

**Kao član,
imate sledeća
prava:**

Slobodno razgovarajte ako
niste zadovoljni - i znajte da nećete
upasti u probleme zbog izražavanja
svoje zabrinutosti

Neka se
o vašoj
zabrinutosti
čuje

Ažurirane
informacije o pritužbama
i tužbenim postupcima

Blagovremena
odлуka na vašu
pritužbu ili žalbu

Razgovarajte prvo
sa svojim timom
za negu ako imate
problema sa nekom
odlukom ili vašim
uslugama

Prava članova i pritužbe i žalbe na Medicaid



Šta je pritužba?

Pritužba je druga reč za žalbu. To je način da izrazite svoju zabrinutost ako niste zadovoljni kompanijom My Choice Wisconsin (MCW), pružaocem usluge ili kvalitetom nege ili usluga.

Kako podneti pritužbu:

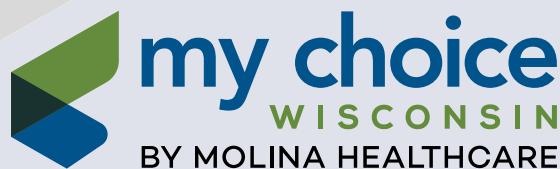
- Možete da razgovarate o svojim problemima sa svojim timom za negu ili sa nadređenim licem.
- Možete kontaktirati specijalistu za prava članova.
- Imate pravo da podnesete pritužbu u bilo kom trenutku.

Šta je žalba?

Žalba je kada zatražite preispitivanje odluke koju je doneo MCW u vezi sa jednom od vaših usluga. Ova odluka može biti „odлука o prestanku beneficija“ što znači uskraćivanje, smanjenje ili prekid usluge koju ste tražili.

Kako uložiti žalbu:

- Kontaktirajte specijalistu za prava članova kako biste započeli proces.
- Imate 60 dana od datuma kada ste obavešteni o našoj odluci.
- Imamo 30 dana da razmotrimo, donesemo odluku o vašoj žalbi i uputimo pismo.
- Ako mislite da je vaše neposredno zdravlje ili bezbednost ugrožena, zatražite da se ubrza obrada važe žalbe. Ako to bude prihvaćeno, dostavićemo vam našu odluku u roku od 72 sata.





Prava članova i pritužbe i žalbe na Medicaid

Dobijanje pomoći u vezi sa vašom pritužbom ili žalbom

- Možete zatražiti od bilo koga da govori u vaše ime.
- Ako želite pomoći od spoljne agencije, MCW vam može dati informacije za kontakt druge agencije.
- Specijalista za prava članova MCW-a može vam pomoći da razumete svoja prava i kako da podnesete pritužbe i uložite žalbe. Može vam pomoći da odlučite koji proces bi vam najbolje odgovarao.
- Možete da nam napišete pismo ili da nas pozovete. Ako nam pošaljete svoju žalbu ili pritužbu, molimo vas da opišete šta mislite da treba da se ispravi i zašto. Potvrđićemo žalbu u roku od 5 radnih dana.

Informacije za kontakt

Adresa za slanje:

My Choice Wisconsin
Attn: Member Rights Specialist
10201 W Innovation Dr. Suite 200
Wauwatosa WI 53226-4822

Specijalista za prava članova Brojevi telefona:

Family Care, Partnership, Dual Advantage

Besplatni telefon: 1-800-963-0035 x 3448 **TTY:** 711

E-pošta: mrs@mychoicewi.org

Za više informacija pogledajte:

- Vaš priručnik za članove
- **Naš web-sajt:** mychoicewi.org/contact/grievances-appeals/
- Dokument o dokazima o pokriću (*Samo članovi partnerstva i Dual Advantage*)

Članovi partnerstva koji takođe imaju Medicare mogu imati dodatna prava na žalbe i pritužbe. Razgovarajte sa specijalistom za prava članova da saznate više.

