# حقوق الأعضاء والتظلّم والطعون المقدمة إلى Medicaid

## ما هو التظلّم؟

**التظلّم** هو مرادف لمفردة الشكوى. إنها طريقة للتعبير عن رأيك إذا كنت غير راضٍ عن (My Choice Wisconsin (MCW، أو أحد مقدمي الخدمة، أو عن جودة رعايتك أو خدماتك.

### كيفية تقديم التظلّم:

- يمكنك التحدّث عن مخاوفك مع فريق رعايتك أو المشرف.
- يمكنك الاتصال باختصاصيّ في حقوق الأعضاء.
- يحق لك تقديم شكاوى التظلّم في أي وقت.

## ما هو الطعن؟

**الطعن** هو عندما تطلب مراجعة قرار اتخذته MCW بشأن إحدى خدماتك. ربما كان هذا القرار "قرارًا سلبيًا بشأن المزايا" وهو كناية عن رفض خدمة طلبتها، أو تقليص تلك الخدمة أو إنهائها.

### كيفية تقديم طعن:

- اتصل بالاختصاصيّ في حقوق الأعضاء لبدء الإجراء.
- لديك 60 يومًا من تاريخ الإخطار بقرارنا.
- لدينا 30 يومًا لمراجعته واتخاذ قرار بشأن طعنك والمتابعة مع إرسال خطاب.
- إذا كنت تعتقد أنّ صحتك أو سلامتك في الوقت الحاضر هما عرضة للخطر، فاطلب تسريع طعنك. إذا تم قبوله، فسنقدم لك قرارنا في غضون 72 ساعة.

my choice WISCONSIN

# حقوق الأعضاء والتظلّم والطعون المقدمة إلى Medicaid

## الحصول على مساعدة بشأن تظلّمك أو طعنك

- يمكنك أن تطلب من أي شخص ترغب في أن يتحدّث نيابةً عنك.
- إذا كنت ترغب في الحصول على مساعدة من وكالة خارجية، يمكن أن تعطيك MCW معلومات الاتصال الخاصة بالوكالات الأخرى.
- يمكن أن يساعدك اختصاصيّ في حقوق الأعضاء في MCW على فهم حقوقك وكيفية تقديم التظلّمات والطعون. ويمكنهم مساعدتك في تحديد الإجراء الذي قد يكون الأفضل بالنسبة إليك.
- يمكنك أن ترسل لنا خطابًا أو تتصل بنا. إذا أرسلت إلينا طعنك أو تظلّمك بالبريد العادي، فيُرجى وصف ما تعتقد أنه يجب تصحيحه واذكر السبب. سنقر باستلام طلب الطعن في غضون 5 أيام عمل.

my choice WISCONSIN

## معلومات جهة الاتصال

**العنوان البريدي:**

My Choice Wisconsin
عناية: الاختصاصيّ في حقوق الأعضاء
10201 W Innovation Dr. Suite 200
Wauwatosa WI 53226-4822

## الاختصاصيّ في حقوق الأعضاء رقم الهاتف

**Family Care، Partnership، Dual Advantage، Medicaid SSI**
**الرقم المجاني: 1-800-963-0035**
**الرقم الداخلي: 3448 الهاتف النصي: 711**

**BadgerCare Plus**
**الرقم المجاني: 1-855-530-6790 الهاتف النصي: 711**

**لمزيدٍ من المعلومات، تحقق من:**

- دليل الأعضاء
- **موقعنا الإلكتروني:** mychoicewi.org/contact/grievances-appeals/
- وثيقة إثبات التغطية *(الأعضاء في خطط Partnership وDual Advantage وDuals فقط)*

قد يتمتّع أعضاء Partnership المنضمين أيضًا إلى برنامج Medicare بحقوق إضافية في الطعن والتظلّم. تحدّث إلى اختصاصيّ في حقوق الأعضاء لمعرفة المزيد.