

БЫТЬ ПОЛНОПРАВНЫМ ПАРТНЕРОМ

Being a FULL PARTNER

Важная информация для участников программ Family Care и Family Care Partnership, а также для всех, кто хочет получить информацию об этих программах .

IMPORTANT INFORMATION FOR FAMILY CARE AND PARTNERSHIP MEMBERS AND OTHERS WHO WANT INFORMATION ABOUT THESE PROGRAMS



Содержание

Добро пожаловать	3
Введение.....	3
Что такое Family Care и Partnership?.....	4
Что значит быть «полноправным партнером»?	5
Кто участвует в процессе планирования?	5
Как Ваша группа будет знать, что для Вас важно?	7
Как Вам и Вашей группе решить, какой уровень поддержки Вам необходим?.....	8
Каким образом Family Care и Partnership вовлекает в процесс членов семьи и друзей?.....	9
Что должно быть отражено в Вашем индивидуальном плане обслуживания?.....	10
Как Вы и Ваша группа можете сбалансировать удовлетворение Ваших потребностей и стоимость обслуживания?	11
Что если Вы и ваша группа по уходу не смогли согласовать индивидуальный план обслуживания?	11
Каким образом Family Care и Partnership позволяют Вам контролировать качество Вашего обслуживания?	12
Что такое самоуправление?.....	13
Что, если Вы выбираете участие в самоуправлении.	13
Можете ли Вы получить помощь для вступления в SDS?.....	14
Что делать, если SDS Вам не подходит?	15
Может ли MCO ограничить Ваше участие в SDS?.....	15
Как Вы можете больше узнать об SDS?	15
Каким образом Вы будете узнавать о решениях, принятых в рамках Family Care или Partnership?.....	16

Какие альтернативы у Вас имеются, если Вы хотите подать жалобу или апелляцию?	16
Каким образом Вы можете подать жалобу или апелляцию в МСО?.....	17
Как сделать запрос на пересмотр решения Департаментом здравоохранения?	17
Как обратиться с ходатайством о беспристрастном слушании дела?	18
Может ли кто-нибудь в Вашей МСО помочь Вам с жалобой?	18
Какие организации, кроме МСО, могут оказать Вам помощь?	19
Словарь терминов.....	21

Добро пожаловать

Если Вы недавно решили записаться в программу Family Care или Family Care Partnership (далее по тексту «Partnership»), в данном буклете Вы найдете общую информацию об участии в такой программе. Данный буклет также может помочь Вам определиться с выбором, если Вы в сотрудничестве с местным ресурсным центром по предоставлению льгот для престарелых и инвалидов (Aging and Disability Resource Center, ADRC) пытаетесь определить, какая из программ наиболее Вам подходит.

Данный буклет также будет полезен родственникам, опекунам и медицинским специалистам, которые оказывают участникам программ помощь в принятии решений или имеют законное право принимать решения от их имени.

В данном буклете рассматривается Ваша роль в качестве участника программы Family Care или Partnership. Основная цель этих программ заключается в обеспечении безопасности и обслуживания лиц, которым требуется долгосрочный уход, в частных домах или жилых комплексах по мере возможностей.

В конце буклета имеется словарь терминов, в котором содержатся наиболее употребительные слова и фразы, используемые в документе.

Введение

После того как Вы запишетесь в программу Family Care или Partnership, Вы становитесь ее «участником». Здесь и далее «Вы» используется как обращение к участникам или потенциальным участникам программ Family Care или Partnership.

Финансирование программ Family Care и Partnership осуществляется из налогового бюджета штата и федерального правительства. Департамент здравоохранения штата Висконсин нанимает компании по организации медицинского обслуживания (МСО) для управления такими программами долгосрочного ухода. Эти агентства обеспечивают или координируют широкий спектр медицинских услуг и услуг долгосрочной социальной помощи, направленных на помощь лицам, соответствующим критериям участия в этих программах и желающим записаться в них.

Реализуя программы Family Care и Partnership, каждая МСО ежемесячно получает на каждого участника денежную сумму из бюджета штата Висконсин.

Затем МСО объединяет эти средства и использует их для обеспечения индивидуально спланированных услуг для всех своих участников. В некоторых случаях участники МСО должны оплачивать часть стоимости оказываемых им услуг. Это называется «участие в оплате расходов на услуги» («cost share»). Если Вам придется платить за оказываемые услуги, сотрудник центра ADRC обсудит с Вами Вашу долю участия в оплате расходов до того, как Вы примете окончательное решение о вступлении в программу.

У каждой МСО есть «Руководство участника» (которое называется Evidence of Coverage («Объем страховой ответственности») в программе Partnership), в котором содержится информация об услугах и правах участников программы. МСО обязана предоставить каждому участнику программы «Руководство участника» и информацию о том, как получить список поставщиков услуг, к которым она обычно прибегает (полное название «список сети поставщиков услуг»). Данная информация призвана продемонстрировать Вам полный диапазон услуг и поставщиков услуг, доступных всем участникам программы. Однако это не означает, что Вы можете получить любую услугу, представленную в списке, на основании Вашего участия в программе. Ваша группа обслуживания вместе с Вами решит, какие услуги соответствуют Вашему плану по уходу .

Что такое Family Care и Partnership?

Программы Family Care и Partnership – это программы медицинского обслуживания и долгосрочного ухода, доступные в большей части штата. Местный центр ADRC может предоставить информацию о программах, доступных в Вашем городе.

Обе программы (Family Care и Partnership) являются добровольными и предлагают экономичные альтернативы для получения медицинских услуг с учетом Ваших собственных потребностей и целей в отношении здоровья и качества жизни. Family Care обеспечивает широкий диапазон медицинского обслуживания и долгосрочного ухода. Программа Partnership предлагает дополнительные медицинские услуги к долгосрочному обслуживанию, доступному через программу Family Care. Каждый участник получает специализированные услуги на основании его индивидуальных потребностей.

Большинство участников Family Care и Partnership предпочитают жить в собственном доме или в иных жилых комплексах. Таким образом они в состоянии лучше распоряжаться собственной жизнью и активно участвовать в социальной жизни общества. Если Вы живете в частном доме, квартире, мобильном доме или доме престарелых, Ваша группа по уходу будет

сотрудничать с Вами для того, чтобы подобрать оптимальный вариант проживания.

Что значит быть «полноправным партнером»?

Если Вы являетесь участником программ Family Care или Family Care Partnership (МСО), Вы имеете право и обязанность быть полноправным партнером в решении вопроса о том, в каких медицинских услугах и услугах долгосрочного ухода Вы нуждаетесь, а также в планировании того, каким образом эти услуги будут Вам предоставлены.

В качестве полноправного партнера программы Вы имеете право:

- участвовать в решениях, которые влияют на Ваше обслуживание;
- привлекать родственников или других людей, которые являются важными для Вас;
- сообщать о своих наиболее значимых потребностях и о том, как Вы представляете свою жизнь;
- знать, какие другие услуги и помощь могут быть получены Вами и их стоимость. Вы также можете предлагать варианты других услуг или помощи, которые, по Вашему мнению, соответствуют Вашим потребностям;
- получать содействие от Вашей МСО при выборе услуг и помощи.

В качестве полноправного партнера Вы также обязаны:

- лично встречаться с Вашей группой по уходу для обсуждения собственных нужд, потребностей и предпочтений.
- делать выбор из ряда экономически целесообразных альтернатив, имеющихся для удовлетворения Ваших потребностей.
- определять помощь, оказываемую членами семьи или друзьями в настоящий момент, и устанавливать, какую помощь они продолжают оказывать Вам.

Кто участвует в процессе планирования?

Когда Вы вступаете в программу Family Care или Partnership, группа людей поможет Вам определить необходимую Вам помощь и обеспечить услуги по долгосрочному уходу. Это и есть Ваша группа по уходу, в которую входят следующие лица:

- Вы;
- Дипломированная медсестра и координатор социальной службы, прикрепленные к Вам от МСО.
- Иное лицо, которое Вы хотите привлечь, например, человека, работающего от Вашего имени, т.е. адвоката; и
- Другие специалисты, такие как медико-социальный работник, физиотерапевт или психотерапевт, могут быть привлечены к Вашему лечению по мере необходимости.

В программе Partnership состав группы управления социальной помощью такой же, как в Family Care, но дополнительно включает в себя фельдшера, который координирует обслуживание совместно с Вашим врачом.

Задача группы управления социальной помощью — работать с Вами, чтобы:

- определить ваши потребности в медицинском обслуживании и результатах долгосрочного ухода;
- разработать индивидуальный план обслуживания, который поможет Вам получить услуги, в которых Вы нуждаетесь для удовлетворения этих потребностей;
- обеспечить рентабельность и соответствие услуг вашим потребностям.
- убедиться, что услуги, указанные в Вашем плане, предоставляются именно Вам;
- гарантировать эффективность услуг, указанных в плане.

Вы должны иметь возможность участвовать в каждой стадии процесса и должны получать любую дополнительную помощь, которая Вам необходима для участия в нём, например, услуги переводчика или чтеца..

Если у Вас есть опекун или поверенный в вопросах медицинского обслуживания, это лицо будет участвовать в процессе планирования вместе с Вами и даст юридическое согласие на предоставление услуг. В его обязанности входит взаимодействие с Вами и остальными членами группы планирования, с тем чтобы гарантировать, что Ваше мнение услышано и принято во внимание.

Как Ваша группа будет знать, что для Вас важно?

Совместно с группой управления социальной помощью Вы определите Ваши потребности, сильные стороны и предпочтения. В процессе оценки Вы должны рассказать группе

- какой жизнью Вы хотите жить;
- какая помощь Вам нужна, чтобы жить так, как Вы хотите.

Оценка позволяет группе четко понять, что для Вас важно.

В процессе оценки группа по уходу поможет Вам определить долгосрочные результаты на основе Вашего личного жизненного опыта. Такие – это Ваши цели в отношении собственной жизни, которые включают в себя следующее:

- Сведения:
 - о том, где и с кем вы хотите жить;
 - о необходимой Вам помощи и услугах; и
 - о вашем распорядке дня.
- Личный опыт – наличие:
 - общения с членами семьи и друзьями;
 - работы или другой значимой деятельности;
 - участия в общественной жизни;
 - стабильности;
 - уважения и справедливости; и
 - неприкосновенности частной жизни.
- Здоровье и безопасность:
 - быть здоровым;
 - в безопасности; и
 - защищенным от жестокого или пренебрежительного обращения .

Только Вы можете сказать своей группе, что для Вас важно. Вы определяете, какие результаты значимы для Вас и Вашей жизни. Например, кто-то желает:

- быть достаточно здоровым, чтобы видеться с внуками;
- иметь оплачиваемую работу;
- быть достаточно независимым, чтобы жить самостоятельно в своей квартире.

Вы вправе рассчитывать на содействие группы при определении Ваших личных целей. Однако это не означает, что МСО в обязательном порядке будет покупать услуги для достижения Ваших целей. Программы Family Care и Partnership не в состоянии помочь Вам получить всё, что Вы хотите в своей жизни. То, что Вы делаете самостоятельно или при помощи родственников и друзей, останется важной составляющей Вашего плана по уходу.

Как Вам и Вашей группе решить, какой уровень поддержки Вам необходим?

В процессе оценки Вы и Ваша группа также определяете результаты долгосрочного ухода, что позволяет установить, какие услуги и помощь соответствуют вашим долгосрочным потребностям.

Результаты долгосрочного ухода – это то содействие, которое программы Family Care и Partnership в состоянии оказывать для достижения желаемого уровня жизни, например:

- получение медицинского обслуживания;
- удовлетворение повседневных нужд;
- работа; и
- удовлетворение потребностей по мере возможности для обеспечения вашей безопасности, здоровья и независимости.

Наличие таких вещей позволяет Вам сосредоточиться на важных для Вас людях и делах. Например, чья-то помощь при одевании или купании может позволить человеку почувствовать себя достаточно хорошо, чтобы выйти на работу или навестить родственников и друзей.

МСО обязана учитывать рентабельность при утверждении услуг и поставщиков. Рентабельность – это поддержание желаемых результатов долгосрочного ухода без неоправданных расходов и трудозатрат. Например, если два поставщика предлагают необходимую Вам помощь, то МСО купит более экономичную услугу.

Большинство МСО применяет при этом процедуру под названием «Метод принятия решения о распределении ресурсов» (Resource Allocation Decision, RAD).

Метод RAD – это поэтапный метод, позволяющий Вам и Вашей группе определить наиболее эффективный и рентабельный способ достижения поставленных целей долгосрочного ухода.

Каким образом Family Care и Partnership вовлекает в процесс членов семьи и друзей?

Участие членов семьи, друзей и других значимых для Вас людей в уходе за Вами приветствуется программами Family Care и Partnership. Например, Вы

можете включить их в свою группу для ухода и сопровождения Вас на встречах с МСО.

Программы Family Care и Partnership не предназначены для замены той помощи, которую Вы получаете от своего круга общения. Круг общения человека может состоять из следующих лиц:

- родственники и друзья;
- соседи;
- волонтеры;
- прихожане церкви; и
- ресурсы местных сообществ, например, библиотеки, клубы и центры пожилых людей.

МСО покупает услуги, которые не могут быть оказаны Вашим кругом общения. Такая помощь носит скорее дополнительный, а не взаимозаменяющий характер, тем самым позволяя укреплять человеческие отношения и помогая МСО платить за услуги только тогда, когда они действительно требуются.

Ваша МСО позволит Вам найти способы упрочения своего круга поддержки. Например, если людям, которые Вас обслуживают, требуется отдых, то МСО в состоянии предоставить временную замену. Временные услуги оказываются для того, чтобы лица, которые осуществляют уход за Вами, могли отдохнуть и позаботиться о своем собственном здоровье.

Если в настоящее время у Вас нет естественной поддержки семьи или социума, то Ваша группа по уходу поможет Вам наметить круг общения или иные связи, которые можно развивать.

Что должно быть отражено в Вашем индивидуальном плане обслуживания?

Ваша группа управления социальной помощью должна разработать индивидуальный план обслуживания, который поможет Вам в удовлетворении личных целей, которые Вы совместно с группой определили в процессе оценки. В плане должны быть четко указаны:

- Состояние Вашего физического здоровья и способность выполнять определенные функции и действия (принимать пищу, одеваться) ;
- Ваши сильные стороны и предпочтения;
- Ваши личные и долгосрочные цели;
- Услуги, которые Вы получите для поддержания Ваших целей;
- Ответственное лицо за обеспечение каждой услуги или вида поддержки;
- Периодичность встреч с Вашей группой;
- Даты совместного пересмотра Вашего плана обслуживания;; и
- Что Вы собираетесь делать сами или при помощи родственников или друзей.

В ходе регулярных встреч с Вашей группой управления социальной помощью будет оцениваться Ваше положение и действенность оказываемых услуг. Вы должны будете подписать план в подтверждение того, что Вы непосредственно участвовали в его разработке. МСО обязана предоставить Вам копию Вашего плана. Если Вы недовольны своим планом, то Вы вправе подать жалобу или апелляцию (см. раздел «Какие альтернативы у Вас имеются, если Вы хотите подать жалобу или апелляцию?»).

По мере изменения Ваших потребностей или жизненной ситуации Ваш план обслуживания будет корректироваться. Например, при улучшении Вашего физического самочувствия, объем услуг может сократиться. Гибкость программ Family Care и Partnership позволяет вносить изменения в соответствии с Вашими потребностями. Вы должны связаться с Вашей группой управления социальной помощью, если в Вашей жизни произошли перемены, которые влияют на Ваши потребности или цели. Когда группе станет известно об этих переменах, Ваш план обслуживания будет откорректирован.

Как Вы и Ваша группа можете сбалансировать удовлетворение Ваших потребностей и стоимость обслуживания?

МСО не только несет ответственность за помощь, оказанную Вам в удовлетворении долгосрочных целей, но также должна учитывать стоимость услуг при их проектировании. Большинство МСО применяет при этом процедуру под названием «Метод принятия решения о распределении ресурсов» (Resource Allocation Decision, RAD).

Процесс RAD — это серия вопросов, заданных Вам и Вашей группе управления социальной помощью, на которые Вы должны ответить, чтобы определить Ваши нужды и доступные варианты для выполнения долгосрочных целей. Сюда

входит определение видов помощи, которую Вам могут оказывать родственники, друзья, сообщества и волонтерские организации, а также способы достижения большей самостоятельности. Процесс RAD также позволяет обсудить степень Вашей вовлеченности в управление собственным здоровьем и услугами.

Вы вправе знать и получать представление о всех доступных вариантах, включая их стоимость. Вы обязаны обсудить такие варианты со своей группой и принять совместное решение, а также задавать вопросы и обмениваться мнениями.

Что если Вы и ваша группа по уходу не смогли согласовать индивидуальный план обслуживания?

Бывает, что Вы и Ваша группа по уходу не смогли договориться о том, какие услуги являются наиболее действенными или экономически целесообразными. Совместно с группой Вы должны руководствоваться процессом RAD для определения основных разногласий и обсуждения Ваших предпочтений и различных вариантов.

Если Вас что-то не устраивает или Вы недовольны услугами, оказываемыми по плану ухода, программы Family Care и Partnership предусматривают три способа обжалования или апелляции. См. раздел «Какие альтернативы у Вас имеются, если Вы хотите подать жалобу или апелляцию?».

Каким образом Family Care и Partnership позволяют Вам контролировать качество Вашего обслуживания?

В рамках Family Care и Partnership учитываются предпочтения участников. Например:

- Вид проживания, распорядок дня и выбранные Вами услуги — вот некоторые из общих категорий потребностей, которые удовлетворяют программы Family Care и Partnership. Вы имеете право определять собственные цели, которые являются важными для Вас в каждой из этих областей. Вместе с Вашей группой управления социальной помощью Вы должны искать разумные способы удовлетворения данных целей. Если Вы считаете, что Ваш план не предлагает соответствующих услуг для удовлетворения Ваших персональных целей, то Вы вправе подать жалобу или апелляцию.

- По Вашей просьбе МСО должна рассмотреть возможность привлечения поставщика, услугами которого она обычно не пользуется, если он может лучше удовлетворить Ваши потребности.
- По Вашему запросу для ухода за Вами или оказания услуг, которые предполагают частое посещение Вашего дома, МСО должна пользоваться услугами любого поставщика, выбранного Вами, включая членов Вашей семьи. Данный поставщик или родственник должен соответствовать квалификационным требованиям МСО и согласиться работать по тем расценкам, по которым работают другие поставщики.
- Вы имеете право менять группу управления социальной помощью не чаще двух раз в год, если МСО в состоянии предложить Вам другую группу.. МСО не обязана предоставлять Вам предпочитаемую Вами группу управления социальной помощью.
- Вы можете использовать возможность самоуправления одной или несколькими услугами. (См. следующий раздел.)

Что такое самоуправление?

Вы имеете право выбрать опцию самоуправления (Self-directed supports, SDS) , если Вы желаете распоряжаться некоторыми из предоставляемых Вам услуг.

SDS дает Вам ценную возможность самостоятельно выбирать и контролировать следующее:

- кто Вас обслуживает (член семьи, друг или агентство);
- какие услуги Вам требуются;
- как ухаживающие за Вами лица должны оказывать ту или иную услугу; и
- когда Вы хотите получать услугу.

Посредством SDS Вы можете управлять и нести ответственность за бюджет, выделенный Вам на Ваши услуги. SDS также предоставляет Вам возможность выбирать, нанимать, обучать, контролировать и увольнять людей, которые непосредственно вовлечены в Ваше обслуживание.

Несмотря на то что SDS чаще используется для ухода на дому, Вы можете также использовать эту возможность для ухода вне дома, таких как транспортировка или персональный уход за Вами на Вашем рабочем месте. Вы можете использовать возможность самоуправления всеми или частью Ваших услуг. Например, Вы могли бы самостоятельно управлять услугами, которые позволяют Вам оставаться дома или найти и сохранить работу, а Вашу группу управления социальной помощью привлекать для координации услуг,

предназначенных для удовлетворения других потребностей, предусмотренных Вашим планом. Ваша группа по уходу расскажет Вам о том, какими услугами можно управлять самостоятельно в программах Family Care и Partnership.

Что если Вы выбираете участие в самоуправлении?

Центры ADRC предоставляют информацию о самоуправлении до того, как люди принимают решение об участии в программах Family Care и Partnership. Как только Вы вступите в программу, Вы узнаете больше о самоуправлении при встрече с группой управления социальной помощью.

Если Вы выбираете участие в самоуправлении (SDS), MCO предоставит Вам ресурсы для поиска и оплаты требуемых услуг. Вы будете совместно с группой работать над составлением бюджета. После утверждения группой Вашего плана по распределению бюджета, Вы можете использовать сумму этого бюджета для оплаты любых услуг, которые:

- в действительности соответствуют Вашим потребностям и целям ;
- включены в Ваш индивидуальный план; и
- могут быть выведены на самоуправление.

Если Вы выберете самоуправление (SDS), Вы и Ваша группа управления социальной помощью встретитесь для обсуждения следующих важных вопросов:

- Какую услугу Вы хотите получить через SDS и какое участие принимать в самоуправлении этой услугой?
- Какой бюджет Вам выделят для самоуправления Вашими услугами/помощью?
- Какую ответственность Вы хотите нести в самоуправлении Вашим бюджетом и какую помощь получить? MCO работает по договору с финансовыми агентствами и бюро по трудоустройству, которые могут Вам помочь.
- Как Вы считаете, Вам нужно обучение или другие ресурсы, чтобы полностью участвовать в SDS так, как Вы хотите?
- Кому бы Вы доверили уход за Вами?
- Есть ли у Вас семья, друзья или знакомые, с которыми бы Вы хотели разделить участие в SDS?
- Есть ли у Вас какие-либо проблемы со здоровьем или вопросы по Вашей безопасности, которые Вы бы хотели обсудить, записываясь в SDS? Если есть, то как бы Вы хотели решать эти проблемы? Например, Вы можете

захотеть иметь работника по уходу за Вами на замену, на случай если Ваш основной работник не пришел.

Также полезно обсудить эти вопросы с Вашими друзьями или родственниками до встречи с Вашей группой управления социальной помощью. Ответы на все эти вопросы будут подробно записаны в Вашем индивидуальном плане обслуживания. МСО должна предоставить Вам копию Вашего плана.

Можете ли Вы получить помощь для вступления в SDS??

Если Вы выбираете участие в SDS — это не означает, что Вы будете полностью предоставлены самому себе. Существует несколько вариантов помощи, включая:

- Ваша группа управления социальной помощью может оказывать содействие в разных областях, например, составлять бюджет, разрабатывать запасной план и находить необходимые ресурсы.
- Финансовые агенты могут помочь Вам с платежами, например выписать чеки или вычесть налоги
- Бюро по трудоустройству могут помочь Вам с выплатами заработной платы и составлением плана по уходу, наймом и обучением людей, которые будут за Вами ухаживать.

Что делать, если SDS Вам не подходит?

Вы можете прекратить Ваше участие в SDS в любое время. В этом случае Ваша группа управления социальной помощью позаботится о том, чтобы подготовить план ухода за Вами. Если Вы хотите что-то изменить в Вашем плане, то проконсультируйтесь по этому вопросу с группой управления социальной помощью. Также Вы можете обсудить с ними то, как лучше организовать процесс ухода за Вами.

Может ли МСО ограничить Ваше участие в самоуправлении?

МСО отвечает за Ваше здоровье, безопасность и рациональное использование выделенных Вам средств. МСО может наложить ограничение на управление Вами отведенным Вам бюджетом обслуживания в следующих случаях:

- Вы выходите за рамки выделенного Вам бюджета.
- Вы используете выделенные Вам средства не по назначению.

- Ваше или чье-либо здоровье и безопасность находятся под угрозой.
- Кто-то принимает за Вас решения, которые не соответствуют Вашим желаниям.

Если МСО планирует ограничить Ваше участие в SDS, то она должна предоставить Вам информацию о том, как можно подать жалобу или апелляцию.

Как Вы можете больше узнать об SDS?

Существует много способов получить больше информации об SDS, например:

- проконсультироваться с Вашей группой управления социальной помощью;
- поговорить с другими участниками программы, участвующими в SDS; и
- ознакомиться с информацией об SDS на веб-сайте электронной библиотеки информационного центра им.Вайсмана <http://cow.waisman.wisc.edu/sdswi.html>. На сайте представлена информация об SDS и ресурсы для поставщиков услуг, потребителей, опекунов, родственников и друзей.

Каким образом Вы будете узнавать о решениях, принятых в рамках Family Care или Partnership?

Если Ваша группа управления социальной помощью решает отказать, сократить объем оказываемых услуг или вовсе прекратить оказывать услуги, которыми Вы пользуетесь, МСО должна направить Вам уведомление, в котором сообщается, когда изменение вступит в силу, и объясняется причина принятого решения. В уведомлении сообщается о том, как подать на апелляцию, если Вы не согласны с решением.

Если МСО планирует прекратить предоставление услуг, которые Вы получаете в настоящий момент, или сократить их объем и Вы обратились с обжалованием этого решения не позднее даты вступления этого изменения в силу, Вы можете ходатайствовать о получении услуги в течение процесса апелляции. Однако, если решение будет принято не в Вашу пользу, Вам, придётся заплатить за продление услуги, оказанной Вам до момента принятия решения.

По крайней мере раз в год представитель Агентства по субсидиям будет пересматривать Ваше право на участие в программе и Ваши взносы. Если критерии участия в программах и стоимость обслуживания подвергнутся изменениям, Вы получите соответствующее уведомление. Вы можете подавать

на апелляцию и ходатайствовать о беспристрастном слушании в государственном суде, если считаете, что такие изменения необоснованны.

Какие альтернативы у Вас имеются, если Вы хотите подать жалобу или апелляцию?

Family Care и Partnership предусматривают несколько вариантов решения в том случае, когда Вас что-то не устраивает в Вашемобслуживании. Подать жалобу или апелляцию от Вашего имени может Ваш родственник, друг или работник, осуществляющий уход, при наличии у них разрешения от Вас или Вашего опекуна. Вы можете:

- подать жалобу или апелляцию в МСО;
- подать жалобу или апелляцию в Департамент здравоохранения штата Висконсин. Это организация, которая контролирует МСО, курирующие программы Family Care и Partnership;
- ходатайствовать о беспристрастном слушании дела.

Вы имеете право в любое время подать жалобу в МСО. Апелляция, заявка на пересмотр дела Департаментом здравоохранения или ходатайство о беспристрастном слушании дела подаются в течение 45 дней с момента уведомления о решении, которое Вы обжалуете. В течение этого срока Вы можете подать апелляцию любым из перечисленных выше способов. Вы можете подавать на апелляцию во все соответствующие инстанции сразу или в разное время. В то же время, беспристрастное слушание штата является последней инстанцией в процессе апелляции. Если Вы сразу выберете беспристрастное слушание штата, Вы не сможете подать ту же апелляцию в МСО.

Процедуры подачи жалобы и апелляции подробно описаны в «Руководстве участника» МСО/ буклете «Объем страховой ответственности». На основании того что Вы подали апелляцию, жалобу или ходатайство о беспристрастном слушании, отношение к Вам со стороны МСО, ее работников или DHS не может быть изменено.

Каким образом Вы можете подать жалобу или апелляцию в МСО?

Чтобы подать жалобу или апелляцию в МСО, Вы можете напрямую обратиться к члену Вашей группы или представителю МСО, указанному в Вашем «Руководстве участника»/буклете «Объем страховой ответственности», работа которого заключается в оказании Вам содействия в апелляционном процессе.

Как сделать запрос на пересмотр решения в Департамент здравоохранения?

Подать жалобу или апелляцию в Департамент здравоохранения Вы можете в письменном виде, по телефону или электронной почте:

DHS Family Care and Partnership Grievances

c/o MetaStar

2909 Landmark Place

Madison, WI 53713

Телефон: (888) 203-8338 (ГОРЯЧАЯ ЛИНИЯ)

Факс: (608) 274-8340

Адрес эл. почты: dhsfamcare@wisconsin.gov

Вам придет письменное уведомление о том, что Ваш запрос получен и скоро с Вами свяжутся, чтобы помочь решить данную проблему.

Вас спросят, пытались ли Вы сначала обращаться с жалобой или апелляцией в МСО или ходатайствовать о беспристрастном слушании дела, чтобы решить свои проблемы. Конфликты могут быть разрешены на начальном этапе в процессе подачи жалобы в МСО. Таким образом Вы можете избежать обращения в государственные органы для рассмотрения Вашего дела. Использование процесса рассмотрения жалоб и апелляций МСО на первоначальном этапе не обязательно, но приветствуется.

Как обратиться с ходатайством о беспристрастном слушании дела?

Вы можете обратиться с просьбой в МСО о содействии в подаче ходатайства о беспристрастном слушании дела или напрямую в Отдел слушаний и апелляций (Division of Hearings and Appeals, ДНА). Ходатайство о беспристрастном слушании необходимо подать в письменном виде. Для того, чтобы подать заявку на беспристрастное слушание дела, необходимо:

- Направить заполненную форму ходатайства (F-00236). Формы можно получить в МСО или в сети Интернет по адресу: www.dhs.wisconsin.gov/forms/f0/f00236.doc; или
- Направить письменную заявку по нижеприведенному адресу, где необходимо указать: Ваше полное имя, почтовый адрес, краткое описание Вашей проблемы, копию уведомления от МСО, округ или

МСО, принявшие решение или отказавшие в предоставлении услуг, и Вашу подпись.

Family Care and Partnership Request for Fair Hearing

Division of Hearings and Appeals

P.O. Box 7875

Madison, WI 53707-7875

Телефон: (608) 266-3096

TTY: (608) 264-9853

Факс: (608) 264-9885

<http://dha.state.wi.us>

Может ли кто-нибудь в Вашей МСО помочь Вам с жалобой

В каждой МСО имеется сотрудник, в чьи обязанности входит помогать участникам МСО с жалобами и апелляциями. Должность и телефон сотрудника Вашей МСО, который может помочь Вам с жалобами или апелляциями, указаны в «Руководстве участника» /буклете «Объем страховой защиты», и на веб-сайте Family Care: www.dhs.wisconsin.gov/familycare/help.htm

Какие организации, кроме МСО, могут оказать Вам помощь?

Ваш защитник — это тот, кто помогает Вам убедиться, что МСО удовлетворяет Ваши потребности. Вы можете попросить любого человека выступить в роли защитника, включая родственников и друзей.

Ниже перечислены некоторые организации, которые также могут Вам помочь.

Ресурсные центры по предоставлению льгот для престарелых и инвалидов

Вы, возможно, уже встречались со специалистом ресурсного центра по предоставлению льгот для престарелых и инвалидов (Aging and Disability Resource Center, ADRC), который помог Вам получить информацию об имеющихся у Вас альтернативах программ долгосрочного ухода. Этот специалист также определил наличие у Вас права быть участником программы исходя из Вашей финансовой ситуации, объема необходимых услуг и помощи.

Если Вы хотите выписаться из программы Family Care или Partnership, Вам следует проконсультироваться с сотрудниками центра ADRC по поводу других вариантов получения услуг долгосрочного ухода и начать процесс выписки из программы. Сотрудник центра ADRC также может предоставить информацию и оказать содействие лицам, которые:

- пребывают в домах престарелых или других учреждениях социального обслуживания и имеют желание жить в обществе;
- подвергаются жестокому или пренебрежительному обращению; а также
- живут в обществе, однако могут быть помещены в учреждение социального обслуживания, поскольку они не в состоянии получить услуги и помощь, которые им необходимы, чтобы иметь возможность оставаться в обществе.

Работник ADRC также может рассказать Вам о лицах и организациях, которые могут оказать помощь или выступить Вашим защитником. На следующих страницах представлены некоторые из этих лиц и организаций. В Вашем «Руководстве участника»/буклете «Объем страховой защиты» также представлен список защитников. Попросите Вашего специалиста ADRC предоставить Вам больше информации о них.

Специалисты по льготам для инвалидов (Disability Benefit Specialists)

Специалист по льготам для инвалидов числится в штате сотрудников каждого центра ADRC и работает с людьми с физической или умственной недееспособностью и отставанием в развитии в возрасте 18–59 лет. Специалист по льготам для инвалидов предоставляет помощь по вопросам, касающимся подачи заявления и определения правомочия на получение широкого диапазона общих и индивидуальных льгот и участие в программах социальной помощи. Специалист по льготам для инвалидов также может предоставить информацию относительно внутренней процедуры подачи жалобы в МСО, а также относительно процедуры апелляции на уровне штата.

Специалисты по льготам для престарелых (Elderly Benefit Specialists)

Специалисты по льготам для престарелых в – это специально обученные люди, помогающие пожилым участникам, у которых возникли проблемы с частными или государственными субсидиями. Специалисты также могут помогать участникам МСО в возрасте 60 лет и старше, предоставляя информацию относительно внутренней процедуры подачи жалобы в МСО и процедур апелляции на уровне штата. Связаться со специалистом по льготам для престарелых Вы можете, обратившись в центр ADRC.

Программы омбудсменов

Региональные уполномоченные по рассмотрению жалоб (омбудсмены) могут оперативно отреагировать на Вашу проблему. Программы омбудсменов обычно

решают вопрос путем неофициальных переговоров, не прибегая к официальным жалобам или беспристному слушанию в суде штата.

- **Защита инвалидов штата Висконсин (Disability Rights Wisconsin, DRW)** Омбудсмен, обслуживающий три отделения данной организации, обеспечивает защиту участникам программ Family Care и Partnership в возрасте до 60 лет.

Disability Rights Wisconsin

131 W. Wilson St., Suite 700

Madison, WI 53703

608-267-0214

TTY: 888-758-6049

Факс: 608-267-0368

Бесплатный номер, Мэдисон: 800-928-8778

Бесплатный номер, Милуоки: 800-708-3034

Бесплатный номер, Райс-Лейк: 877-338-3724

www.disabilityrightswi.org

(представлена контактная информация по всем трем отделениям)

- **Управление по делам престарелых и долгосрочной социальной помощи штата Висконсин (Wisconsin Board on Aging and Long Term Care)** Омбудсмены из данной организации обеспечивают правовую защиту участникам программ Family Care и Partnership в возрасте 60 лет и старше.

Board on Aging and Long Term Care

1402 Pankratz Street, Suite 111

Madison, WI 53704-4001

Бесплатный номер: 800-815-0015

Факс: 608-246-7001

<http://longtermcare.state.wi.us>

Независимые жилищные центры (Independent Living Center, ILC) — некоммерческие организации, управляемые жильцами. Эти центры оказывают целый ряд услуг, включая группы взаимопомощи, обеспечение информацией и справочными материалами, обучение навыкам независимого проживания, адвокатские услуги, обучение по вопросам, связанным с жизнью общества, координация вопросов и услуг по персональному уходу. Для того, чтобы найти такой центр в Вашем округе, обращайтесь по адресу в сети Интернет www.dhs.wisconsin.gov/Disabilities/Physical/ILCs.htm.

Словарь терминов

Ресурсный центр по предоставлению льгот для престарелых и инвалидов (Aging and Disability Resource Center, ADRC) — это инстанция, куда престарелые и инвалиды обращаются с вопросами в первую очередь. Центры ADRC — это центры обслуживания престарелых и инвалидов, где они могут получить точную и исчерпывающую информацию по всем аспектам их жизни.

Апелляция (Appeal) — запрос на пересмотр решения, принятый МСО.

Департамент здравоохранения (Department of Health Services, DHS) — орган штата, заключивший с МСО договор на обслуживание в рамках программ Family Care и Partnership.

Всесторонняя оценка, оценка (Comprehensive Assessment, assessment) — это процедура, проводимая группой ухода с целью получения четкого представления о ситуации участника программы и услугах, необходимых для удовлетворения личных и долгосрочных целей и предпочтений. Всесторонняя оценка проводится в течение 90 дней с момента записи в программу.

Рентабельный (Cost-effective) – способ, который эффективно поддерживает установленные цели долгосрочного ухода без неоправданных расходов и трудозатрат.

Участие в оплате расходов на услуги (Cost-share) — денежные средства, которые могут взиматься с участников программы за услуги, которые они получают. Такие взносы определяются Агентством по субсидиям (Income Agency).

Беспристрастное слушание дела (Fair Hearing) — слушание, проводимое судьей по административным делам, который представляет Отдел слушаний и апелляций (Division of Hearings and Appeals) штата Висконсин. Отдел слушаний и апелляций не подчиняется МСО и DHS.

Жалоба (Grievance) — выражение неудовлетворения в отношении ухода, услуг или иных общих вопросов, например, качества обслуживания или взаимоотношений участника с группой управления социальной помощью.

Программа Family Care — гибкая система комплексных услуг долгосрочного ухода, позволяющая людям укреплять свою независимость и повышать качество жизни, с учётом необходимости предоставления социальной помощи.

Программа Family Care Partnership (Partnership) — в прошлом известная как Wisconsin Partnership Program, включает в себя медицинские услуги и услуги долгосрочного ухода.

Группа комплексного обслуживания, группа управления социальной помощью, группа по уходу (Interdisciplinary Team, Care Team) — в данном буклете так называется группа управления социальной помощью. Группа комплексного обслуживания, включающая участника программы, определяет персональные цели и разрабатывает для Вас индивидуальный план обслуживания.

Цели долгосрочного ухода – ситуация, условие или обстоятельство, определяемое участником или группой как оптимальное для достижения наибольшей независимости участника. Цели долгосрочного ухода основываются на оценке медицинских и функциональных потребностей участника.

Организация организованного медицинского обслуживания (Managed Care Organization, MCO) — организация, курирующая программы долгосрочного ухода Family Care и/или Partnership.

Участник программы (Member) — лицо, принимающее участие в программах Family Care или Partnership.

Индивидуальный план обслуживания (Member-Centered Plan, MCP) — план по уходу, документирующий процедуру, посредством которой участник программы и группа управления социальной помощью определяют и устанавливают первоочередность поставленных целей участника. MCP также устанавливает, каким образом родственники и друзья, общественные ресурсы и услуги и помощь, предоставляемые MCO будут использоваться для достижения персональных целей участника. MCP составляется и подписывается участником в течение 90 дней с момента записи в программу.

Естественная поддержка (Natural Support) – система социальных связей участника, состоящая из семьи, друзей и соседей, которые готовы оказывать помощь участнику.

Уполномоченный по рассмотрению жалоб, омбудсмен (Ombudsman) — лицо, которое разбирает жалобы и помогает участникам разрешать проблемы. Организация прав инвалидов Висконсина (Disability Rights Wisconsin) обеспечивает услуги омбудсмена потенциальным и действительным участникам программ Family Care и Partnership старше 60 лет. Управление по делам

престарелых и долгосрочной социальной помощи предоставляет такие услуги потенциальным и действительным участникам в возрасте от 60 и старше.

Личные цели (Personal Experience Outcomes) — то, что важно для участника программы, или то, что он/она хотели бы изменить в своей жизни.

Метод принятия решения о распределении ресурсов (Resource Allocation Decision, RAD) — средство поэтапного принятия решений, которое Вы и Ваша группа управления социальной помощью будете использовать для определения наиболее эффективного и экономичного способа удовлетворения целей долгосрочного ухода.

Самоуправление (Self-Directed Supports, SDS) — одна из возможностей в программах Family Care и Partnership, которая предусматривает самостоятельный выбор Вами услуг и людей, которые на Вас работают.

Цели Family Care и Partnership:

ВЫБОР — предоставить людям больший выбор услуг, которые бы отвечали их потребностям.

ДОСТУПНОСТЬ — сделать услуги более доступными.

КАЧЕСТВО — улучшить качество, уделяя больше внимания медицинским и социальным потребностям.

РЕНТАБЕЛЬНОСТЬ — создать рентабельную систему услуг долгосрочного ухода для будущего.

Family Care и/или Partnership —
это программы долгосрочного ухода, реализуемые в штате Висконсин.

Образуя комплексную и гибкую систему услуг долгосрочного ухода,
Family Care и Partnership позволяют участникам укреплять свою
независимость и повышать качество жизни, вместе с тем учитывая
необходимость предоставления социальной помощи.

Данный буклет также доступен на
испанском, русском языках, языке хмонг,
в формате шрифта Брайля и крупного шрифта.



Wisconsin Department of Health Services
Division of Long Term Care
Bureau of Managed Care
P.O. Box 7851
Madison, Wisconsin 53707-7851
www.dhs.wisconsin.gov/familycare

P-23189R (09/2015)