БЫТЬ ПОЛНОПРАВНЫМ ПАРТНЕРОМ В ПРОГРАММЕ FAMILY CARE (Забота о Семье)

Важная информация для членов Family Care а также для тех, кто пытается решить, записываться в Family Care или нет.

В буклете:

- Что значит быть «полноправным партнером» ?
- Что такое персональные потребности и почему они имеют значение?
- Какой выбор у вас есть, если Вы хотите подать жалобу?

Содержание

Кому этот буклет может быть интересен? 1

Что значит быть "полноправным партнером" ? 1

Что такое потребности, и почему они имеют значение? 1

Кто учавствует в процессе планирования? 2

Как Вам и Вашей группе решить, какой уровень поддержки Вам необходим и каких результатов Вы хотите при этом достичь? 3

Что должно быть отражено в индивидуальном плане обслуживания? 4

Как Вы и Ваша группа можете соотнести удовлетворение Ваших персональных потребностей и стоимость обслуживания ? 4

Каким образом Family Care узнает, действительно ли она помогла людям в удовлетворении их персональных потребностей ? 4

Что такое Самоуправление? 5

Что делать, если Вы и СМО не можете прийти к соглашению о плане обслуживания? 7

Каким образом Вы будете узнавать о решениях, принятых Family Care? 7

Какие альтернативы у Вас имеются, если Вы хотите подать жалобу или аппеляцию? 8

Каким образом Вы можете подать жалобу? 9

Может ли кто-нибудь в моей СМО помочь мне с жалобой? 11

Какие еще организации, кроме СМО, могут предоставить мне помощь? 12

Кому этот буклет может быть интересен?

Этот буклет написан для людей, являющихся членами программы Family Care (care management organization CMO), а также для тех, кто решает, записываться в Family Care CMO или нет. Здесь и далее «Вы» используется, как обращение к членам CMO, потенциальным членам CMO, а также к членам их семей, опекунов и сотрудников организаций здравоохранения, которые помогают члену CMO принимать решения или имеют законное право принимать решения от его лица.

CMO – это агентства, которые обеспечивают для своих членов широкий диапазон долгосрочных услуг, направленных на поддержание здоровья. Они существуют в Family Care только в Округах штата Висконсин. Учавствуя в проекте Family Care, каждая CMO ежемесячно получает на каждого члена денежную сумму от Администрации Штата. Затем CMO объединяет эти средства и использует их для обеспечения индивидуально спланированных услуг для всех ее членов. Каждая CMO имеет инструкцию, в которой предоставляет своим членам больше информации об услугах и членских правах. CMO должна предоставить копию инструкции каждому члену.

Что значит быть "полноправным партнером" ?

Если Вы - член Family Care (CMO), Вы имеете право быть полноправным партнером в решении вопроса о том, в чем Вы нуждаетесь и что Вы ожидаете от услуг, направленных на поддержание Вашего здоровья и долгосрочных услуг, а также в планировании того, каким образом эти услуги будут Вам предоставлены. Это не означает, что Ваша группа по планированию социальной помощи будет всегда согласна с Вами, но это означает, что Вы имеете право:

- Участвовать в решениях, которые влияют на Ваш план обслуживания.
- Вовлекать членов семьи или других людей.
- Знать, какие услуги и какая помощь доступны или могли бы быть получены Вами, и предлагать варианты других услуг и помощи, которые по Вашему мнению, могли бы соотвествовать Вашим потребностям.
- Делать разумный выбор в вопросе об услугах, которые Вы хотите, и поставщиках, получая при этом помощь от CMO.

Что такое потребности, и почему они имеют значение?

Family Care может обеспечить широкий диапазон услуг, включая способы предоставления помощи, которые разработаны для отдельно взятого человека. Один из способов измерения успеха CMO – это оценка результатов реальной жизни людей, полученных благодаря оказанным услугам. Family Care называет эти

результаты **персональными потребностями**. Family Care должна помочь людям достигнуть выполнения следующих персональных потребностей:

- Справедливое обращение.
- Люди имеют личную жизнь.
- Личное достоинство и уважение.
- Возможность в выборе услуг.
- Выбор распорядка дня.
- Выбор места работы.
- Качественные услуги.
- Выбор, где и с кем жить.
- Участие в жизни общества.
- Поддержание контактов с неформальными группами поддержки.
- Защита от злоупотреблений и пренебрежения.
- Лучшее медицинское обслуживание.
- Безопасная жизнь.
- Постоянное и безопасное обслуживание.

Одна из наиболее важных задач, которые должна выполнить СМО, состоит в том, чтобы помочь Вам определить те персональные потребности, которые имеют для Вас значение. Достижение этих потребностей – это "продукт", который СМО должна помочь Вам получить. Вы имеете право на то, чтобы группа управления социальной помощи, предоставленная СМО, работала с Вами над проектированием и выполнением плана, который поможет Вам достичь удовлетворения Ваших персональных потребностей. Но это не значит, что СМО всегда будет покупать услуги, чтобы помочь Вам достигнуть Ваших потребностей. То, что Вы делаете сами, и что Ваша семья и друзья делают для Вас, в любом случае будет являться очень важной частью любого плана, который может помочь Вам достигнуть удовлетворения Ваших персональных потребностей.

Family Care не может помочь Вам получить все, что Вы хотите от жизни. Стоимость полного достижения персональных потребностей может подразумевать, что Вы и СМО должны прийти к компромиссу о том, насколько услуги, предоставляемые СМО и другие виды помощи могут приблизить Вас к достижению Ваших личных целей.

Кто учавствует в процессе планирования?

В Вашей группе управления социальной помощью всегда будет по крайней мере три человека - координатор социальной службы, медсестра, и Вы. Задача других членов группы управления - работать с Вами, чтобы:

- Определить, что Вы хотите и в каких долгосрочных услугах нуждаетесь.

- Разработать план обслуживания, который поможет Вам получить то, что Вы хотите и в чем нуждаетесь .
- Удостовериться в том, что услуги, указанные в плане, действительно предоставляются.

Вы должны иметь возможность учавствовать в каждой стадии процесса, и Вы должны получать любую дополнительную помощь, которая Вам необходима для участия (такую как чтец или переводчик). По вашему желанию, группа управления социальной помощью должна содействовать Вам в привлечении к процессу членов семьи, друзей, адвоката или других людей, важных для Вас в период планирования.

Если Вы некомпетентны или недееспособны, то опекун или агент на основании доверенности по состоянию здоровья, будут учавствовать в планировании наряду с Вами, и дадут юридическое согласие на услуги. Ваш опекун ответственен за защиту Ваших интересов. В его обязанности входит взаимодействие с Вами и остальной частью группы планирования, с тем чтобы удостовериться, что Ваше мнение услышано и принято во внимание. СМО должна сотрудничать с Вашим опекуном или агентом на основании доверенности по состоянию здоровья, чтобы определить Ваши персональные потребности и работать над их удовлетворением, а также над возможностью принятия как можно большего количества решений непосредственно Вами.

Как Вам и Вашей группе решить, какой уровень поддержки Вам необходим и каких результатов Вы хотите при этом достичь?

Первый шаг в планировании услуг Family Care – рассказать вашей группе, какой жизнью Вы хотите жить, хотите ли Вы жить дома или в другом месте, и какая помощь Вам нужна, чтобы жить так, как Вы хотите. Этот шаг называется *оценка*. Оценка - постоянный процесс определения Ваших потребностей в помощи и тех насущных персональных потребностей, которые имеют для Вас значение.
Быть **полноправным партнером** в процессе оценки означает, что:

- Должна состояться встреча с Вами лично, чтобы обсудить Ваши потребности и предпочтения, и Вас должны предупредить о цели встречи.
- Если Вы хотите, чтобы учавствовали другие люди, Ваша группа должна их убеждать и поддерживать.
- Персонал СМО должен спросить Вас, какой Вы хотите, чтобы была Ваша жизнь, и какую помощь Вы считаете наиболее необходимой.
- Ваши ответы должны использоваться при принятии решения о том, какие **персональные потребности** Ваш план обслуживания должен будет удовлетворить. (См. следующий раздел)
- Даже если Вы уже пользуетесь некоторыми услугами, персонал СМО должен помочь Вам определить те из Ваших персональных потребностей, которые не были учтены.

Что должно быть отражено в индивидуальном плане обслуживания?

СМО должна разработать для Вас индивидуальный план обслуживания, который поможет Вам в удовлетворении персональных потребностей, которые Вы и Ваша группа определили на стадии оценки. В плане должно быть четко указано, какие услуги и какую помощь Вы получите для достижения ваших персональных потребностей, кто будет обеспечивать Вас теми или иными услугами и помощью, и когда эти услуги и помощь будут предоставляться, включая те, которые Вы собираетесь делать самостоятельно или с помощью семьи и друзей. СМО должна предоставить Вам копию этого плана.

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

СМО не только несет ответственность за помощь, оказанную Вам, в удовлетворении Ваших персональных потребностей, но также должна учитывать стоимость при проектировании услуг и выборе поставщиков. Большинство СМО делает это, используя процесс, называемый **«Метод Принятия Решения о Распределении Ресурсов»** (**Resource Allocation Decision)**. Используя этот метод, Ваша группа управления социальной помощью помогает Вам сначала определить Ваши персональные потребности, а затем найти наиболее рентабельное решение для достижения этих потребностей. План обслуживания должен быть **разумным** и **эффективным**. Это означает, что Вы не должны соглашаться на план обслуживания, который не помогает или препятствует в достижении Ваших потребностей. Однако, СМО может посчитать целесообразным использование менее дорогого способа обслуживания, при условии, что план обслуживания, тем не менее, эффективен для удовлетворения Ваших потребностей. Вам, вероятно, придется идти на компромисс по-поводу некоторых из ваших персональных потребностей, если полное их достижение или Ваше требование осуществить их сразу же, настолько трудны или дороги, что становятся неразумными.

Каким образом Family Care узнает, действительно ли она помогла людям в удовлетворении их персональных потребностей ?

Непосредственный разговор с членами организации – один из путей, с помощью которого Администрация Штата и СМО могут получать информацию о том, насколько Family Care помогает людям в достижении их персональных потребностей. Каждый год Администрация Штата беседует с некоторыми членами СМО о том, где они живут, где они работают, и какие услуги и помощь они получают. Как члена СМО, Вас могут попросить, поговорить на подобную тему с

обученным сотрудником Социальной службы. Захотите ли Вы участвовать или нет – будет зависеть от Вас. Такого рода опрос длится около часа, и проводится там, где член СМО чувствует себя наиболее удобно, - будь то дома, на работе, или даже в кафе или ресторане. Администрация Штата и СМО будут использовать информацию, собранную во-время этих опросов для того, чтобы выяснить, какие услуги и какие виды помощи являются эффективными, чтобы помочь членам СМО в достижении персональных потребностей.

Каким образом Family Care помогает Вам контролировать качество Вашего обслуживания?

Family Care старается уважать выбор своих членов. Она делает это несколькими способами:

- Наличие жилья, распорядка дня и выбранных Вами служб помощи – вот некоторые из **потребностей**, в достижении которых помогает Family Care. Вы имеете право помогать в определении персональных потребностей, которые являются важными для Вас в каждой из этих областей, и жаловаться, если они не удовлетворены должным образом.
- По Вашей просьбе, СМО должна рассмотреть возможность использования поставщика, которого она обычно не использует, если он может лучше удовлетворить Ваши потребности.
- Для ухода за Вами или тех услуг, которые включают частое посещение Вашего дома, СМО должна пользоваться услугами любого поставщика, которого Вы выберете, включая членов Вашей семьи, за исключением Вашей(го) супруги(а), если данный поставщик квалифицирован и согласится работать для СМО по тем расценкам, по которым работают другие подобные поставщики.
- Вы имеете право поменять группу управления социальной помощью два раза в год, если у СМО имеется в наличии другая группа, которую она Вам может предложить, при этом Вы не обязаны объяснять причину. СМО не обязана предоставлять Вам именно ту группу управления социальной помощью, которую Вы предпочитаете.
- Вы можете, если хотите, использовать возможность СамоУправления всеми или частью Ваших услуг. (См. следующий раздел)

Что такое Самоуправление?

СМО имеет программу самоуправления (SDS), которая предлагает разные пути Вашего контроля за Вашими услугами. Эта программа доступна для всех членов Family Care. Если Вы выбираете Самоуправление, СМО предоставит Вам индивидуальный бюджет, основываясь на том, сколько бы она потратила , если бы сама управляла обслуживанием. В этом случае Вы можете использовать сумму

этого бюджета для того, чтобы купить любое обслуживание или помощь, которые будут способствовать удовлетворению Ваших персональных потребностей, даже если это обслуживание или поставщик не являются участниками сервисного пакета, который предлагает СМО.

Каждая СМО имеет свой собственный план развития в области Самоуправленния.
Каждая СМО обязана:

- Предоставлять Вам возможность платить поставщикам из Вашего бюджета, и следить за оставшимся бюджетом.
- Предоставлять Вам возможность выбирать и нанимать людей, которые на Вас работают. Это могут быть Ваши родственники, друзья, соседи.
- Предоставлять Вам возможность обучать сотрудника и следить за тем, как выполняются услуги за Вами.

Вы можете самостоятельно управлять всеми или только частью предоставляемых Вам услуг. Например, Вы могли бы самостоятельно управлять услугами, которые помогают Вам оставаться дома или найти и сохранить работу, а Вашу группу управления социальной помощью использовать для координации услуг, предназначенных для удовлетворения других потребностей Вашего плана.

Самоуправление не распростаняется на выбор жилья, а также ограничено в выборе медицинского оборудования и одноразовых медицинских предметов.

Если Вы выбираете участие в Самоуправлении, Ваша группа управления социальной помощью:

- Объяснит Вам возможные варианты Вашего участия в Самоуправлении.
- Будет работать с Вами, чтобы оценить Ваши потребности.
- Утвердит Ваш бюджет.
- Будет следить за тем, не выходите ли Вы за рамки бюджета и удовлетворяете ли потребности по здоровью и безопасности.

СМО может наложить ограничение на управление Вами отведенным Вам бюджетом обслуживания в следующих случаях:

- Вы не следуете выделенным Вам ресурсам.
- Вы используете выделенные Вам средства не по назначению.
- Вы используете средсва таким способом, который представляет риск Вашему здоровью и безопасности.
- Кто-то принимает за Вас решения, которые не соотвествуют Вашим желаниям.

СМО должна сообщить Вам, что Вы должны сделать для того, чтобы снять эти ограничения, и сказать Вам о Вашем праве подать жалобу или просить о слушании дела.

Что делать, если Вы и СМО не можете прийти к соглашению о плане обслуживания?

Вы и Ваша группа не всегда можете быть согласны с тем, что предоставленное обслуживание соответствует удовлетворению Ваших персональных потребностей, или с тем, стоит ли тот вид помощи, который Вы хотите, указанной суммы. Вы и Ваша группа должны это обсудить, возможно используя Resource Allocation Decision метод. Если Вы и Ваша группа все еще не согласны с планом, СМО должна показать в письменной форме, что план:

- Разумно и эффективно адресует потребности и личные цели, определенные в оценке.
- Существенно не снижает Ваши шансы по удовлетворению потребности, по крайней мере, в долгосрочной перспективе.
- Учитывает Ваши персональные потребности, также как стоимость и услуги, предоставляемые СМО.
- Был разработан при Вашем участии и были предприняты попытки создать компромиссный вариант, который был бы приемлем как для Вас, так и для СМО, включая предложения СМО по нахождению или разработке других способов для удовлетворения Ваших персональных потребностей, по-поводу которых Вы и СМО пришли к соглашению.

СМО должна предложить план предоставления услуг даже в том случае, если Вы не полностью с ними согласны. Вы можете принять предложенное обслуживание, и подать жалобу или просить о беспристрастном слушании дела. СМО должна продолжать предлагать Вам другие способы предоставления услуг, по поводу которых Вы и СМО могли бы прийти к соглашению.

Каким образом Вы будете узнавать о решениях, принятых Family Care?

Если СМО планирует сократить или вовсе прекратить оказывать те услуги, которыми Вы пользуетесь, или отказывается предоставить или оплатить то обслуживание, которое Вы требуете, СМО должна послать Вам уведомление, которое объясняет это решение. Вы можете подать жалобу или просить о государственном беспристрастном слушании дела, если Вы не согласны с таким решением. (См. следующий раздел).

Если решение СМО касается изменения тех услуг, которыми Вы уже пользуетесь, и Вы обратились за обжалованием этого решения в течение 10 дней после

получения уведомления об изменении, Вы можете просить, чтобы изменение услуг было отсрочено до тех пор, пока жалоба не будет рассмотрена или не будет принято решение после беспристрастного слушания дела. Однако, если Вы проигрываете дело, Вам, вероятно, придется платить за услуги, оказанные Вам с момента принятия СМО решения об изменении. СМО должна послать Вам уведомление об изменении в обслуживании, в котором должно быть сказано о Ваших правах на аппелляцию и о том, как продлить предоставление услуг.

Ваши права и стоимость Вашего обслуживания будут пересматриваться по крайней мере раз в год. Если есть изменения в пунктах Права о предоставляемых Вам услугах и стоимости обслуживания, Вы получите об этом уведомление. Вы также можете подать жалобу или просить о государственном беспристрастном слушании дела, если Вы считаете, что эти изменении не должны быть внесены.

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

Family Care предоставляет несколько вариантов решения в том случае, если Вас что-то не устраивает в Вашем плане обслуживания. Вы можете:

- Подать жалобу или аппеляцию в СМО.
- Подать жалобу или аппеляцию в Департамент Здравохранения и Семейного Обслуживания Штата Висконсин (Department of Health and Family Services, далее DHFS).
- Просить о государственном беспристрастном слушании дела.

Вы должны подать жалобу, аппеляцию или просьбу о беспристрастном слушании дела в течение 45 дней с момента уведомления о решении, которое Вы аппелируете. В течение 45 дней Вы можете воспользоваться любым путём подачи жалобы или аппеляции, о которых говорилось выше. Вы можете подавать жалобу или аппеляцию во все места сразу или отдельно в разное время.

Если Вы подаете жалобу или аппеляцию через СМО или DHFS и не получаете желаемого результата, Вы можете все равно просить о беспристрастном слушании дела. В особых случаях Вы можете сразу просить о государственном беспристрастном слушании дела. Если Вы все-таки просите о беспристрастном слушании дела, сотрудник, работающий с DHFS будет разговаривать с Вами и СМО, чтобы понять, можно ли найти компромиссное решение до того, как начнется слушание. Это может помочь, и это не является причиной для задержки слушания в том случае, если Вы не соглашаетесь на задержку.

Каким образом Вы можете подать жалобу?

Жалоба может быть возможностью для изменения Вашего плана обслуживания, в том случае, когда Вы и Ваша группа управления социальной помощи не смогли договориться о плане обслуживания. Это может также быть предлогом для того, чтобы кто-то изучил Ваши претензии по-поводу того, как СМО выполняет свою работу, даже если Вы не собираетесь вносить изменения в предоставляемый Вам набор услуг.

Вы можете подать жалобу по-поводу Вашего плана обслуживания в течение 45 дней с момента уведомления о решении, которое Вы аппелируете.

Если Вы обращаетесь с жалобой сначала в СМО, это дает СМО возможность попробовать решить проблему непосредственно с Вами. Вы можете просить, чтобы СМО ответила на Вашу претензию неофициально, или Вы можете использовать Ваше право на официальный ответ со стороны комиссии СМО. Если Вы не согласны с решением СМО, Вы можете также подать жалобу или аппеляцию в DHFS, или просить о государственном беспристрастном слушании дела.

Если Вы подали жалобу или аппеляцию в СМО, Вы можете напрямую говорить с членом Вашей группы управления или с представителем СМО, работа которого заключается в помощи Вам в аппеляционном процессе. Далее Вы обнаружите список имён и телефонов.

Подаете ли Вы жалобу в СМО или в DHFS, они должны сообщить Вам в письменной форме в течение 5 дней о том, что они получили Вашу жалобу, и попытаться сначала решить проблему неофициально. СМО или DHFS должны послать Вам ответ в течение 20 дней с того дня, как они получили Вашу жалобу. Исключение составляют случаи, когда Вы сами соглашаетесь на более длительный срок, или возникают особые обстоятельства, которые требуют больше времени для их разрешения.

Тот факт, что Вы подали жалобу или требуете беспристрастного слушания дела, не будет отрицательно влиять на то, как СМО, ее поставщики, или DHFS будут к Вам относится.

Как подать жалобу или аппеляцию в Департмент Здравоохранения?

Подать жалобу или аппеляцию в Департмент Здравоохранения (DHFS) вы можете в письменном виде, по телефону или по интернету:

DHFS Family Care Grievances
c/o MetaStar
2909 Landmark Place
Madison, WI 53713
Phone: (888) 203-8338 (HOTLINE)
Fax: (608) 274-8340
E-Mail: famcare@dhfs.state.wi.us

Если Вы подаете жалобу в DHFS, представитель DHFS должен сообщить Вам в письменной форме в течение 5 дней о том, что они получили Вашу жалобу, и попытаться сначала решить проблему неофициально.

Вас спросят пытались ли Вы сначала обращаться с жалобой в СМО для того, чтобы решить свои проблемы неофициально. Конфликты могут быть разрешены на начальном этапе в процессе подачи жалобы в СМО. Этим Вы можете избежать обращения в Штат для рассмотрения Вашего дела. Первоначальное обращение в СМО необязательно, но поощрительно.

Беспристрастное слушание дела. Как это работает?

Беспристрастное слушание дела - слушание, проводимое Судьей Административного Права, который представляет Wisconsin Division of Hearings and Appeals (Отделение Слушаний и Аппеляций Штата Висконсин). Это Отделение имеет независимый статус как от СМО, так и от DHFS. СМО обязана исполнять решения, принятые на слушании дела. Исключение составляют случаи, когда СМО аппеллирует в суде.

Вы можете просить о беспристрастном слушании дела по изменению Вашего плана обслуживания, если услуги, предоставленные планом:

- Заставляют Вас жить там, где Вы не хотите.
- Не отвечают Вашим потребностям и не могут обеспечить удовлетворение потребностей, указанных в Вашем плане.
- Накладывают больше ограничений чем необходимо, или включают услуги, которые Вам не нужны.

- Урезают Вас в обслуживании, в котором, как Вы считаете, Вы все еще нуждаетесь.

Ваша просьба о беспристрастном слушании дела должна быть зарегистрирована в письменном виде не позднее, чем через 45 дней после того, как Вы получили уведомление о решении, которое Вы аппеллируете. Беспристрастное слушание дела должно быть проведено и решение вынесено в течение 90 дней после того, как получен Ваш запрос.

В беспристрастном слушании дела Вам может помогать адвокат или защитник, но Вы можете также представлять себя во время процесса сами. Судья Административного Права обычно предоставляет Вам возможность рассказать о случившемся, и может задавать вопросы, если он или она хочет получить больше информации по этому делу.

Вы можете обжаловать решение беспристрастного слушания дела в суде в течение 30 дней. Если Вы считаете, что Ваше дело может рассматриваться в суде, необходимо, чтобы все улики и юридические доказательства были представлены во время слушания дела. Суд обычно не принимает к рассмотрению новые улики и не слушает доказательства, которые не были предъявлены при первоначальном беспристрастном слушании дела.

Как обратиться с просьбой о беспристрастном слушании дела?

Вы можете обратиться с жалобой в СМО или напрямую в Division of Hearings and Appeals (Отделение Слушаний и Аппеляций Штата Висконсин). Просьбу о слушании необходимо подать в письменном виде с указанием Вашего имени, адреса, короткого объяснения Вашей проблемй, Сошил Секьюрити номера, и Вашей подписи.

Family Care Request for Fair Hearing
c/o DOA Division of Hearings and Appeals
5005 University Avenue, Suite 201
P.O. Box 7875
Madison, WI 53707-7875
Phone: (608) 266-3096
(608) 264-9853 (Телетайп)
Fax: (608) 264-9885

Может ли кто-нибудь в моей СМО помочь мне с жалобой?

В каждой СМО имеется сотрудник, в чьи обязанности входит помогать членам СМО с жалобами и аппеляциями.

Ниже приводятся должности и телефоны сотрудников Вашей СМО, которые могут Вам помочь:

Creative Care Options of Fond du Lac County
Координатор СМО по рассмотрению Жалоб/Аппеляций
(920) 906-5100 Общие вопросы
(920) 929-3443 Телекоммуникационное Оборудование для Глухих (далее ТОГ) /Телетайп в рабочие часы

(920) 929-3517 ТОГ/Телетайп в нерабочее время
(877) 227-3335 Бесплатный телефон

La Crosse County Care Management Organization
Координатор СМО по связям с Членами СМО
(608) 785-6266 Общие вопросы
(608) 785-9787 Телетайп

Milwaukee County Department on Aging
Координатор СМО по Вопросам Улучшения Качества
(414) 289-5738 Общие вопросы
(414) 289-8591 ТОГ
(866) 229-9695 Бесплатный телефон

Community Care of Portage County
Менеджер СМО по Контролю Качества и Связям с Членами СМО
(715) 345-5968 Общие вопросы
(715) 344-2140 Телетайп
(877) 622-6700 Бесплатный телефон

Richland County Care Management Organization
Координатор СМО по связям с Членами СМО
(608) 647-8821 добавочный номер 273
(800) 283-9787 Телетайп

Какие еще организации, кроме СМО, могут предоставить мне помощь?

Ваш Защитник – это тот, кто помогает Вам удостовериться, что СМО учитывает Ваши цели и потребности . Вы можете попросить любого человека выступить в роли Защитника, включая членов семьи или друзей.

Ниже перечислены некоторые организации, которые также могут Вам помочь удостовериться, что СМО учитывает Ваши цели и потребности :

1. Центры Ресурсов Family Care

Центр ресурсов вашего округа может обеспечить Вас информацией о том, какой выбор услуг предлагается в Вашем округе, и ответить на вопросы о том, как получить обслуживание, которое бы удовлетворяло Вашим потребностям. Если Вы думаете о выходе из СМО и о том, чтобы начать получать долгосрочное обслуживание по уходу в каком-нибудь другом месте, Вам следует поговорить с сотрудниками центра ресурсов, чтобы убедиться, что Вы имеете всю необходимую информацию об услугах, предлагаемых в Вашем округе.

2. Специалисты по Льготам для Недееспособных

Специалист по Льготам для Недееспособных числится в штате сотрудников каждого центра ресурсов (за исключением Центра в Милуоки, который обслуживает только пожилых людей), и работает с физически недееспособными людьми и людьми с отстающим развитием, в возрасте 18-59 лет. Специалист по Льготам для Недееспособных предоставляет помощь по вопросам, касающимися подачи заявлениий и проблемам, связанным с выяснением, пологаются ли данному лицу те или иные общественные и частные льготы и программы из имеющегося в наличии очень широкого ассортимента. Специалист по Льготам для Недееспособных также может предоставить Вам информацию относительно внутренней процедуры подачи жалобы в СМО, а также относительно того, какой выбор у Вас есть для подачи жалобы на уровне Штата. В некоторых ситуациях, Специалист по Льготам для Недееспособных может также оказывать непосредственную помощь в решении проблем, связанных с Family Care.

Ниже указаны телефоны центров ресурсов и Специалистов по Льготам для Недееспособных для тех округов, которые учавствуют в проекте Family Care:

Округ Фон-дю-Лак Центр Ресурсов Для Пожилых и Недееспособных
(920) 929-3466 Общие вопросы
(920) 929-3443 ТОГ/Телетайп
(888) 435-7335 Бесплатный телефон

Округ Ла-Кросс Центр Ресурсов Для Пожилых и Недееспособных
(608) 785-6050 Общие вопросы
(608) 785-9787 Телетайп
(800) 500-3910 Бесплатный телефон

Округ Милуоки Центр Ресурсов Для Пожилых
(Специалиста по Льготам для Недееспособных нет)
(414) 289-6874 Общие вопросы
(414) 289-8591 ТОГ
(866) 229-9695 Бесплатный телефон

Округ Портидж Центр Ресурсов Для Пожилых и Недееспособных
(715) 346-1405 Общие вопросы
(715) 346-1632 Телетайп
(800) 586-5055 Бесплатный телефон

Округ Ричланд Центр Ресурсов Для Пожилых и Недееспособных
(608) 647-4616 Общие вопросы
(877) 641-4616 Бесплатный телефон

3. Специалисты по льготам для пожилых людей

Специалисты по льготам для пожилых людей могут помогать тем членам СМО, возраст которых 60 лет и старше, предоставляя информацию относительно внутренней процедуры подачи жалобы в СМО, а также относительно того, каким образом можно подать жалобу на уровне Штата. В некоторых ситуациях, Специалист по льготам для пожилых людей может также оказывать услуги по проблемам, непосредственно связанным с Family Care.

Ниже указаны телефоны Специалистов по льготам для пожилых людей для тех округов, которые учавствуют в проекте Family Care:

Округ Фон-дю-Лак
(920) 929-3113

Округ Ла-Кросс
(608) 785-9710

Округ Милуоки
Legal Action of Wisconsin Senior Law (Судебные иски для пожилых жителей Штата Висконсин)
(414) 278-1222 или (414) 278-7722

Округ Портидж
(715) 346-1405 или (800) 586-5055

Округ Ричланд
(608) 647-6226 или (608) 647-8961

4. Независимые Жилищные Центры

Независимые Жилищные Центры (Independent Living Centers, ILCs) – это некоммерческие организации, управляемые жильцами. Эти Центры оказывают целый ряд услуг, включая дружескую поддержку, обеспечение информацией и справочными материалами, обучение навыкам независимого проживания, адвокатские услуги, обучение по вопросам, связанным с жизнью общества,

координацию услуг и вопросов по персональному уходу. Ниже указаны телефоны ILCs для округов, в которых предлагается программа Family Care:

Округ Фон-дю-Лак
Options for Independent Living (Варианты Независимого Проживания)
(920) 490-0500 Телефон
(920) 490-0600 Телетайп

Округ Ла-Кросс
Independent Living Resources, Inc. (Независимые Жилищные Центры)
(608) 787-1111 Телефон
(608) 787-1148 Телетайп
(888)474-5745 Бесплатный телефон

Округ Милуоки
Independence First (Сначала – Независимость)
(414) 291-7520 Телефон/Телетайп

Округ Портидж
MidState Independent Living Consultants (Консультанты Среднего Штата по вопросам независимого проживания)
(715) 344-4210 Телефон/Телетайп
(800) 382-8484 Бесплатный телефон

Округ Ричланд
Independent Living Resources, Inc. (Независимые Жилищные Центры)
(608) 647-8053 Телефон/Телетайп
(877) 471-2095 Бесплатный телефон

5. Союз Адвокатов штата Висконсин (Wisconsin Coalition for Advocacy, WCA)

WCA может помочь пользователям услуг Family Care, если у них есть проблемы, решение которых предусмотрено действующими программами WCA, включая следующие:

- люди, которые находятся в домах для престарелых или других учреждениях, хотят жить в обществе;
- людей обижают или к ним относятся с пренебрежением;
- люди живут в обществе, но опасаются того, что их могут поместить в учреждение, потому что они не могут получить услуги и помощь, которые им необходимы, чтобы иметь возможность оставаться в обществе.

Координаты WCA для связи :

В Медисоне:
Wisconsin Coalition for Advocacy (Союз Адвокатов штата Висконсин)
16 North Carroll Street, Suite 400
Madison, Wisconsin 53703
(608) 267-0214 Телефон/Телетайп
(800) 928-8778 Телефон/Телетайп Бесплатно

В Милуоки:

Wisconsin Coalition for Advocacy (Союз Адвокатов штата Висконсин)
2040 W. Wisconsin Ave, Suite 678
Milwaukee, Wisconsin 53233
(414) 342-8700 Телефон/Телетайп
(800) 708-3034 Телефон/Телетайп Бесплатно

6. Wisconsin Board on Aging and Long Term Care (Правление по Вопросам Пожилых Людей и Долгосрочной Социальной Помощи Штата Висконсин).

Посредник по жалобам на действия госучреждений от этого агентства обеспечивает правовую защиту людям в возрасте 60 лет и более, которые живут в домах для престарелых, специальных учреждениях для людей с отклонениями в развитии, в домах для пожилых семей и в других учреждениях подобного рода. Координаты для связи с Правлением по Вопросам Пожилых Людей и Долгосрочной Социальной Помощи:

Board on Aging and Long Term Care
1402 Pankratz Street, Suite 111
Madison, Wisconsin 53704
(800) 815-0015 Бесплатный телефон

7. Legal Aid Society of Milwaukee, Inc (Общество Правовой Помощи Округа Милуоки)

Legal Aid Society обеспечивает бесплатное юридическое представление, информацию и/или справочные материалы тем, кто хочет вступить в СМО и членам СМО, пользующимся услугами Family Care и проживающим в Округе Милуоки. Чтобы иметь право на эти услуги, Вы должны быть резидентом Округа Милуоки, в возрасте 50 лет или старше, и соответствовать требованиям, предъявлемым к активам и Вашему доходу. В дополнение к решению вопросов, связанных с Family Care, Legal Aid Society также обеспечивает юридическое представление по вопросам Социального обеспечения, SSI, страховых полисов

Medicare и Medicaid, правам потребителей, размещения и вопросам семейного права. Координаты для связи с Legal Aid Society:

Legal Aid Society of Milwaukee
229 W. Wisconsin Avenue, Suite 200
Milwaukee, WI 53202
(414) 727-5300

8. Elder Abuse/Adult Protective Services Programs (Программы Услуг по Защите Пожилых и Совершеннолетних)

Каждый Округ имеет как отчетную систему по злоупотреблениям в отношении пожилых людей, так и Программу Услуг по Защите Совершеннолетних (Adult Protective Services, APS), которая помогает совершеннолетним, в отношении которых были совершены, совершаются или могут быть совершены злоупотребления или пренебрежения. Ниже указаны телефоны агенств по злоупотреблениям в отношении пожилых людей и программ APS для округов, в которых предлагается программа Family Care:

Когда будете звонить, обязательно укажите, хотите Вы говорить со следователем по злоупотреблениям в отношении пожилых людей, или с сотрудником APS. Люди физически недееспособные и люди с отстающим развитием в возрасте 18-59 лет должны разговаривать с сотрудником APS. Люди в возрасте 60 лет или старше должны разговаривать со следователем по злоупотреблениям в отношении пожилых людей.

Округ Фон-дю-Лак
Department of Social Services (Департамент Социального обеспечения)
(920) 929-3400 или (920) 929-3466
(920) 929-3391 В нерабочее время
(888) 435-7335 Бесплатный телефон

Округ Ла-Кросс
Human Services Department (Департамент по Проблемам Человека)
(608) 785-5700 Общие вопросы/ В нерабочее время

Округ Милуоки
Department on Aging (Департамент по Вопросам Пожилых Людей)
(414) 289-6874 Общие вопросы/В нерабочее время

Округ Портидж
Health and Human Services (Департамент по Вопросам Здравохранеия и Проблемам Человека)
(715) 345-5350 Общие вопросы
(715) 343-7125 В нерабочее время

Округ Ричланд
Health and Human Services (Департамент по Вопросам Здравохранения и Проблемам Человека)
(608) 647-8821 Общие вопросы
(608) 647-2106 В нерабочее время

Идея этого буклета, также как и большинство формулировок, которые в нем приведены, являются продуктом ***Wisconsin Coalition for Advocacy (Союза Адвокатов Штата Висконсин),*** *работающего по гранту под названием Family Care Independent Advocacy (Независимая Юридическая Защита Family Care). Этот грант был представлен Board on Aging and Long Term Care (Правлением по Вопросам Пожилых Людей и Долгосрочной Социальной Помощи).*

Family Care - это программа долгосрочной социальной помощи, которая осуществляет услуги в 5 округах штата Висконсина. Будучи всесторонней и гибкой системой долгосрочного социального обслуживания, Family Care стремится способствовать тому, чтобы ее пользователи могли жить независимой и полноценной жизнью, используя взаимопомощь и поддержку.

Цели инициативы, предложенной Family Care:

ВЫБОР – Предоставить людям больший выбор услуг и помощи, которые бы отвечали их потребностям.

ДОСТУПНОСТЬ – Сделать услуги более доступными.

КАЧЕСТВО - Улучшать качество, уделяя больше внимания здоровью и социальным потребностям.

РЕНТАБЕЛЬНОСТЬ – Создать рентабельную систему долгосрочной социальной помощи для будущего.

Wisconsin Department of Health and Family Services
Division of Disability and Elder Services
(Департамент Здравоохранения и Семейного Обслуживания
Отдел Услуг для Пожилых и Недееспособных.)
P.O. Box 7851
Madison, Wisconsin 53707-7851
dhfs.wisconsin.gov/LTCare