

¿Qué debo hacer si tengo inquietudes con respecto a mi programa?

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



Los programas de cuidado a largo plazo de Wisconsin tienen como objetivo atender a adultos mayores y adultos con discapacidades. Entre los programas se encuentran el Family Care, el Include, Respect, I Self-Direct (IRIS) (Inclusión, Respeto, Autogestión), el Partnership y el Program of All-Inclusive Care for the Elderly (PACE) (Programa de Atención Inclusiva para Personas Mayores).

Su experiencia con el programa debe ser buena. Si no está satisfecho con su experiencia, usted tiene el derecho a expresar su opinión. Usted tiene el derecho a saber cómo se presenta una **queja formal** o una **apelación**.

Cada programa debe proporcionarle información sobre cómo presentar una queja formal o una apelación. Además, su programa no puede tener un trato diferente si usted presenta una queja formal o una apelación.

Puede comunicarse en cualquier momento con el Aging and Disability Resource Center (ADRC) (Centro de recursos para adultos mayores y discapacitados) o el Tribal Aging and Disability Resource Specialist (ADRS) (especialista en recursos para adultos mayores y discapacitados) para obtener información sobre cómo transferirse a un programa, una Managed Care Organization (MCO) (Organización de Cuidado Administrado), una IRIS consultant agency (ICA) (agencia consultora de IRIS) o un Fiscal Employer Agent (FEA) (Agente fiscal empleador) diferentes o sobre cómo cancelar su inscripción en el programa de cuidado a largo plazo actual.

Términos que debe conocer

Queja formal

Es una manera formal de decir que no está satisfecho con su Managed Care Organization (Organización de Cuidado Administrado), IRIS Consultant Agency (agencia consultora de IRIS) o Fiscal Employer Agent (Agente fiscal empleador). Puede presentar una queja formal en cualquier momento por cualquier inquietud, excepto por una determinación adversa de beneficios, en cuyo caso debe seguir un proceso de apelación.

Determinación adversa de beneficios

Es la negación de servicios o pagos. Los beneficios pueden verse interrumpidos o reducidos.

Aviso de acción

Es una carta formal por parte de su MCO o ICA con respecto a una determinación adversa de beneficios.

Apelación

Es un proceso formal para que se revise su aviso de acción en una audiencia imparcial estatal. Debe presentar la apelación dentro de un plazo de 60 días a partir de la fecha que figura en el aviso de acción. Cuando solicita una apelación, por lo general, también puede solicitar una continuación de los servicios. Esto significa que sus servicios continuarán hasta que se complete el proceso de apelación.

Nota: En el caso del programa IRIS, si se niega un pago, no recibirá un aviso por escrito. Tampoco hay un proceso de apelación. Puede comunicarse con su Fiscal Employer Agent (Agente fiscal empleador) o presentar una queja formal.



WISCONSIN DEPARTMENT
of HEALTH SERVICES

P-00088YS (05/2024)



Cómo obtener ayuda si tiene una inquietud

Su programa de cuidado a largo plazo tiene como objetivo ayudarlo a organizar las asistencias y los servicios que necesita. Si le preocupa que sus necesidades no estén cubiertas, siga los pasos que se mencionan a continuación:

- 1. Hable con su contacto principal:** informe sus inquietudes a su equipo de cuidado (de Family Care, Partnership o PACE), IRIS Consultant Agency (agencia consultora de IRIS) o IRIS Fiscal Employer Agent (Agente fiscal empleador de IRIS). Es posible que ellos puedan solucionarlo sin necesidad de recurrir a un proceso de queja formal.
- 2. Presente una queja formal:** puede presentar una queja formal por su cuenta o puede solicitar la ayuda de otras personas. Sus amigos, familiares o defensores pueden ayudarlo a completar el proceso. Si tiene preguntas sobre quién puede ayudarlo, consulte con su programa o comuníquese con su ADRC local.
- 3. Presente una apelación para una audiencia imparcial estatal:** puede solicitar una audiencia imparcial estatal si no está de acuerdo con la solución que se le dio a su queja formal. También puede hacerlo en respuesta a una determinación adversa de beneficios. Una audiencia imparcial estatal se realiza frente a un juez de derecho administrativo del estado. Allí, le hacen preguntas y obtienen información para poder tomar una decisión sobre su inquietud.

Si está inscrito en el programa IRIS, solo usted o su representante legal pueden presentar una apelación.

Dónde buscar ayuda adicional

MetaStar

El Department of Health Services (DHS) (Departamento de Servicios de Salud) tiene contrato con MetaStar para gestionar una línea directa para las apelaciones y quejas formales. MetaStar lo ayuda con las quejas formales e intenta llegar a un acuerdo que funcione tanto para usted como para el programa. También intenta ayudarlo a evitar las apelaciones, de manera que no tenga que llegar a una apelación imparcial estatal. Contacto:

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

Ombudsman (defensor del pueblo)

Los ombudsman (defensores del pueblo) son defensores o asistentes neutrales. Los servicios que brindan son gratuitos. Responden consultas sobre quejas formales y apelaciones. El ombudsman puede informarle sobre sus derechos y ayudarlo a defender sus intereses.

Las personas de 18 a 59 años deben comunicarse con:

Disability Rights Wisconsin
Línea gratuita: 800-928-8778
TTY: 711

disabilityrightswi.org

Las personas de 60 años o más deben comunicarse con:

Wisconsin Board on Aging and Long Term Care (Junta para adultos mayores y el cuidado a largo plazo de Wisconsin)
Línea gratuita: 800-815-0015
TTY: 711

longtermcare.wi.gov/pages/home.aspx

ADRC o Tribal ADRC

La ADRC o el Tribal ADRC pueden presentarle las opciones con las que cuenta para cambiarse a otro programa, MCO, ICA o FEA, o para cancelar su inscripción. Puede encontrar la información de contacto de su ADRC o Tribal ADRC en FindMyADRC.org.