



## Recite mi više o... Vezano za moje zabrinutosti

### Šta da radite ako niste zadovoljni svojim iskustvom u našem programu?

Osobe koje odluče da se uključe u programe dugoročne njege: Family Care (Obiteljska njega), Partnership (Partnerstvo), Program of All-Inclusive Care for the Elderly (PACE) (Program sveobuhvatne njege za starije) i IRIS (Include, Respect, I-Self Direct) (Uključi, poštuju, upravljam sam); imaju svoja prava. Ako ste nezadovoljni odlukom, jedan od prvih koraka je da nešto kažete. Ako ste uključeni u Family Care, Partnership ili PACE, o onome što vas brine možete porazgovarati sa svojim timom za njegu. Ako ste uključeni u IRIS, možete razgovarati sa svojom IRIS konsultantskom agencijom ili fiskalnim agentom poslodavca. Često se problemi mogu riješiti bez podnošenja žalbe ili pritužbe.

### Koje izbore imate ako želite podnijeti žalbu ili pritužbu?

Ugovorna njega i IRIS programi nude vam nekoliko izbora kada imate zabrinutosti zbog usluga koje primete. Možete:

- Uložiti žalbu ili pritužbu organizaciji ugovorne njege (MCO, managed care organization), IRIS konsultantskoj agenciji (ICA, IRIS Consultant Agency) ili fiskalnom agentu poslodavca (FEA, fiscal employer agent).
- Zatražiti razmatranje od strane Wisconsin Department of Health Services (DHS), agencije koja nadgleda Family Care, Partnership, PACE i IRIS.
- Zatražiti državno pravično saslušanje.

Vaša obitelj, prijatelj ili pružatelj usluge može uložiti žalbu ili pritužbu u vaše ime kada za to ima vašu dozvolu ili dozvolu vašeg staratelja. Također, možete uložiti žalbu s MCO, ICA ili FEA u bilo kojem trenutku, ali pritužbu, zahtjev za razmatranje od strane DHS-a ili zahtjev za pravično saslušanje morate uložiti u roku od 45 dana od datuma poduzetog koraka ili incidenta na koji se žalite. U tom vremenskom okviru možete odabrati da koristite bilo koji ili sve navedene načine za podnošenje žalbe. Ove načine možete koristiti zajedno ili u različito vrijeme.

Svaki program će vam dati postupke za pritužbu ili žalbu. Niti jedna agencija ne smije se prema vama odnositi drugačije samo zato jer ste uložili pritužbu, žalbu ili zatražili pravično saslušanje. U nastavku su navedene kontaktne informacije za 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

Telefon: 608-266-3096  
TTY: 608-264-9853  
Faks: 608-264-9885

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



## Postoje li druge agencije koje mogu pomoći?

Department of Health Services ima ugovor s agencijom MetaStar da vodi dežurni telefon za žalbe i pritužbe. MetaStar također pruža istovremena razmatranja žalbi vezanih za IRIS a koje prihvati Division of Hearings and Appeals. Tokom postupka istovremenog razmatranja, MetaStar radi s učesnikom i IRIS partner agencijom u nastojanju da dođu do međusobno prihvatljivog ishoda prije saslušanja. U nastavku su kontaktne informacije za MetaStar:



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

Dežurna telefonska linija: 888-203-8338  
Faks: 608-274-8340

## Postoji li zastupnik koji može pomoći?

Ombudsmen su zastupnici koji mogu pravovremeno reagovati na vaše probleme. Ombudsman obično koristi neformalne pregovore za rješavanja vašeg problema. Aging and Disability Resource Center (ADRC) (Resursni centar za starost i invaliditet) vam može dati kontaktne informacije ombudsmana u vašem području.

