



## Quiero saber más sobre... Abordar mis preocupaciones

### ¿Qué hacer si no está satisfecho con su experiencia en su programa?

Las personas que opten por inscribirse en los programas de cuidado a largo plazo: Family Care, Partnership, PACE (Program of All-Inclusive Care for the Elderly) e IRIS (Include, Respect, I-Self Direct); tienen derechos. Si usted no está satisfecho con una decisión, uno de los primeros pasos es decir algo. Si está inscrito en Family Care, Partnership o PACE, usted puede hablar con su equipo de cuidado acerca de sus inquietudes. Si está inscrito en IRIS, usted puede hablar con su agencia consultora de IRIS o agente empleador fiscal. A menudo, las inquietudes pueden resolverse sin presentar una apelación o queja.

### ¿Qué opciones tiene si desea presentar una queja o apelación?

El cuidado administrado y los programas de IRIS le darán varias opciones cuando usted tenga una inquietud acerca de sus servicios. Usted puede:

- Presentar una queja o apelación con la organización de cuidado administrado (MCO), agencia consultora de IRIS (ICA) o agente empleador fiscal (FEA).
- Solicitar una revisión realizada por el Department of Health Services (DHS), que es la agencia que supervisa Family Care, Partnership, PACE, e IRIS.
- Solicitar una audiencia imparcial estatal.

Su familia, un amigo o un proveedor pueden presentar una apelación o queja en su nombre cuando tiene su permiso o la autorización de su tutor. También, usted puede presentar una queja con una MCO, ICA o FEA en cualquier momento, pero usted tiene que presentar una apelación, una solicitud de revisión de DHS o una solicitud de audiencia imparcial dentro de 45 días desde la fecha en se llevó a cabo la acción o incidente que está siendo apelado. Dentro de ese plazo, usted puede usar cualquiera o las tres formas mencionadas para presentar una apelación. Usted puede usar estos métodos juntos o en diferentes momentos.

Cada programa le proporcionará procedimientos de apelación y queja. Ninguna de las agencias que participen puede tratarlo de manera diferente porque usted presente una apelación, queja, o solicite una audiencia imparcial. A continuación se encuentra la información de contacto de la Division of Hearing and Appeals:

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

Phone: 608-266-3096  
TTY: 608-264-9853  
Fax: 608-264-9885

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



## ¿Existen otras agencias que pueden ayudar?



El Department of Health Services contrata a una agencia, MetaStar para operar una línea directa de quejas y reclamaciones. MetaStar trabaja en nombre del Departamento para resolver quejas y reclamaciones de los participantes. MetaStar también ofrece revisiones concurrentes de las apelaciones relacionadas con IRIS aceptadas por la Division of Hearings and Appeals. Durante el proceso de revisión concurrente, MetaStar trabaja con el participante y las agencias asociadas de IRIS, para tratar de llegar a un resultado mutuamente aceptable, antes de la audiencia. La información de contacto de MetaStar se indica a continuación:

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

Hotline phone number: 888-203-8338  
Fax: 608-274-8340

## ¿Hay algún intercesor que pueda ayudar?

Los mediadores (ombudsman) son intercesores que están disponibles para responder a sus inquietudes de manera oportuna. Los mediadores suelen utilizar las negociaciones informales para resolver sus problemas. El Aging and Disability Resource Center (ADRC) pueden proporcionarle información de contacto específica para el mediador en su área.

