

Šta treba da uradim ako me nešto brine u vezi sa programom?

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



Programi dugotrajne nege države Wisconsin namenjeni su osobama u poznim godinama i odraslima sa invaliditetom. Među programe spadaju Family Care, IRIS (Include, Respect, I-Self Direct) (uključite, poštujte, sami upravljajte), Partnership, i PACE (Program of All-Inclusive Care for the Elderly) (program sveobuhvatne nege za starije osobe).

Treba da imate pozitivno iskustvo sa svojim programom. Ako vaše iskustvo nije pozitivno, imate pravo da odreagujete. Imate pravo da znate kako da podnesete **pritužbu** ili **žalbu**.

U sklopu svakog programa morate dobiti informacije o tome kako podneti pritužbu ili žalbu. Osim toga, nijedan program ne dozvoljava da se prema vama postupa drugačije ako podnesete pritužbu ili žalbu.

U svakom trenutku možete se obratiti ustanovi aging and disability resource center (centar za resurse u vezi sa starenjem i invaliditetom) (ADRC) ili stručnjaku Tribal aging and disability resource specialist (stručnjak za resurse u vezi sa starenjem i invaliditetom) (ADRC) kako biste se informisali o mogućnostima prelaska u drugi program, u drugu organizaciju managed care organization (organizacija upravljane nege) (MCO), agenciju IRIS consultant agency (IRIS consultantska agencija) (ICA) ili kod drugog posrednika fiscal employer agent (fiskalni posrednik) (FEA) ili da napustite trenutni program dugotrajne nege.

Značenje pojmova

Pritužba

To je formalan način da kažete da niste zadovoljni svojom managed care organization (organizacionjom upravljane nege), IRIS consultant agency (IRIS konsultantskom agencijom) ili fiscal employer agent (fiskalnim posrednikom). Pritužbu možete podneti u bilo kom trenutku zbog bilo kog problema izuzev zbog negativne odluke o pogodnostima, koja je povezana sa procesom žalbe.

Negativna odluka o pogodnostima

To je odbijanje usluga ili plaćanja. Vaše usluge mogu biti prekinute ili smanjene.

Obaveštenje o donetoj meri

To je formalno pismo od vaše MCO ili ICA o negativnoj odluci o pogodnostima.

Žalba

To je formalan proces da će obaveštenje o donetoj meri biti razmotreno tokom pravičnog saslušanja pred nadležnim organom. Žalbu morate podneti u roku od 60 dana od datuma obaveštenja o donetoj meri. Kada podnesete žalbu, često možete zatražiti i nastavak usluga. To znači da ćete nastaviti da primate usluge dok se žalbeni postupak ne završi.

Napomena: Za IRIS, ako je plaćanje odbijeno, nećete dobiti pismeno obaveštenje. Osim toga, nema žalbenog postupka. Možete se obratiti svom posredniku fiscal employer agent (fiskalni posrednik) ili možete podneti pritužbu.



WISCONSIN DEPARTMENT
of HEALTH SERVICES



Kako možete dobiti pomoć ako vas nešto brine

Program dugotrajne nege vam može pomoći da dobijete podršku i usluge koji su vam potrebni. Ako smatrate da vašim potrebama nije udovoljeno, izvršite sledeće korake:

- 1. Porazgovarajte sa vašim glavnim kontaktom**— obavestite svoj tim za negu (za Family Care, Partnership ili PACE), IRIS consultant agency (IRIS konsultantsku agenciju) ili IRIS fiscal employer agent (IRIS fiskalnog posrednika) o onome što vas brine. Oni će možda moći da to reše bez potrebe da se pokreće formalan žalbeni postupak.
 - 2. Podnesite pritužbu**— možete samostalno podneti pritužbu ili možete zatražiti pomoć. Prijatelji, porodica ili advokati vam mogu pomoći da dovršite taj proces. Ako imate neko pitanje o tome ko vam može pomoći, obratite se odgovornoj osobi programa ili lokalnom centru ADRC.
 - 3. Podnesite žalbu i zatražite pravično saslušanje pred nadležnim organom**— možete zatražiti pravično saslušanje pred nadležnim organom ako se ne slažete sa rezultatom vaše pritužbe. Žalbu možete podneti i povodom negativne odluke o pogodnostima. Pravično saslušanje pred nadležnim organom vrši državni sudija za upravno pravo. On postavlja pitanja i prikuplja informacije kako bi doneo odluku o vašem problemu.
- Ako ste uključeni u IRIS, samo vi i vaš zakonski predstavnik možete podneti žalbu.

Ko još može da vam pomogne

MetaStar

Wisconsin Department of Health Services (DHS) (ministarstvo zdravlja države Wisconsin) ima ugovor sa kompanijom MetaStar koja vodi dežurnu liniju za žalbe i pritužbe. MetaStar pomaže oko pritužbi i nastoji da pronađe rešenje koje je prihvatljivo i za vas i za program. Ona nastoji i da pruži pomoć oko rešavanja žalbi kako bi se izbeglo pravično saslušanje pred nadležnim organom. Kontakt:

DHS Grievances
c/o MetaStar
2909 Landmark Place, Madison, WI 53713
Dežurna linija: 888-203-8338
Faks: 608-274-8340

Ombudsman (zaštitnik građana)

Ombudsman (zaštitnik građana) je neutralan zastupnik ili pomoćnik. Njegove usluge su besplatne. On odgovara na pitanja o pritužbama i žalbama. Ombudsman (zaštitnik građana) vam može objasniti vaša prava i pomoći vam da samostalno nastupite.

Za osobe između 18 i 59 godina, obratite se:
Disability Rights Wisconsin
Besplatan poziv: 800-928-8778
TTY: 711
disabilityrightswi.org

Za osobe sa koje imaju 60 i više godina, obratite se:

Wisconsin Board on Aging and Long Term Care (odbor države Wisconsin za starenje i dugotrajanu negu)
Besplatan poziv: 800-815-0015
TTY: 711
longtermcare.wi.gov/pages/home.aspx

ADRC ili Tribal ADRS

ADRC ili Tribal ADRS vam mogu predstaviti mogućnosti prelaska u drugi program, MCO, ICA ili FEA ili napuštanja programa. Kontakt podatke lokalnog centra ADRC ili stručnjaka Tribal ADRS možete pronaći na adresi FindMyADRC.org.



WISCONSIN DEPARTMENT
of HEALTH SERVICES