# ຂ້າພະເຈົ້າຄວນເຮັດແນວໃດ ຖ້າຂ້າພະເຈົ້າມີຄວາມກັງວົນກ່ຽວກັບໂຄງການຂອງຕົນ?

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

ADRC Aging & Disability Resource Center

ໂຄງການເບິ່ງແຍງດູແລໄລຍະຍາວຂອງ Wisconsin ມີຈຸດປະສົງເພື່ອໃຫ້ບໍລິການຜູ້ໃຫຍ່ທີ່ເປັນຜູ້ສູງອາຍຸ ແລະ ຜູ້ໃຫຍ່ທີ່ມີຄວາມພິການ. ບັນດາໂຄງການຕ່າງໆລວມມີ Family Care, IRIS (Include, Respect, I Self-Direct (ລວມເຂົ້າ, ເຄົາລົບ, ຂ້າພະເຈົ້າຄວບຄຸມເອງ)), Partnership ແລະ PACE (Program of All-Inclusive Care for the Elderly (ໂຄງການເບິ່ງແຍງດູແລສຳລັບຜູ້ສູງອາຍຸແບບຄົບວົງຈອນ)).

ທ່ານຄວນມີປະສົບການທີ່ດີກັບໂຄງການຂອງທ່ານ. ຖ້າທ່ານບໍ່ພໍໃຈກັບສິ່ງທີ່ທ່ານໄດ້ປະສົບການ, ທ່ານມີສິດທີ່ຈະເວົ້າບາງສິ່ງບາງຢ່າງອອກມາ. ທ່ານມີສິດທີ່ຈະຮັບຮູ້ວິທີການຍື່ນ **ຄຳຮ້ອງຮຽນ** ຫຼື **ຄຳອຸທອນ ໄດ້.**

ແຕ່ລະໂຄງການຈະຕ້ອງໄດ້ໃຫ້ຂໍ້ມູນກ່ຽວກັບວິທີການຍື່ນຄຳຮ້ອງຮຽນ ຫຼື ຄຳອຸທອນໃຫ້ແກ່ທ່ານ. ນອກຈາກນັ້ນ, ໂຄງການຂອງທ່ານກໍຍັງບໍ່ໄດ້ການຮັບອະນຸຍາດໃຫ້ປະຕິບັດຕໍ່ທ່ານຢ່າງແຕກຕ່າງກັນ ຖ້າທ່ານຍື່ນຄຳຮ້ອງຮຽນ ຫຼື ຄຳອຸທອນ.

ທ່ານສາມາດຕິດຕໍ່ສູນ Aging and Disability Resource Center (ສູນແຫຼ່ງຊັບພະຍາກອນສຳລັບຜູ້ສູງອາຍຸ ແລະ ຄົນພິການ, ADRC) ຫຼື Tribal Aging and Disability Resource Specialist (ຜູ້ຊ່ຽວຊານດ້ານແຫຼ່ງຊັບພະຍາກອນສຳລັບຜູ້ສູງອາຍຸ ແລະ ຄົນພິການ, ADRS) ໄດ້ທຸກເວລາ ເພື່ອສຶກສາກ່ຽວກັບທາງເລືອກຂອງທ່ານໃນການໂອນຍ້າຍໄປຍັງໂຄງການອື່ນ, Managed Care Organization (ອົງກອນການເບິ່ງແຍງດູແລແບບມີການຄຸ້ມຄອງ, MCO), IRIS Consultant Agency (ໜ່ວຍງານທີ່ປຶກສາຂອງ IRIS, ICA) ຫຼື Fiscal Employer Agent (ຕົວແທນນາຍຈ້າງດ້ານການເງິນ, FEA) ຫຼື ຖອນການລົງທະບຽນອອກຈາກໂຄງການເບິ່ງແຍງດູແລໄລຍະຍາວໃນປັດຈຸບັນຂອງທ່ານ.

## ຄຳສັບທີ່ຄວນຈະຮູ້

**ຄຳຮ້ອງຮຽນ**
ນີ້ແມ່ນວິທີທີ່ເປັນທາງການໃນການບອກວ່າທ່ານບໍ່ພໍໃຈກັບ Managed Care Organization (ອົງກອນການເບິ່ງແຍງດູແລແບບມີການຄຸ້ມຄອງ), IRIS Consultant Agency (ໜ່ວຍງານທີ່ປຶກສາຂອງ IRIS) ຫຼື Fiscal Employer Agent (ຕົວແທນນາຍຈ້າງດ້ານການເງິນ) ຂອງທ່ານ. ທ່ານສາມາດຍື່ນຄຳຮ້ອງຮຽນໄດ້ທຸກເວລາ ຖ້າມີຂໍ້ກັງວົນໃດໆ ຍົກເວັ້ນການກຳນົດຜົນປະໂຫຍດທີ່ບໍ່ເພິ່ງປະສົງ, ເຊິ່ງປະຕິບັດຕາມຂັ້ນຕອນການອຸທອນ.

**ການກຳນົດຜົນປະໂຫຍດທີ່ບໍ່ເພິ່ງປະສົງ**
ນີ້ແມ່ນການປະຕິເສດການບໍລິການ ຫຼື ການຈ່າຍເງິນ. ການບໍລິການຂອງທ່ານອາດຈະຖືກຢຸດຕິ ຫຼື ຫຼຸດລົງ.

**ແຈ້ງການດຳເນີນການ**
ນີ້ແມ່ນຈົດໝາຍທີ່ເປັນທາງການຈາກ MCO ຫຼື ICA ຂອງທ່ານ ກ່ຽວກັບການກຳນົດຜົນປະໂຫຍດທີ່ບໍ່ເພິ່ງປະສົງ.

**ການອຸທອນ**
ນີ້ແມ່ນຂະບວນການທີ່ເປັນທາງການທີ່ຈະຮ້ອງຂໍໃຫ້ມີການກວດສອບແຈ້ງການກ່ຽວກັບການດຳເນີນການໃດໜຶ່ງຂອງທ່ານ ຢູ່ໃນການໄຕ່ສວນພິຈາລະນາຢ່າງຍຸຕິທຳຂອງລັດ. ທ່ານຕ້ອງໄດ້ຍື່ນອຸທອນພາຍໃນ 60 ວັນນັບຈາກວັນທີອອກແຈ້ງການກ່ຽວກັບການດຳເນີນການ. ໃນເວລາທີ່ທ່ານຮ້ອງຂໍການອຸທອນ, ທ່ານສາມາດຮ້ອງຂໍສືບຕໍ່ໃຊ້ການບໍລິການໄດ້ເລື້ອຍໆ. ນີ້ໝາຍຄວາມວ່າ ການບໍລິການຂອງທ່ານຈະສືບຕໍ່ໄປຈົນກ່ວາຂະບວນການອຸທອນຈະສຳເລັດ.

**ໝາຍເຫດ:** ສຳລັບ IRIS, ຖ້າການຈ່າຍເງິນຖືກປະຕິເສດ, ທ່ານຈະບໍ່ໄດ້ຮັບການແຈ້ງການເປັນລາຍລັກອັກສອນ. ນອກຈາກນັ້ນ, ກໍຍັງບໍ່ມີຂະບວນການອຸທອນອີກດ້ວຍ. ທ່ານອາດສາມາດຈະຕິດຕໍ່ Fiscal Employer Agent (ຕົວແທນນາຍຈ້າງດ້ານການເງິນ) ຂອງທ່ານ ຫຼື ຍື່ນຄຳຮ້ອງຮຽນໄດ້.

WISCONSIN DEPARTMENT of HEALTH SERVICES
P-00088YL (05/2024)

## ວິທີການຂໍຄວາມຊ່ວຍເຫຼືອ ຖ້າທ່ານມີຄວາມກັງວົນ

ໂຄງການເບິ່ງແຍງດູແລໄລຍະຍາວຂອງທ່ານພ້ອມທີ່ຈະຊ່ວຍເຫຼືອທ່ານກຳນົດການຊ່ວຍເຫຼືອ ແລະ ການບໍລິການທີ່ທ່ານຕ້ອງການ. ຖ້າທ່ານມີຄວາມກັງວົນວ່າບໍ່ສາມາດບັນລຸໄດ້ຕາມຄວາມຕ້ອງການຂອງທ່ານ, ໃຫ້ປະຕິບັດຕາມບັນດາຂັ້ນຕອນເຫຼົ່ານີ້:

1. **ສົນທະນາກັບຜູ້ຕິດຕໍ່ຫຼັກຂອງທ່ານ**—ແຈ້ງໃຫ້ທີມງານເບິ່ງແຍງດູແລຂອງທ່ານ (ສຳລັບ Family Care, Partnership ຫຼື PACE), IRIS Consultant Agency (ໜ່ວຍງານທີ່ປຶກສາຂອງ IRIS) ຫຼື Fiscal Employer Agent (ຕົວແທນນາຍຈ້າງດ້ານການເງິນ) ຂອງ IRIS ຮູ້ກ່ຽວກັບຄວາມກັງວົນຂອງທ່ານ. ພວກເຂົາອາດສາມາດຈະແກ້ໄຂໄດ້ ໂດຍບໍ່ຜ່ານຂະບວນການຮ້ອງທຸກຢ່າງເປັນທາງການ.

2. **ຍື່ນຄຳຮ້ອງຮຽນ**—ທ່ານອາດສາມາດຈະຍື່ນຄຳຮ້ອງຮຽນໄດ້ດ້ວຍຕົວທ່ານເອງ ຫຼື ທ່ານສາມາດຂໍຄວາມຊ່ວຍເຫຼືອຈາກຜູ້ອື່ນໄດ້. ບັນດາໝູ່ເພື່ອນ, ຄອບຄົວ ຫຼື ຜູ້ສະໜັບສະໜູນ ອາດຈະສາມາດຊ່ວຍທ່ານດຳເນີນການຕາມຂະບວນການໃຫ້ສຳເລັດ. ຖ້າວ່າທ່ານມີຄຳຖາມກ່ຽວກັບຜູ້ທີ່ສາມາດຊ່ວຍທ່ານໄດ້, ໃຫ້ຖາມໂຄງການຂອງທ່ານ ຫຼື ຕິດຕໍ່ສູນ ADRC ປະຈຳທ້ອງຖິ່ນຂອງທ່ານ.

3. **ຍື່ນຄຳອຸທອນ ເພື່ອຂໍການໄຕ່ສວນຍຸຕິທຳຂອງລັດ**—ທ່ານສາມາດຮ້ອງຂໍການໄຕ່ສວນຍຸຕິທຳຂອງລັດໄດ້ ຖ້າທ່ານບໍ່ເຫັນດີກັບຜົນຂອງການຮ້ອງຮຽນຂອງທ່ານ. ນອກຈາກນັ້ນ, ທ່ານກໍຍັງສາມາດຍື່ນອຸທອນ ເພື່ອເປັນການຕອບສະໜອງຕໍ່ການກຳນົດຜົນປະໂຫຍດທີ່ບໍ່ເພິ່ງປະສົງໄດ້ອີກດ້ວຍ. ການໄຕ່ສວນຍຸຕິທຳຂອງລັດ ແມ່ນເຮັດຊ່ອງໜ້າຜູ້ພິພາກສາກົດໝາຍປົກຄອງຂອງລັດ. ພວກເຂົາຈະຖາມທ່ານດ້ວຍຄຳຖາມຈຳນວນໜຶ່ງ ແລະ ເກັບກຳຂໍ້ມູນເພື່ອຕັດສິນໃຈ ກ່ຽວກັບຄວາມກັງວົນຂອງທ່ານ.

   ຖ້າວ່າທ່ານໄດ້ລົງທະບຽນເຂົ້າໃນ IRIS, ພຽງແຕ່ທ່ານ ຫຼື ຜູ້ຕາງໜ້າຕາມກົດໝາຍຂອງທ່ານເທົ່ານັ້ນຈຶ່ງສາມາດຍື່ນອຸທອນໄດ້.

## ບ່ອນທີ່ຈະຊອກຫາ ຄວາມຊ່ວຍເຫຼືອເພີ່ມເຕີມ

### MetaStar

Department of Health Services (ພະແນກບໍລິການສຸຂະພາບ, DHS) ປະຈຳ Wisconsin ເຊັນສັນຍາກັບ MetaStar ເພື່ອຄຸ້ມຄອງສາຍດ່ວນກ່ຽວກັບການອຸທອນ ແລະ ການຮ້ອງຮຽນ. MetaStar ຊ່ວຍໃນເລື່ອງການຮ້ອງຮຽນ ແລະ ພະຍາຍາມຊອກຫາຂໍ້ຕົກລົງທີ່ໃຊ້ໄດ້ຜົນສຳລັບທັງທ່ານ ແລະ ໂຄງການ. ນອກຈາກນັ້ນ, ພວກເຂົາກໍຍັງຈະພະຍາຍາມຊ່ວຍແກ້ໄຂຄຳຮ້ອງທຸກອີກດ້ວຍ ເພື່ອບໍ່ໃຫ້ຕ້ອງໄປຮອດການໄຕ່ສວນພິຈາລະນາຍຸຕິທຳຂອງລັດ. ຕິດຕໍ່:

DHS Grievances<br>
c/o MetaStar<br>
2909 Landmark Place, Madison, WI 53713<br>
ສາຍດ່ວນ: 888-203-8338<br>
ແຟັກ: 608-274-8340

### Ombudsman (ຜູ້ກວດສອບ)

Ombudsman (ຜູ້ກວດສອບ) ແມ່ນຜູ້ສະໜັບສະໜູນ ຫຼື ຜູ້ຊ່ວຍທີ່ເປັນກາງ. ການບໍລິການຂອງພວກເຂົາແມ່ນບໍ່ເສຍຄ່າ. ເຂົາເຈົ້າຈະຕອບຄຳຖາມຕ່າງໆກ່ຽວກັບການຮ້ອງຮຽນ ແລະ ການອຸທອນ. Ombudsman (ຜູ້ກວດສອບ) ສາມາດບອກທ່ານກ່ຽວກັບສິດຕ່າງໆຂອງທ່ານ ແລະ ຊ່ວຍທ່ານສະໜັບສະໜູນຕົວທ່ານເອງ.

**ສຳລັບບຸກຄົນທີ່ມີອາຍຸ 18-59 ປີ, ໃຫ້ຕິດຕໍ່:**<br>
Disability Rights Wisconsin<br>
ໂທລະສັບ: 800-928-8778<br>
TTY: 711<br>
**disabilityrightswi.org**

**ສຳລັບຜູ້ມີອາຍຸ 60 ປີຂຶ້ນໄປ, ໃຫ້ຕິດຕໍ່:**<br>
Board on Aging and Long Term Care (ສະພາຄຸ້ມຄອງຜູ້ສູງອາຍຸ ແລະ ການເບິ່ງແຍງດູແລໄລຍະຍາວ) ປະຈຳ Wisconsin<br>
ໂທລະສັບ: 800-815-0015<br>
TTY: 711<br>
**longtermcare.wi.gov/pages/home.aspx**

### ADRC ຫຼື Tribal ADRS

ADRC ຫຼື Tribal ADRS ສາມາດໃຫ້ທາງເລືອກຕ່າງໆແກ່ທ່ານ ໃນການໂອນຍ້າຍໄປຫາໂຄງການອື່ນໆ, MCO, ICA ຫຼື FEA ຫຼື ເພື່ອຖອນການລົງທະບຽນ. ທ່ານສາມາດຊອກຫາຂໍ້ມູນຕິດຕໍ່ຂອງສູນ ADRC ປະຈຳທ້ອງຖິ່ນ ຫຼື Tribal ADRS ຂອງທ່ານໄດ້ທີ່ FindMyADRC.org.