

# Что мне делать, если у меня есть сомнения по поводу моей программы?

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



Программы долгосрочного ухода штата Wisconsin направлены на обслуживание пожилых людей и людей с ограниченными возможностями. Программы включают Family Care, IRIS (Include, Respect, I-Self Direct (Включение, уважение, самоуправление)), Partnership и PACE (Program of All-Inclusive Care for the Elderly (Программа комплексного ухода за пожилыми людьми)).

У вас должен быть хороший опыт работы с вашей программой. Если вы недовольны своим опытом, вы имеете право высказаться об этом. Вы имеете право знать, как подать **жалобу** или **апелляцию**.

Каждая программа обязана предоставить вам информацию о том, как подать жалобу или апелляцию. Ваша программа также не имеет права относиться к вам иначе, если вы подаете жалобу или апелляцию.

В любое время вы можете связаться с aging and disability resource center (ресурсным центром по проблемам старения и инвалидности, ADRC) или Tribal aging and disability resource specialist (специалистом по ресурсам по вопросам старения и инвалидности, ADRS), чтобы узнать о ваших возможностях перевода в другую программу, managed care organization (организацию управляемого ухода, MCO), IRIS consultant agency (консультационное агентство IRIS, ICA) или к fiscal employer agent (фискальному агенту работодателя, FEA) или выйти из вашей текущей программы долгосрочного ухода.

## Условия, которые нужно знать

### Жалоба

Это формальный способ заявить, что вы не удовлетворены своей managed care organization (организацией управляемого ухода), IRIS consultant agency (консультационным агентством IRIS) или fiscal employer agent (фискальным агентом работодателя). Вы можете в любое время подать жалобу по любому поводу, за исключением вынесения отрицательного решения по льготам, которое следует за процедурой апелляции.

### Вынесение отрицательного решения по льготам

Такое вынесение означает отказ в предоставлении услуг или выплат. Предоставление вам услуг может быть остановлено или сокращено в объеме.

### Уведомление о действии

Это официальное письмо от вашей MCO или ICA о вынесении отрицательного решения в отношении льгот.

### Апелляция

Это официальный процесс рассмотрения Уведомления о действии в отношении вас на беспристрастном слушании в штате. Вы должны подать апелляцию в течение 60 дней с даты вынесения Уведомления о действии. Когда вы подаете апелляцию, вы часто можете запросить продолжение оказания услуг. Это означает, что оказание вам услуг будет продолжаться до завершения процесса апелляции.

**Примечание:** Если в платеже IRIS будет отказано, вы не получите письменного уведомления. Процедура апелляции также отсутствует. Вы можете обратиться к своему fiscal employer agent (фискальному агенту работодателя) или подать жалобу.



## Вы обеспокоены? Как получить помощь

Ваша программа долгосрочного ухода призвана помочь вам обеспечить необходимую вам поддержку и услуги. Если вы обеспокоены тем, что ваши потребности не удовлетворяются, выполните следующие действия:

- 1. Побеседуйте со своим основным контактным лицом** — Сообщите своей команде по уходу (по вопросам Family Care, Partnership или PACE), IRIS consultant agency (консультационному агентству IRIS) или агенту fiscal employer (фискальному агенту работодателя) IRIS о ваших опасениях. Возможно, они смогут снять их, не проходя формальную процедуру подачи жалобы.
- 2. Подайте жалобу** — Вы можете подать жалобу самостоятельно или обратиться за помощью к другим лицам. Друзья, семья или адвокаты могут помочь вам завершить этот процесс. Если у вас есть вопросы о том, кто может вам помочь, обратитесь в свою программу или в местное отделение ADRC.
- 3. Подайте апелляцию на проведение беспристрастного слушания на уровне штата** — Вы можете запросить проведение беспристрастного слушания на уровне штата, если вы не согласны с результатом рассмотрения вашей жалобы. Вы также можете подать апелляцию в ответ на неблагоприятное решение о выплате льгот. Беспристрастное слушание на уровне штата проводится судьей штата по административным делам. Он задает вам вопросы и получает информацию, чтобы принять решение по беспокоящему вас вопросу.

Если вы зарегистрированы в программе IRIS, только вы или ваш законный представитель можете подать апелляцию.

## Где найти дополнительную помощь

### MetaStar

Department of Health Services (Департамент здравоохранения, DHS) штата Wisconsin заключил контракт с агентством MetaStar для эксплуатации экстренной телефонной линии по приему апелляций и жалоб. MetaStar помогает с жалобами и пытается найти компромисс, который устроит и вас, и программу. Они также пытаются помочь разобраться в апелляциях, чтобы им не приходилось идти на беспристрастное слушание на уровне штата. Контактные данные:

DHS Grievances  
с/o MetaStar  
2909 Landmark Place, Madison, WI 53713  
Горячая линия: 888-203-8338  
По факсу: 608-274-8340

### Ombudsman (омбудсмен)

Ombudsman (омбудсмен) является нейтральным защитником прав или помощником. Их услуги бесплатны. Они отвечают на вопросы по жалобам и апелляциям. Ombudsman (омбудсмен) может рассказать вам о ваших правах и помочь вам защитить себя.

### Лицам в возрасте от 18 до 59 лет следует обращаться в:

Disability Rights Wisconsin  
Бесплатный номер: 800-928-8778  
Телетайп: 711  
[disabilityrightswi.org](http://disabilityrightswi.org)

### Лицам от 60 лет и старше следует обращаться в:

Board on Aging and Long Term Care (Совет по вопросам старения и долгосрочного ухода) штата Wisconsin  
Бесплатный номер: 800-815-0015  
Телетайп: 711  
[longtermcare.wi.gov/pages/home.aspx](http://longtermcare.wi.gov/pages/home.aspx)

### ADRC или Tribal ADRS

ADRC или Tribal ADRS могут предоставить вам возможность перейти в другую программу, MCO, ICA или FEA, или отказаться от участия в них. Контактные данные местного ADRC или Tribal ADRS можно найти на сайте [FindMyADRC.org](http://FindMyADRC.org).