

**Kao član,  
imate sledeća  
prava:**

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

**Ažurirane  
informacije o pritužbama  
i tužbenim postupcima**

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

**Neka se  
o vašoj  
zabrinutosti  
čuje**

**Blagovremena  
odluka na vašu  
pritužbu ili žalbu**

# 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 „odluka 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 obavesteni 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 vaše žalbe. Ako to bude prihvaćeno, dostavićemo vam našu odluku u roku od 72 sata.



**my choice**  
WISCONSIN  
BY MOLINA HEALTHCARE



# 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 pomoć 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. Potvrdićemo 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](mailto:mrs@mychoicewi.org)

### Za više informacija pogledajte:

- Vaš priručnik za članove
- **Naš veb-sajt:** [mychoicewi.org/contact/grievances-appeals/](https://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.

