStar работает с участником и партнерскими организациями IRIS над поиском взаимовыгодного решения до проведения слушания. Ниже приводится контактная информация MetaStar:

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

Телефон «горячей линии»: 888-203-8338
Факс: 608-274-8340

Могу ли я получить помощь правозащитника?

Омбудсмены – это правозащитники, которые могут помочь Вам в своевременном решении проблем. Как правило, для решения проблемы омбудсмены используют неформальные переговоры. Aging and Disability Resource Center (ADRC) (Центр помощи пожилым людям и людям с ограниченными возможностями) может предоставить Вам контактную информацию омбудсмена, действующего в Вашем районе.

