



Member Handbook

www.inclusa.org

Toll-Free: 1-877-622-6700 | TTY: 711 or 1-715-204-1799

Family Care

Справочник участника

*Проект для использования организациями
управляемого обслуживания*

Содержание

Глава 1. Важные телефонные номера и ресурсы.....	6
<i>Inclusa</i> контактные данные	6
Другие важные контакты	7
Глава 2. Приветствие и введение.....	12
Добро пожаловать в <i>Inclusa</i>	12
Как программа Family Care может мне помочь?	12
Кто мне поможет?	12
Кто будет предоставлять мне услуги?	13
Глава 3. Что нужно знать о получении услуг.....	14
Как составляется мой план ухода?	14
Что должно быть в вашем плане ухода?	15
Как выбираются и утверждаются услуги?	16
Самостоятельно заказываемая поддержка	16
А если мои потребности изменятся?	17
Как мне пользоваться сетью специалистов?	17
Как Family Care поможет мне управлять своими услугами?	17
Что мне делать в случае экстренной ситуации?	18
Как мне получить помощь в нерабочее время?	19
Что произойдет, если мне понадобится уход вдали от дома на некоторое время?	19
Глава 4. Услуги по программе Family Care.....	20

Какие услуги предоставляет Family Care?	20
Услуги по программе Family Care.....	21
Какие услуги не предоставляются?.....	30
Замена услуг или условий.....	31
Глава 5. Понимание того, кто оплачивает услуги, и координация ваших льгот	33
Буду ли я оплачивать какие-либо услуги?	33
Как мне оплачивать?.....	35
А если я получу счет за услуги?	35
Оплачивает ли Family Care услуги в интернате или в доме инвалидов?	35
Как координируются программы Medicare и другие мои страховые выплаты?	36
Что такое estate recovery (возмещение за счет имущества)? Как оно ко мне применяется?	36
Глава 6. Ваши права	37
Глава 7. Ваши обязанности	40
Глава 8. Жалобы и апелляции	42
Введение	42
Жалобы	43
Апелляции	46
Объективное разбирательство на уровне штата	49
Кто может помочь мне с моей жалобой или апелляцией?.....	52
Глава 9. Прекращение вашего участия в <i>Inclusa</i>.....	53
Приложения	54
Приложение 1. Глоссарий	54
Приложение 2. Заявление о сокращении доли в затратах	59

Приложение 3. Пример Notice of Adverse Benefit Determination (Уведомления об отрицательном заключении по льготам).....	60
Приложение 4. Форма запроса на апелляцию <i>Inclusa</i>	63
Приложение 5. Форма запроса на объективное разбирательство на уровне штата.....	64
Приложение 6. Уведомление о политике конфиденциальности.....	65

Глава 1. Важные телефонные номера и ресурсы

***Inclusa* контактные данные**

- Общий номер телефона

Inclusa Main Office (Stevens Point)
8:00 a.m. – 4:30 p.m. Monday – Friday
Toll-Free: 1-877-622-6700
TTY: 711 or 1-715-204-1799
Fax: 1-715-345-5725
Website: www.inclusa.org

- Адрес(-а) офиса(-ов) МСО

- Услуги для участников
Toll-Free: 1-877-622-6700
TTY: 711 or 1-715-204-1799

- Помощь в нерабочее время

Toll-Free: 1-877-622-6700
4:30 p.m. – 8:00 a.m. on Weekdays
24 hours a day on Weekends & Holidays

- Специалисты по правам участников
Персонал по услугам для участников member rights specialist может объяснить права участников. Они всегда готовы помочь, если у вас есть жалоба или претензия. Они могут предоставить вам информацию или помощь, если вы захотите обжаловать решение, принятое вашей группой.

Member Rights Specialist
Phone: 877-622-6700 (TTY: 711)
Email: memberrelations@inclusa.org

Если у вас возникла экстренная ситуация, позвоните по телефону 911

Другие важные контакты

Службы защиты для взрослых

В каждом округе есть агентство, которое расследует сообщения о случаях жестокого обращения, безнадзорности, финансовой эксплуатации и пренебрежения к себе. Позвоните в службу поддержки вашего округа, чтобы сообщить об известном или предполагаемом жестоком обращении со взрослым (в возрасте от 18 до 59 лет) или взрослым в возрасте 60 лет и старше.

Call the fraud hotline 877-865-3432 or file a report at dhs.wi.gov/fraud. Report directly to Inclusa at 877-622-6700 or at fraud@inclusa.org.

Aging and disability resource centers (Центры помощи пожилым людям и лицам с ограниченными возможностями)

Aging and disability resource centers (Центры помощи пожилым людям и лицам с ограниченными возможностями, ADRC) — это первое место, куда следует обратиться, чтобы получить точную и объективную информацию, касающуюся старения или жизни с инвалидностью. Центры ADRC — это дружелюбные, гостеприимные места, куда любой желающий — отдельные лица, семьи, друзья или профессионалы — может обратиться за информацией, подходящей к своей ситуации. Центры ADRC предоставляют информацию о программах и услугах, помогают людям понять, какие варианты долгосрочного ухода им доступны, и помогают им подавать заявки на программы и льготы. ADRC в регионах обслуживания *Inclusa*:

- **Adams County** (Health & Human Services Department)
Phone: 608-339-4505
- **Ashland County** (Health & Human Services Department)
Phone: 715-682-7004
- **Barron County** (Department of Health & Human Services)
Phone: 715-537-5691
- **Bayfield County** (Department of Human Services)
Phone: 715-373-6144
- **Brown County** (Human Services)
Phone: 920-448-7885
- **Buffalo County** (Aging and Disability Resource Center)
Phone: 866-578-2372
- **Burnett County** (Health & Human Services Department)
Phone: 715-349-7600
- **Calumet County** (Department of Health & Human Services)
Phone: 920-849-1400
- **Chippewa County** (Department of Human Services)
Phone: 715-726-7788
- **Clark County** (Department of Social Services)
Phone: 866-743-5233
- **Columbia County** (Aging and Disability Resource Center)
Phone: 608-742-9233
- **Crawford County** (Human Services Department)

Phone: 608-326-0248

- **Dane County** (Department of Human Services)

Phone: 608-261-9933

- **Dodge County** (Aging and Disability Resource Center)

Phone: 920-386-3580

- **Door County** (Human Services)

Phone: 920-746-7155

- **Douglas County** (Department of Health & Human Services)

Phone: 715-395-1304

- **Dunn County** (Aging and Disability Resource Center)

Phone: 715-232-4006

- **Eau Claire County** (Department of Human Services)

Phone: 715-839-7118

- **Fond Du Lac County** (Aging and Disability Resource Center)

Phone: 920-929-3466

- **Forest County** (Human Services Department)

Phone: 888-452-3296

- **Florence County** (Department of Human Services)

Phone: 715-478-7709

- **Grant County** (Department of Social Services)

Phone: 608-723-2136

- **Green County** (Aging and Disability Resource Center)

Phone: 608-328-9499

- **Green Lake County** (Health and Human Services)

Phone: 920-294-4070

- **Iowa County** (Aging and Disability Resource Center)

Phone: 608-930-9835

- **Iron County** (Human Services Department)

Phone: 715-561-3636

- **Jackson County** (Aging and Disability Resource Center)

Phone: 844-493-4245

- **Jefferson County** (Human Services)

Phone: 920-674-3105

- **Juneau County** (Department of Human Services)

Phone: 608-847-2400

- **Kewaunee County** (Human Services)

Phone: 920-338-0626

- **La Crosse County** (Aging and Disability Resource Center)

Phone: 800-500-3910

- **Lafayette County** (Human Services)

Phone: 608-776-4800

- **Langlade, Lincoln, and Marathon Counties** (North Central Community Services)

Phone: 855-487-3338 or 715-841-5160

- **Manitowoc County** (Department of Human Services)

Phone: 920-683-4230

- **Marinette County** (Aging and Disability Resource Center)

Phone: 715-732-3850

- **Marquette County** (Human Services)

Phone: 608-297-3124

- **Menomonee County** (Health & Human Services)

Phone: 715-799-3861

- **Milwaukee County** (Aging and Disability Resource Center)

Phone: 866-229-9695

- **Monroe County** (Aging and Disability Resource Center)
Phone: 800-500-3910
- **Oconto County** (Health & Human Services)
Phone: 920-834-7000
- **Oneida County** (Department of Social Services)
Phone: 715-369-7499
- **Outagamie County** (Health and Human Services)
Phone: 920-832-5169
- **Ozaukee County** (Human Services)
Phone: 262-284-8200
- **Pepin County** (Aging and Disability Resource Center)
Phone: 866-578-2372
- **Pierce County** (Aging and Disability Resource Center)
Phone: 715-273-6780
- **Polk County** (Human Services Department)
Phone: 715-485-8400
- **Portage County** (Health & Human Services Department)
Phone: 715-345-5350
- **Price County** (Health & Human Services)
Phone: 715-339-2158
- **Richland County** (Aging and Disability Resource Center)
Phone: 608-647-4616
- **Rock County** (Human Services Department – ADRC)
Phone: 608-741-3600 or 855-741-3600
- **Rusk County** (Department of Health & Human Services)
Phone: 715-532-2299
- **St. Croix County** (Department of Health and Human Services)
Phone: 715-246-8255
- **Sauk County** (Department of Human Services)
Phone: 608-355-4200
- **Sawyer County** (Health & Human Services Department)
Phone: 800-569-4162
- **Shawano County** (Department of Social Services)
Phone: 715-526-4700
- **Sheboygan County** (Aging and Disability Resource Center)
Phone: 920-467-4700
- **Taylor County** (Human Services Department)
Phone: 715-748-3332
- **Trempealeau County** (Aging and Disability Resource Center)
Phone: 800-273-2001
- **Vernon County** (Aging and Disability Resource Center)
Phone: 800-500-3910
- **Vilas County** (Department of Social Services)
Phone: 715-479-3668
- **Walworth County** (Department of Health & Human Services)
Phone: 262-741-3200
- **Washburn County** (Health & Human Services Department)
Phone: 715-468-4747
- **Washington County** (Aging and Disability Resource Center)
Phone: 262-335-4497
- **Waukesha County** (Aging and Disability Resource Center)
Phone: 262-548-7848
- **Waupaca County** (Health and Human Services)

Phone: 715-258-6400

- **Waushara County** (Department of Human Services)

Phone: 920-787-6618

- **Winnebago County** (Department of Human Services)

Phone: 877-886-2372

- **Wood County** (Department of Social Services)

Marshfield Area Phone: 715-387-6374

Wisconsin Rapids Area Phone: 715-421-8600

См. дополнительную информацию об ADRC на веб-сайте dhs.wi.gov/adrc.

Программы ombudsman (омбудсмена)

Ombudsman (омбудсмен) — это независимый правозащитник или помощник, который не работает на *Inclusa*. Любой, кто получает услуги Family Care, может воспользоваться бесплатной помощью от ombudsman (омбудсмена). Организация, в которую следует обратиться, зависит от возраста участника.

- Если вам **60 лет или больше**, обратитесь в Board on Aging and Long-Term Care. Зайдите на сайт longtermcare.wi.gov, позвоните по телефону 800-815-0015 (телетайп: 711) или напишите по электронной почте BOALTC@wisconsin.gov.
- Если вам **от 18 до 59 лет**, обратитесь в Disability Rights Wisconsin. Зайдите на сайт disabilityrightswi.org, позвоните по телефону 800-928-8778 (телетайп: 711) или напишите по электронной почте info@drwi.org.

Местные и общинные агентства

Вы должны сообщать об изменениях в вашей жизненной ситуации или финансах в течение 10 дней с момента изменения. Например, в случае переезда вы должны сообщить свой новый адрес. Эти изменения могут повлиять на ваше право на участие в программах Medicaid и Family Care. Сообщите об этих изменениях в ваше местное агентство или общинное агентство и *Inclusa*. Вы можете найти ближайшее агентство на сайте dhs.wi.gov/im-agency.

ACCESS

Вы можете использовать веб-сайт ACCESS для внесения изменений в свою жизненную ситуацию или финансы, продления срока действия льгот, проверки состояния и остатков на счетах или в качестве ресурса для различных программ. Войдите в систему или создайте учетную запись на access.wi.gov.

ForwardHealth

ForwardHealth — это карта, которую вы используете для получения услуг, включенных в вашу программу Medicaid. Сервисы для участников ForwardHealth помогут найти поставщиков услуг, получить новую карту и разобраться во включенных услугах и доплатах. Если у вас возникли проблемы с использованием карты ForwardHealth для таких целей, как получение очков, визиты к врачу или рецепты, позвоните в Службу поддержки участников по телефону 800-362-3002.

Сообщение о недобросовестных действиях в области социальной помощи

Недобросовестные действия означают получение покрытия или выплат, которые, как вы знаете, вы не должны получать, или помощь кому-либо другому в получении покрытия или выплат, которые, как вы знаете, они не должны получать. Сюда входят ваши собственные действия или помощь другим. Если вы совершите недобросовестные действия, у вас могут возникнуть проблемы с законом. Если суд решит, что кто-то получил медицинские льготы путем недобросовестных действий, ему придется вернуть государству эти льготы. Могут быть и другие наказания.

Если вы подозреваете кого-либо в нецелевом использовании средств социальной помощи, включая Family Care, позвоните на горячую линию для сообщения о недобросовестных действиях 877-865-3432 или направьте сообщение через веб-сайт dhs.wi.gov/fraud.

FoodShare (карта QUEST)

QUEST — это карта, которую вы используете для покупки продуктов в рамках программы FoodShare. Если у вас есть вопросы или проблемы в связи с FoodShare, вы хотите узнать свой баланс или у вас утеряна или украдена карта, позвоните в службу обслуживания карт QUEST по телефону 877-415-5164.

Division of Quality Assurance (Отдел обеспечения качества) Wisconsin

Если вы считаете, что медработник, агентство или лечебное учреждение нарушило законы штата или федеральные законы, вы имеете право подать жалобу в Division of Quality Assurance (Отдел обеспечения качества) Wisconsin. Чтобы подать жалобу, позвоните по телефону 800-642-6552.

Глава 2. Приветствие и введение

Добро пожаловать в *Inclusa*

Добро пожаловать в *Inclusa*, организацию управляемого обслуживания, которая реализует программу Family Care. Family Care — программа долгосрочного ухода Medicaid для пожилых людей и взрослых с ограниченными физическими возможностями, отклонениями в развитии или интеллекте. Участвующие в программе люди получают услуги, которые помогают им жить в собственном доме, когда это возможно.

В этом справочнике содержится информация, необходимая вам для того, чтобы:

- Узнать основные правила программы Family Care.
- Выяснить, какие услуги вы можете получить в Family Care.
- Узнать свои права и обязанности в качестве участника Family Care.
- Подать жалобу или апелляцию, если у вас есть проблема или беспокойство.

Если вам нужна помощь в ознакомлении с этим справочником, обратитесь в свою группу по уходу.

Как программа Family Care может мне помочь?

Family Care предоставляет услуги и поддержку, которые помогут вам жить настолько независимо, насколько это возможно, при этом обеспечивая вашу безопасность и поддержку дома посредством обычной, волонтерской и платной помощи. Сюда также входит управление уходом, чтобы помочь организовать ваши услуги и поддержку и управлять ими.

В качестве участника Family Care *Inclusa* расскажет вам об услугах и поддержке, которые вам нужны. Это может включать помощь в таких вопросах, как купание, транспортировка, ведение домашнего хозяйства или доставка еды на дом.

Кто мне поможет?

Если вы стали участником Family Care, группа по уходу из *Inclusa* будет с вами работать, чтобы удовлетворить ваши потребности. Вы являетесь центром для группы по уходу. **Вы должны участвовать в планировании каждой детали своего ухода.**

Family Care:

- Позволяет улучшить или поддержать качество вашей жизни.
- Помогает вам жить в вашем собственном доме или квартире, среди семьи и друзей.
- Позволяет вам участвовать в принятии решений о вашем уходе и услугах.
- Максимизирует вашу независимость.

В вашу группу по уходу будете входить вы и следующие лица:

- Дипломированная медсестра.
- Социальный работник
- Другие специалисты, в зависимости от ваших потребностей. Это может быть эрготерапевт, физиотерапевт или специалист по психическому здоровью.
- Любые другие лица, которых вы хотите привлечь, включая членов семьи или друзей.

Работа вашей группы по уходу заключается в том, чтобы:

- Выяснить ваши возможности, ресурсы, потребности и предпочтения.
- Составить план ухода, определяющий, каким образом вы будете получать необходимую вам помощь.
- Убедиться в том, что вы получаете услуги, предусмотренные вашим планом ухода.
- Убедиться в том, что услуги соответствуют вашим потребностям и являются экономически эффективными.
- Проверить, что ваш план ухода продолжает работать на вас.

В *Inclusa* считают, что наши участники должны иметь право голоса в вопросах о том, как и когда предоставляется уход. Это называется личным выбором. Статус участника и право на личный выбор также означают, что вы отвечаете за то, чтобы помочь вашей группе по уходу найти оптимальные способы поддержать вас. Дайте знать своей группе, если вам понадобится какая-либо помощь в этом процессе.

Кто будет предоставлять мне услуги?

Вы будете получать услуги по долгосрочному уходу от специалистов *Inclusa*. Мы предоставим вам информацию о специалистах, услугами которых вы можете воспользоваться. Чтобы получить список специалистов *Inclusa*, вы можете:

- Обратиться в свою группу по уходу
- Зайти на веб-сайт *Inclusa*.

Вы вместе со своей группой по уходу выберете специалистов, которые наилучшим образом удовлетворят ваши потребности.

Inclusa оплачивает не все услуги, которые вам нужны. Например, посещение вашего лечащего врача и оформление рецепта оплачиваются по программе Medicaid. *Inclusa* поможет вам понять разницу между услугами специалистов Medicaid и услугами по долгосрочному уходу от специалистов Family Care.

Глава 3. Что нужно знать о получении услуг

Как составляется мой план ухода?

Определите свои личные результаты

Сначала вы вместе с вашей группой по уходу определите свои **личные результаты**. Личные результаты — это цели, которые вы ставите себе в жизни. Только вы можете решить, что для вас важно. Эти результаты могут включать следующие вопросы:

- Жизненная ситуация и поддержка, которые вам нужны, например:
 - Где и с кем вы хотите жить
 - Необходимая поддержка и услуги и от кого вы их будете получать
 - Ваши повседневные дела
- Цели в области вашего образа жизни и повседневных вопросов, такие как:
 - Время с семьей и друзьями
 - Работа или другие виды деятельности
 - Участие в общественной жизни
 - Стабильность
 - Уважение и справедливость
 - Конфиденциальность
- Цели в области вашего здоровья и благополучия, такие как:
 - Здоровье
 - Безопасность
 - Недопущение жестокого обращения и пренебрежения

Ваша группа по уходу поможет вам определить ваши личные результаты. Они рассмотрят, какие услуги лучше всего удовлетворят ваши потребности, а также какие услуги будут наиболее экономически эффективными. Экономическая эффективность означает, что услуга соответствует вашим результатам по разумной цене. Затем *Inclusa* будет предоставлять услуги. Учтите, это не означает, что *Inclusa* всегда будет предоставлять услуги, которые выберет ваша группа. **То, что вы делаете самостоятельно, и помощь, которую вы получаете от семьи, друзей и других людей, — важная часть вашего плана ухода.**

Определите ваши долгосрочные результаты ухода

Вы вместе с вашей группой по уходу определите свои **долгосрочные результаты ухода**. Это ваши цели по обретению самостоятельности, которые помогут вам жить той жизнью, которую вы хотите. Family Care предоставляет услуги и поддержку, которые помогут вам достичь этих целей. Например:

- Удовлетворение ваших повседневных потребностей
- Получение всего необходимого для того, чтобы оставаться в безопасности, здоровым и максимально самостоятельным

Ваша группа по уходу разработает план ухода. Ваш план ухода поможет вам двигаться к результатам, которые определяете вы и ваша группа по уходу.

Что должно быть в вашем плане ухода?

Ваш план ухода будет включать следующие вопросы:

- Ваши потребности для физического здоровья и ваша способность выполнять определенные действия (например, принимать пищу и одеваться).
- Ваши возможности и предпочтения.
- Ваши личные результаты.
- Ваши долгосрочные результаты ухода.
- Услуги, которые вы будете получать.
- Кто будет предоставлять каждую услугу.
- То, что вы будете делать самостоятельно или с помощью семьи, друзей или близких.

Ваша группа по уходу попросит вас подписать ваш план ухода, чтобы показать, что вы помогли его составить. Вы получите копию подписанного вами плана. Если вы недовольны своим планом, вы можете отказаться от его подписания. При необходимости вы можете подать жалобу и апелляцию. (см. дополнительную информацию в Главе 8)

Вы будете регулярно общаться со своей группой по уходу, чтобы проверить, помогают ли вам услуги. Ваша группа по уходу должна встречаться с вами лично не реже одного раза в три месяца. При необходимости они могут встречаться с вами чаще.

Как выбираются и утверждаются услуги?

Вы должны получить одобрение на все услуги, **прежде** чем они будут предоставляться. *Inclusa* не оплачивает услуги без нашего предварительного одобрения. **Если вы самостоятельно организуете услуги без одобрения вашей группы по уходу, возможно, вам придется за них заплатить.** Обсудите со своей группой, если вам нужна услуга, которая не одобрена.

Inclusa отвечает за поддержку достижения результатов вашего долгосрочного ухода. Мы также должны учитывать стоимость при планировании вашего ухода.

Как одобряются услуги

Вы и ваша группа обсудите необходимые вам услуги. Вместе вы определите, как добиться ваших долгосрочных результатов ухода. Вы и ваша группа будете использовать пошаговый процесс одобрения услуг. Этот процесс поможет вам решить, будут ли услуги экономически эффективными, с хорошим соотношением цены и качества и удовлетворяют ли они ваши потребности в долгосрочном уходе. В МСО этот процесс называют resource allocation decision (решением о распределении ресурсов).

Важно, чтобы люди, которые уже помогают вам в повседневной жизни, продолжали участвовать в уходе за вами. Например, это могут быть друзья, родственники или соседи. *Inclusa* приобретает другие услуги, которые не может предоставить ваша собственная поддержка.

Самостоятельно заказываемая поддержка

Самостоятельно заказываемая поддержка — это способ для вас находить, приобретать и заказывать услуги. Вы и ваша группа по уходу встретитесь, чтобы обсудить, какие услуги вы можете заказывать самостоятельно. Если вы решите самостоятельно заказывать одну или несколько услуг, вы вместе со своей группой:

1. Составите бюджет на эти услуги и
2. Подготовите план, в котором будет указано, каким образом вы будете заказывать услуги.

Вы можете самостоятельно заказывать одну услугу или все свои услуги. Например, вы можете самостоятельно заказывать услуги по уходу за вами, но поручить своей команде по

Основные правила получения услуг

Как правило, мы включаем ваши услуги, если они:

- Входят в программу Family Care.
- Способствуют достижению ваших долгосрочных результатов ухода.
- Являются наиболее экономически эффективным способом удовлетворить ваши потребности.
- Включены в ваш план ухода.
- Предварительно одобрены и утверждены вашей группой ухода.

уходу управлять поставщиками, которые помогут вам получать медикаменты. Вы также можете передумать и в будущем самостоятельно заказывать больше или меньше услуг.

Вы не можете самостоятельно заказывать уход по месту жительства и услуги по управлению уходом.

Если вы заинтересованы в самостоятельно заказываемой поддержке, обратитесь за дополнительной информацией к

А если мои потребности изменятся?

Ваши услуги могут меняться со временем по мере изменения вашего здоровья и образа жизни. Например, вам может потребоваться меньше услуг, если ваше физическое здоровье улучшится. Если ваши потребности возрастут, мы позаботимся о том, чтобы вы получили помощь, необходимую для того, чтобы оставаться в безопасности, здоровым и максимально самостоятельным. Наша цель — предоставлять нужные услуги, в нужном количестве, в нужном месте.

Если ваши потребности изменятся, сообщите об этом своей группе по уходу. Они всегда готовы вам помочь.

Как мне пользоваться сетью специалистов?

Вы вместе со своей группой выберете нужных вам специалистов из списка в сети специалистов *Inclusa*. Вы можете запросить бумажную копию у. Мы можем воспользоваться услугами специалиста за пределами нашей сети, если у нас нет того, кто способен удовлетворить ваши потребности, или если все наши постоянные поставщики находятся слишком далеко от того места, где вы живете. Вы должны проконсультироваться со своей группой по уходу, чтобы выбрать специалиста за пределами нашей сети.

Если вы являетесь американским индейцем или коренным жителем Аляски, вы можете получать бесплатные услуги у поставщика медицинских услуг для индейцев за пределами нашей сети.

Если вы хотите переключиться на специалиста в другой сети, вы должны обратиться в свою группу по уходу за одобрением. **Вам придется оплатить стоимость услуги, если вы воспользуетесь услугами нового специалиста без одобрения вашей группы по уходу.**

Как Family Care поможет мне управлять своими услугами?

Inclusa уважает выбор наших участников. Например:

- Вы говорите, что важно для ваших результатов. Family Care поддерживает такие вещи, как выбор вашего собственного проживания, распорядка дня и услуг поддержки. Вы вместе с вашей группой по уходу найдете способы, помогающие достижению ваших результатов. Если вы считаете, что ваш план ухода не соответствует вашим результатам, вы можете подать жалобу или апелляцию. (см. дополнительную информацию в Главе 8)
- Если вы попросите, мы рассмотрим возможность использования специалиста, услугами которого мы обычно не пользуемся.
- Вы можете попросить, чтобы конкретный специалист приехал к вам домой или обеспечил интимный уход за вами. Это может быть член семьи. **Специалист или член семьи должен соответствовать нашим требованиям и быть согласен с суммой, которую мы выплачиваем.**
- Вы имеете право переходить в другую группу по уходу не чаще двух раз в год. Вам не нужно говорить, почему вы хотите другую группу. Возможно, *Inclusa* не всегда удастся выполнить вашу просьбу или предоставить вам именно ту группу, которая вам нужна.
- Вы можете решить самостоятельно заказывать одну услугу или все свои услуги.

Что мне делать в случае экстренной ситуации?

Если у вас экстренная ситуация, позвоните по номеру 911.

В экстренной ситуации вам не нужно обращаться в свою группу по уходу или получать предварительное одобрение.

Экстренная ситуация — это заболевание, травма, симптом или очень серьезное состояние. Большинство людей сразу же обратились бы за медицинской помощью, чтобы избежать причинения вреда. Это может быть что-то вроде внезапной болезни, подозрения на сердечный приступ или инсульт, перелом или тяжелый приступ астмы.

Если у вас возникла экстренная медицинская ситуация:

- Обратитесь за помощью как можно быстрее. Позвоните в службу 911 или обратитесь в ближайшее отделение неотложной помощи, больницу или центр скорой помощи.
- Сообщите персоналу службы неотложной помощи и больницы, что вы являетесь участником *Inclusa*.
- Вам или кому-либо еще следует как можно скорее связаться с вашей группой по уходу, чтобы сообщить им о вашей неотложной помощи.

Несмотря на то, что Family Care не включает в себя медицинские услуги, важно сообщить вашей группе по уходу, если вы обратились в отделение неотложной помощи или попали в больницу. Таким образом, мы сможем сообщить вашим нынешним специалистам, что вы находитесь в больнице. Мы также можем координировать последующие услуги. Например, ваш врач может направить вас в агентство по обслуживанию больных на дому. Ваша группа по уходу должна будет одобрить предоставление медицинских услуг на дому, прежде чем вы покинете больницу.

Как мне получить помощь в нерабочее время?

Если у вас возникла срочная необходимость, которая не может подождать до следующего рабочего дня, позвоните по телефону **Toll-Free: 1-877-622-6700**.

Сотрудники доступны 24 часа в сутки, семь дней в неделю и могут временно одобрить необходимые вам услуги до следующего рабочего дня. Ваша группа по уходу проконсультируется с вами, чтобы решить, следует ли продолжать оказание услуг.

Что произойдет, если мне понадобится уход вдали от дома на некоторое время?

Важно сообщить вашей группе по уходу, если вы собираетесь выехать из зоны обслуживания *Inclusa* на длительное время. *Inclusa* нужно будет знать подробности о том, куда вы направляетесь. Мы будем работать с вашим агентством, чтобы выяснить, повлияет ли это на ваш статус резидента округа.

- Если ваше агентство решит, что вы **больше не считаетесь жителем** округа, обслуживаемого *Inclusa*, обратитесь в aging and disability resource center (Центр помощи пожилым людям и лицам с ограниченными возможностями, ADRC) в том округе, куда вы собираетесь. В ADRC вам расскажут о программах, доступных в этом округе.
- Если вы **все равно считаетесь жителем**, *Inclusa* будет работать с вами над планированием экономически эффективного способа удовлетворения ваших потребностей и обеспечения вашего здоровья и безопасности во время вашего отсутствия.

Inclusa может решить, что мы не в состоянии разработать экономически эффективный план, отвечающий вашим потребностям и обеспечивающий ваше здоровье и безопасность, пока вы находитесь вне зоны нашего обслуживания. Если это произойдет, мы можем попросить исключить вас из программы.

Inclusa не оплачивает уход, если вы навсегда покидаете зону нашего обслуживания. Если вы планируете переезд на постоянное место жительства, свяжитесь со своей группой по уходу, чтобы как можно скорее обсудить этот вопрос.

Глава 4. Услуги по программе Family Care

Какие услуги предоставляет Family Care?

Доступные вам услуги зависят от вашего уровня обслуживания. Это тот объем ухода, который вам необходим, чтобы быть здоровым и в безопасности. В Family Care два уровня ухода:

- **Уровень ухода в доме инвалидов.** Ваши потребности должны быть достаточно высоки, чтобы вы могли получить услуги в доме инвалидов. Это не означает, что вы должны находиться в доме инвалидов, чтобы получать услуги.
- **Уровень ухода, не соответствующий дому инвалидов.** У вас есть некоторая потребность в услугах долгосрочного ухода, но вы не имеете права получать услуги в доме инвалидов. Family Care предлагает ограниченный набор услуг на этом уровне ухода.

Не все участники могут воспользоваться всеми услугами, которые предлагает Family Care. Вы получите только те услуги, которые необходимы вам для поддержки достижения результатов вашего долгосрочного ухода и обеспечения вашего здоровья и безопасности. Обсудите со своей группой по уходу, если вы считаете, что вам нужна услуга, перечисленная в этой главе. Вы и ваша группа по уходу будете использовать процесс одобрения услуги для создания наиболее экономически эффективного плана ухода для вас.

Inclusa может потребоваться предоставить услугу, которой нет в списке. Вы и ваша группа по уходу будете решать, когда вам могут понадобиться различные услуги для достижения долгосрочных результатов ухода.

Услуги по программе Family Care

Вы можете получить эти услуги, если они:

- Необходимы для поддержки достижения ваших долгосрочных результатов ухода.
- Одобрены вашей группой по уходу.
- Включены в ваш план ухода.

	Уровень ухода в доме инвалидов	Уровень ухода, не соответствующий дому инвалидов
Услуги государственного плана Medicaid на уровне сообщества		
Услуги дневного лечения от Alcohol and other drug abuse (злоупотребления алкоголем и другими наркотическими веществами, AODA) (во всех учреждениях, кроме на базе больницы или предоставляемых врачом)	✓	✓
Услуги лечения от Alcohol and other drug abuse (злоупотребления алкоголем и другими наркотическими веществами, AODA) (кроме стационарных или предоставляемых врачом)	✓	✓
Услуги по управлению уходом или обслуживанием	✓	✓
Программа общественной поддержки (кроме предоставляемой врачом)	✓	✓
Медицинское оборудование длительного пользования и расходные материалы медицинского назначения (за исключением слуховых аппаратов, протезов и принадлежностей для планирования семьи)	✓	✓
Медицинская помощь на дому	✓	✓
Дневные услуги по охране психического здоровья (во всех учреждениях)	✓	✓
Услуги по охране психического здоровья (кроме стационарных или предоставляемых врачом)	✓	✓
Сестринский уход (включая респираторную терапию, периодический уход и индивидуальное дежурство)	✓	✓
Эрготерапия (во всех учреждениях, кроме стационара)	✓	✓
Личная гигиена	✓	✓
Физиотерапия (во всех учреждениях, кроме стационара)	✓	✓
Услуги по коррекции речевой патологии (во всех учреждениях, кроме стационара)	✓	✓

	Уровень ухода в доме инвалидов	Уровень ухода, не соответствующий дому инвалидов
Транспортировка на прием к врачу (кроме скорой помощи)	✓	✓
Услуги институционального государственного плана Medicaid		
Дом инвалидов, включая учреждение промежуточного ухода за лицами с ограниченными интеллектуальными возможностями и учреждение для лечения психических заболеваний. (Услуги в учреждении для лечения психических заболеваний оплачиваются только для участников в возрасте до 21 года или 65 лет и старше.)	✓	
Услуги Home and Community-Based Waiver (оказываемые на дому и по месту проживания услуги для тех, кто отказался от проживания в специализированном учреждении)		
Дневной уход за взрослыми Услуги дневного ухода за взрослыми предоставляются группе взрослых в учреждении вне дома в течение части дня. Они предназначены для взрослых, которые нуждаются в социальном взаимодействии. Они также предназначены для тех, кто нуждается в присмотре, помощи в повседневной деятельности и поддержке для обеспечения здоровья и безопасности. Услуги могут включать в себя личный уход, легкое питание, медицинское обслуживание и транспортировку в учреждение дневного ухода и обратно.	✓	
Технические средства помощи Технические средства помощи включают в себя предметы, которые помогают людям в повседневной деятельности дома, на работе и в обществе. Они могут включать в себя такие технологии, как планшеты, мобильные устройства или программное обеспечение, предметы, называемые адаптивными вспомогательными средствами, и полностью обученную служебную собаку от авторитетного поставщика. Услуга также может включать оценку потребностей человека в технических средствах помощи, а также ремонт или техническое обслуживание устройств или предметов.	✓	
Изучение возможностей Competitive integrated employment (конкурентоспособной интегрированной занятости, CIE) Услуги CIE помогают участникам изучить карьерные возможности. Они также помогают участникам решить, хотят ли они работать в сообществе рядом с людьми, у которых нет инвалидности. Услуги включают экскурсии на предприятия, поиск работы, информационные собеседования или планирование трудоустройства. Участники также могут получить информацию об услугах по трудоустройству для людей с ограниченными возможностями и помощь с определением интересов, знаний и навыков, которые могут быть полезны при поиске работы.	✓	
Помощь в общении	✓	

	Уровень ухода в доме инвалидов	Уровень ухода, не соответствующий дому инвалидов
<p>Помощь в общении включает предметы и услуги, необходимые для улучшения слуха, речи, чтения или других форм общения. Услуги могут включать альтернативные или дополняющие системы общения, устройства усиления речи, электронные технологии, мобильные приложения и программное обеспечение. Услуги могут включать сурдоперевод или фасилитацию, оценку потребностей в общении, ремонт и техническое обслуживание устройств общения, а также обучение умению пользоваться устройствами общения.</p>		
<p>Консультативные клинические и терапевтические услуги для лиц, осуществляющих уход</p> <p>Консультативные клинические и терапевтические услуги помогают неоплачиваемым лицам, осуществляющим уход, и оплачиваемому вспомогательному персоналу выполнять план лечения или поддержки. Услуги включают в себя оценку, разработку планов лечения на дому, планов поддержки, планов вмешательства, а также обучение и помощь в реализации этих планов. Услуги также включают обучение лиц, осуществляющих уход, и персонала, который обслуживает участников со сложными потребностями (помимо обычного ухода).</p>	✓	
<p>Просвещение и подготовка потребителей</p> <p>Услуги по просвещению и подготовке потребителей помогают людям с ограниченными возможностями развивать навыки отстаивания собственных интересов, поддерживать самоопределение, осуществлять гражданские права и приобретать навыки, необходимые для контроля и ответственности за другие услуги поддержки. Эти услуги включают просвещение и подготовку участников и лиц, осуществляющих уход за ними, или лиц, принимающих юридические решения. В рамках программы могут оплачиваться вступительные взносы, книги и другие учебные материалы, а также проезд на учебные курсы, конференции и другие подобные мероприятия.</p>	✓	
<p>Консультационные и терапевтические услуги</p> <p>Консультационные и терапевтические услуги направлены на лечение личностных, социальных, физических, медицинских, поведенческих, эмоциональных, когнитивных, психических расстройств, а также расстройств, связанных со злоупотреблением алкоголем или другими наркотическими веществами. Сюда может входить помощь в адаптации к старению и инвалидности, помощь в налаживании отношений, а также рекреационная, художественная или музыкальная терапия. Услуги также могут включать консультации по вопросам питания, медицины, веса или утраты.</p>	✓	
<p>Обучение навыкам повседневной жизни</p> <p>Обучение навыкам повседневной жизни помогает участникам выполнять повседневные задачи. Сюда входят навыки, которые</p>	✓	

	Уровень ухода в доме инвалидов	Уровень ухода, не соответствующий дому инвалидов
<p>помогают участнику быть самостоятельным и принимать участие в общественной жизни. Примеры включают обучение управлению денежными средствами, уходу на дому, приготовлению пищи, мобильности, навыкам самообслуживания и навыкам, необходимым для доступа к ресурсам общества и их использования.</p>		
<p>Дневные услуги Дневные услуги — это регулярно проводимые мероприятия вне дома для группы взрослых. Дневные услуги помогают участникам участвовать в общественной жизни, осваивать социальные навыки и развивать навыки, необходимые для повседневной жизни и проживания в обществе.</p>	✓	
<p>Услуги финансового управления Услуги финансового управления помогают управлять денежными средствами на услуги или личными финансами. Если участник выбрал самостоятельный заказ одной или нескольких услуг, эта услуга включает в себя физическое лицо или агентство, оплачивающее поставщикам услуг после авторизации платежа участником. Эти услуги также помогают участникам планировать бюджет, чтобы обеспечить наличие денежных средств на жилье и другие нужды.</p>	✓	
<p>Здоровье и благополучие Услуги здоровья и благополучия помогают участникам поддерживать или улучшать свое здоровье, самочувствие, социальные навыки и включенность в общество. Они включают деятельность, направленную на выработку здоровых привычек; классы, уроки и мероприятия, связанные с физической активностью и питанием; оздоровительные услуги, такие как занятия йогой и медитацией; а также сексуальное образование и воспитание.</p>	✓	
<p>Еда с доставкой на дом Еда с доставкой на дом (иногда называемая «meals on wheels») включает в себя приготовление и доставку одного или двух блюд в день, если участник не в состоянии приготовить или получить полезную пищу без посторонней помощи. Еда с доставкой на дом также может помочь участникам, если они не в состоянии придерживаться специальной диеты, рекомендованной врачом в связи с каким-либо заболеванием.</p>	✓	
<p>Модификации дома Модификации дома включают предметы и услуги, которые повышают безопасность дома участника и облегчают передвижение по нему. Сюда могут входить пандусы, лестничные подъемники, подъемники для инвалидных колясок, модификации кухни или ванной комнаты, специализированные приспособления для обеспечения доступности или безопасности, а также</p>	✓	

	Уровень ухода в доме инвалидов	Уровень ухода, не соответствующий дому инвалидов
электронные устройства, активируемые голосом, светом или движением, которые повышают уверенность участника в себе и способность жить самостоятельно.		
<p>Консультации по вопросам жилья</p> <p>Консультации по вопросам жилья помогают участникам найти доступное и безопасное жилье в сообществе. Консультации по вопросам жилья включают в себя изучение вариантов владения жильем и аренды, определение финансовых ресурсов, определение предпочтений в отношении местоположения и типа жилья, выявление потребностей в доступности и модификации, а также поиск свободного жилья. Консультации по вопросам жилья не включают оплату аренды или ипотеки.</p>	✓	
<p>Personal emergency response system (Персональная система реагирования на экстренные ситуации, PERS)</p> <p>PERS напрямую связывает участника с медицинскими работниками в случае экстренной ситуации. Это телефон или другая электронная система.</p>	✓	
<p>Услуги профподготовки</p> <p>Услуги профподготовки — это обучение и опыт работы, которые помогают участникам развить общие возможности и навыки для получения работы в местных учреждениях. Участники могут научиться работать с руководителями, коллегами и клиентами. Они также могут узнать о том, как одеваться, следовать указаниям, выполнять задания, решать проблемы, оставаться в безопасности и передвигаться. Эти услуги помогают участникам найти работу в сообществе, где им выплачивают обычную заработную плату и льготы, выплачиваемые работникам без инвалидности.</p>	✓	
<p>Услуги переезда</p> <p>Услуги переезда включают единовременные расходы, которые помогают участникам переехать из учреждения или интерната в свой собственный дом или квартиру в сообществе. Могут оплачиваться расходы на переезд, уборку и организацию, страховой депозит и расходы на подключение к коммунальным услугам. Кроме того, может оказываться помощь с мебелью, кухонными принадлежностями, уборкой и бытовыми приборами, а также с основными предметами обстановки и бытовой техникой.</p>	✓	
<p>Удаленный мониторинг и поддержка</p> <p>Услуги удаленного мониторинга и поддержки помогают участникам получать оперативную поддержку от удаленной сиделки. Удаленная сиделка может убедиться в том, что участник находится в безопасности, и оказать поддержку в случае экстренной ситуации. В рамках этой услуги предоставляются такие технологии, как датчики, мониторы и другие устройства двусторонней связи. Сюда также входит поддержка, оказываемая</p>	✓	

	Уровень ухода в доме инвалидов	Уровень ухода, не соответствующий дому инвалидов
удаленными сиделками, а также ремонт и техническое обслуживание устройств. Участник должен сообщить в письменной форме, что он хочет получить эту услугу.		
<p>Услуги проживания</p> <p>Услуги проживания предоставляются в по-домашнему уютном общественном интернате. Сюда входят дома престарелых семейного типа на 1-2 койки и помещения для 3 или более взрослых (например, дома престарелых семейного типа на 3-4 койки или жилые комплексы с предоставлением ухода). Услуги обычно включают личный уход, помощь в повседневной деятельности, уход на дому, лечение, а также общую поддержку и надзор. Услуги могут также включать транспорт и рекреационные или общественные мероприятия, поведенческую и социальную поддержку, а также обучение навыкам повседневной жизни.</p>	✓	
<p>Временный уход</p> <p>Услуги временного ухода предоставляют краткосрочные перерывы для членов семьи или других лиц, осуществляющих основной уход. Это помогает снять ежедневный стресс и освобождает от ежедневных обязанностей по уходу. Временный уход может предоставляться участнику на дому, в интернате, лицензированном лагере, больнице или доме инвалидов.</p>	✓	
<p>Самостоятельно заказываемые услуги личного ухода</p> <p>Самостоятельно заказываемые услуги личного ухода позволяют участникам выполнять повседневные действия и вести домашнее хозяйство, что необходимо для жизни в сообществе. Сюда входит помощь с купанием, приемом пищи, одеванием, приемом лекарств, уходом за полостью рта, волосами и кожей, приготовлением пищи, оплатой счетов, передвижением, посещением туалета, перемещением и использованием транспорта. Участник выбирает лицо или агентство, которое предоставляет свои услуги, и может выступать в качестве его работодателя или со-работодателя. Врач должен выписать заказ для участника, чтобы он мог получить эту услугу.</p>	✓	
<p>Квалифицированный сестринский уход</p> <p>Квалифицированный сестринский уход — это помощь, которая может оказываться только опытной практикующей медсестрой, registered nurse (дипломированной медсестрой, RN) или лицензированной практикующей медсестрой под наблюдением RN. Квалифицированный сестринский уход включает в себя отслеживание симптомов и реакций, общие обязанности медсестры и может включать наблюдение за состоянием здоровья.</p>	✓	
<p>Специализированное медицинское оборудование и расходные материалы</p>	✓	

	Уровень ухода в доме инвалидов	Уровень ухода, не соответствующий дому инвалидов
<p>Специализированное медицинское оборудование и расходные материалы — это предметы, которые поддерживают здоровье участника, управляют медицинским или физическим состоянием и улучшают функционирование или самостоятельность. Это могут быть лекарства, отпускаемые без рецепта, необходимые по медицинским показаниям лосьоны для кожи, витамин D, мультивитамины или добавки кальция, а также книги или терапевтические пособия.</p>		
<p>Брокер поддержки</p> <p>Брокер поддержки — это лицо или агентство, которое участник выбирает для оказания помощи в планировании, получении и направлении самостоятельно заказываемой поддержки. Брокер поддержки знает о местных службах и может помочь подбирать, нанимать, обучать сотрудников, управлять ими и составлять расписание.</p>	✓	
<p>Услуги поддержки при трудоустройстве</p> <p>Услуги поддержки при трудоустройстве помогают участникам получить и сохранить работу. Цель состоит в том, чтобы сохранить работу в сообществе на уровне минимальной заработной платы или выше, работая рядом с людьми без инвалидности. Работа также должна соответствовать личным и карьерным целям.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Услуги индивидуального трудоустройства помогают участникам устроиться на работу, повысить квалификацию для этой работы и пройти собеседования. Сюда также могут входить инструктаж по трудоустройству и обучение, поездки на работу, персональная помощь на рабочем месте, консультации по льготам, услуги по карьерному росту или поддержка самозанятости. • Услуги трудоустройства в малых группах — это услуги и обучение, предоставляемые в компании, на предприятии или по месту жительства группам из двух-шести работников с ограниченными возможностями. Примерами могут служить мобильные бригады и другие рабочие группы на базе компании, в которых работают небольшие группы работников с ограниченными возможностями на общественных рабочих местах. Услуги могут включать поиск возможностей карьеры и обучение в небольшой группе, развитие навыков, планирование трудоустройства, трудоустройство, встречи с работодателями, инструктаж по трудоустройству и обучение, поездки на работу и получение опыта работы в соответствии с интересами и навыками участника. • Планирование и поддержка профессионального будущего помогает участникам получить, сохранить работу или продвинуться на работу в сообществе. Сюда может входить оценка технических средств помощи, составление плана трудоустройства, изучение карьерных возможностей, 	✓	

	Уровень ухода в доме инвалидов	Уровень ухода, не соответствующий дому инвалидов
поддержку в поиске работы, инструктаж по трудоустройству и обучение, а также постоянная персональная помощь на рабочем месте. Участники также могут узнать больше о стимулах для работы и о том, как трудоустройство может повлиять на их льготы.		
<p>Поддерживающий уход на дому</p> <p>Поддерживающий уход на дому помогает в повседневной жизни и удовлетворении личных потребностей дома или в обществе. Услуги позволяют обеспечивать безопасность дома и в обществе, выполнять повседневную домашнюю работу, такую как уборка, приготовление пищи и стирка, а также выполнять основные домашние задачи, такие как уход за двором и уборка снега. Услуги также могут помочь с одеванием, купанием, приемом лекарств, приемом пищи, посещением туалета, уходом за собой, передвижением, оплатой счетов, использованием транспорта и домашними делами.</p>	✓	
<p>Услуги по обучению неоплачиваемых сиделок</p> <p>Услуги по обучению неоплачиваемых сиделок помогают тем, кто обеспечивает неоплачиваемый уход, обучение, дружеское общение, надзор или другую поддержку участнику. Проводится обучение неоплачиваемых сиделок тому, как проводить процедуры и использовать оборудование для лечения и других услуг, включенных в план ухода за участником, а также даются рекомендации о том, как обеспечить безопасность участника в обществе.</p>	✓	
<p>Транспортные услуги</p> <ul style="list-style-type: none"> • Услуги по транспортировке в общественные места помогают участникам получать доступ к общественным услугам, мероприятиям и ресурсам, включенным в их план ухода. Сюда могут входить билеты или проездные карточки, возмещение стоимости проезда, а также транспортировку участников и сопровождающих их лиц к месту назначения. Из этих услуг исключается экстренная транспортировка (скорая помощь). • Транспортные услуги, не связанные с оказанием неотложной медицинской помощи, помогают участникам получать неэкстренные медицинские услуги, покрываемые программой Medicaid. Услуги могут включать билеты или проездные карточки, возмещение стоимости проезда, а также транспортировку участников и сопровождающих их лиц к месту назначения. Сюда не входит немедицинская транспортировка, которая предоставляется в рамках услуг по транспортировке в общественные места — см. выше. Из этих услуг также исключается экстренная транспортировка (скорая помощь). 	✓	
Модификации транспортного средства	✓	

	Уровень ухода в доме инвалидов	Уровень ухода, не соответствующий дому инвалидов
<p>Модификации транспортного средства — это связанные с инвалидностью изменения в транспортном средстве, которое является основным средством передвижения участника. Эти услуги помогают участнику получить доступ к общественным местам и повышают его самостоятельность. Сюда может входить замена сидений и ремней безопасности, устройств управления водителя, автомобильных подъемников, платформ, пандусов, а также систем крепления или стыковки инвалидной коляски. Услуга также включает в себя стоимость материалов, услуг, проверок и технического обеспечения этих изменений. Услуга не включает в себя покупку транспортного средства или общее техническое обслуживание.</p>		

Какие услуги не предоставляются?

Family Care не предоставляет услуги, которые доступны в рамках вашей программы Medicaid. Вы можете получить доступ к этим услугам с помощью вашей карты ForwardHealth. Они также могут быть охвачены программой Medicare, Veterans (VA) или другой страховкой, помимо Medicaid. Ваша группа по уходу будет тесно сотрудничать с вами, чтобы помочь вам получить эти услуги, когда они вам понадобятся, и сообщит вам о необходимости доплаты.

- Услуги лечения от Alcohol and other drug abuse (злоупотребления алкоголем и другими наркотическими веществами) (предоставляемые врачом или в стационаре)
- Аудиология, включая оценку функции слуха и реабилитацию лиц с нарушениями слуха
- Хиропрактика
- Кризисное вмешательство
- Стоматология
- Неотложная помощь (включая воздушную и наземную скорую помощь)
- Очки
- Услуги по планированию семьи
- Слуховые аппараты и батарейки для слуховых аппаратов
- Хоспис (поддерживающий уход за неизлечимо больными)
- Больница: стационарная и амбулаторная помощь, включая помощь в отделении неотложной помощи (за исключением амбулаторной физиотерапии, эрготерапии и коррекции речевой патологии, услуг в области психического здоровья, оказываемых не врачом, и услуг в области злоупотребления алкоголем и другими наркотиками, оказываемых не врачом)
- Услуги в учреждении для лечения психических заболеваний (услуги включены только для участников в возрасте до 21 года или 65 лет и старше)
- Услуги независимой практикующей медсестры
- Лаборатория и рентген
- Лекарства и рецептурные препараты
- Услуги по охране психического здоровья (предоставляемые врачом или в стационаре)
- Оптометрия
- Врачебные и клинические услуги (за исключением амбулаторной физиотерапии, эрготерапии и коррекции речевой патологии, услуг в области психического здоровья, оказываемых не врачом, и услуг в области злоупотребления алкоголем и другими наркотиками, оказываемых не врачом)

- Подология (уход за ногами)
- Координация дородового ухода
- Протезы
- Психиатрия
- Услуги на базе школы
- Транспортировка на машине скорой помощи

Family Care не предоставляет эти позиции и услуги:

- Услуги, которые ваша группа по уходу не одобрила или не включила в ваш план ухода
- Услуги, не являющиеся необходимыми для поддержки достижения ваших долгосрочных результатов ухода
- Обычные расходы на жизнь, такие как арендная плата или ипотечные платежи, еда, коммунальные услуги, развлечения, одежда, мебель, предметы домашнего обихода и страховка
- Личные вещи в вашей комнате в интернате или доме инвалидов, такие как телефон или телевизор
- Проживание и питание в жилом доме
- Плата за опеку

Замена услуг или условий

Inclusa может включать некоторые услуги или условия, которые обычно не покрываются программой Family Care для лиц, с уровнем ухода – вне дома инвалидов. Такие услуги называются «заменой» услуг или условий.

Решение о том, подходит ли вам «замена» услуг или условий — это командная работа. Ваша команда по уходу будет работать вместе с вами, чтобы помочь сделать наилучший выбор. **Вы имеете право отказаться от одного(-ой) из этих условий или процедур.**

***Inclusa* может предложить следующие услуги в качестве замены плана штата по медицинскому обслуживанию на дому или плана штата по личному уходу:**

- Поддерживающий уход на дому
- Временный уход
- Персональная система реагирования на экстренные ситуации
- Обучение навыкам повседневной жизни

- Услуги дневной реабилитации
- Услуги профподготовки
- Услуги проживания
- Еда с доставкой на дом
- Консультационные и терапевтические услуги

***Inclusa* может предложить следующие услуги в качестве замены транспортным услугам штата:**

- Специализированный транспорт

Глава 5. Понимание того, кто оплачивает услуги, и координация ваших льгот

Буду ли я оплачивать какие-либо услуги?

Вам придется оплатить любые услуги, которые не входят в ваш план ухода и не одобрены вашей группой по уходу.

Вам придется оплатить фиксированную сумму (называемую доплатой) за некоторые включенные услуги, такие как лекарства, визиты к врачу и посещение больницы. Например, вам может потребоваться доплата в размере \$5 за рецепт.

Два других вида расходов, которые вам, возможно, придется оплачивать каждый месяц:

- Доля в затратах или ответственность пациента
- Проживание и питание

Доля в затратах или ответственность пациента

Возможно, вам придется оплачивать свою долю в ежемесячных затратах, чтобы остаться в программе Family Care. Ваша **доля в затратах** (иногда называемая «накладными расходами») зависит от таких факторов, как ваш доход, расходы на жилье и медицинские расходы. Если вы оплачиваете некоторые расходы, это может снизить вашу долю в затратах. Уточните у своей группы по уходу, какие расходы могут снизить вашу долю в затратах и как задокументировать потраченную сумму.

Участники, которые живут в доме инвалидов или могут прожить в доме инвалидов 30 или более дней подряд, оплачивают **ответственность пациента** вместо доли в затратах.

Income maintenance agency (агентство по поддержанию доходов) определит сумму, которую вы должны выплачивать каждый месяц. Если у вас есть доля в затратах или ответственность пациента, *Inclusa* будет ежемесячно направлять вам счет.

Чтобы убедиться в том, что вы платите правильную сумму, **вы должны сообщать обо всех изменениях доходов и активов вашей группе по уходу и вашему агентству в течение 10 дней с момента изменения.** Активы включают транспортные средства, наличные деньги, текущие и сберегательные счета, а также денежную стоимость страхования жизни.

Если вы не оплатите свою ежемесячную долю в затратах или ответственность пациента, вы можете потерять право на участие в программе и быть отстранены от Family Care. Если вы считаете, что ваша доля в затратах неверна, вы можете подать запрос на проведение объективного разбирательства на уровне штата в Division of Hearings and

Appeals (Отдел разбирательств и апелляций) Wisconsin. (см. дополнительную информацию в Главе 8)

Если у вас есть вопросы о доле в затратах или ответственности пациента, обратитесь в *care team*.

Сокращение доли в затратах

Вы можете претендовать на более низкую сумму доли в затратах, если вы не в состоянии оплачивать свою ежемесячную долю в затратах из-за необходимых расходов на проживание. К ним относятся платежи по ипотеке или арендной плате, страхование дома или арендатора, налоги на имущество, коммунальные услуги, продукты питания, одежда, предметы гигиены, а также расходы на эксплуатацию и техническое обслуживание транспортного средства.

Более низкая доля в затратах может сделать ваши ежемесячные расходы на проживание более доступными и позволить вам оставаться в программе Family Care. Заполните «Заявление о снижении доли в затратах», чтобы попросить о сокращении. Получите форму в вашем агентстве или загрузите ее на веб-сайте dhs.wi.gov/library/collection/f-01827.

Отправьте вместе с заявлением копии документов, подтверждающих ваш ежемесячный доход, расходы (например, счета за коммунальные услуги или оплату автомобиля), а также сумму доли в затратах, которую вы оплачиваете *Inclusa*. В форме заявления будет содержаться более подробная информация о необходимых доказательствах и примеры.

Вы можете получить бесплатную помощь с заявлением от:

- Вашего *Inclusa* менеджера по уходу
- Если вам **60 лет или больше**, обратитесь к специалисту по пособиям для пожилых людей. Чтобы найти специалиста по пособиям для пожилых людей в вашем округе или племени, обратитесь в местный центр ресурсов для пожилых и инвалидов или в офис по делам пожилых людей: dhs.wi.gov/benefit-specialists/counties.htm, или позвоните по номеру 844-947-2372, чтобы найти и связаться с местным агентством.
- Если вам от **18 до 59 лет**, обратитесь в ombudsman program (программу омбудсмена) через Disability Rights Wisconsin. Зайдите на сайт disabilityrightswi.org, позвоните по телефону 800-928-8778 (телетайп: 711) или напишите по электронной почте info@drwi.org.

Проживание и питание

Если вы проживаете в доме престарелых семейного типа, общественном интернате или жилом комплексе с предоставлением ухода, вам придется оплачивать проживание и питание (арендную плату и питание). Мы сообщим вам, сколько это будет стоить, и будем ежемесячно присылать вам счет.

Inclusa будет оплачивать медицинское обслуживание и услуги по надзору, которые вы получаете в доме престарелых семейного типа, общественном интернате или жилым комплексе с предоставлением ухода.

Если у вас есть вопросы по поводу проживания и питания или вы не можете оплачивать, обратитесь в *room and board, or cannot make a payment, contact your team or your Member Liabilities Specialist at 1-877-622-6700 toll-free*. Ваша группа по уходу может предоставить вам ресурсы, чтобы найти дом, соответствующий вашим потребностям и укладывающийся в ваш бюджет.

Как мне оплачивать?

Вы можете оплатить долю в затратах и стоимость проживания и питания чеком или денежным переводом. Реквизиты для оплаты:

Также может быть доступно автоматическое списание с вашего банковского счета. Обратитесь к своей группе по уходу за подробной информацией.

А если я получу счет за услуги?

Вам не нужно платить за услуги, которые ваша группа по уходу одобрила в рамках вашего плана ухода. Если вы получили счет от поставщика услуг, не оплачивайте его. Вместо этого обратитесь в свою группу, чтобы они могли связаться с поставщиком услуг.

Оплачивает ли Family Care услуги в интернате или в доме инвалидов?

Family Care включает услуги в интернате и в доме инвалидов. Однако переезд из дома в интернат или дом инвалидов должен быть последним средством.

Прежде чем вы отправитесь в интернат или дом инвалидов, ваша группа должна определить, что:

- Ваше здоровье и безопасность не могут быть обеспечены у вас дома.
- Результаты вашего долгосрочного ухода не могут быть экономически эффективно обеспечены у вас дома.
- Переезд в учреждение — наиболее экономически эффективный вариант для поддержания результатов вашего долгосрочного ухода.

Если интернат является единственным вариантом, возможно, вы не сможете остаться в том учреждении, которое вы хотите, или переехать в него. Учреждение может не иметь договора с *Inclusa* или может быть не готово согласиться с той ставкой, которую мы платим.

Если вы живете в своем собственном доме и вы вместе со своей группой по уходу согласились с тем, что вам больше не следует там жить, вы вместе примете решение об услугах интерната. Вы вместе со своей группой по уходу отвечаете за поиск наиболее

доступного варианта в сети поставщиков *Inclusa*, который соответствует вашим потребностям. После переезда мы продолжим работать с вами, пока вы находитесь в интернате или доме инвалидов.

Ваша команда по уходу должна одобрить все услуги проживания. Очень важно, чтобы вы не выбирали поставщика услуг проживания самостоятельно. Вы вместе со своей группой будете работать над этими решениями, чтобы услуги были оплачены *Inclusa*.

Как координируются программы Medicare и другие мои страховые выплаты?

Когда вы регистрируетесь в *Inclusa*, мы спросим, есть ли у вас какая-либо страховка, кроме Medicaid. Другое страхование включает программу Medicare, медицинское страхование пенсионеров, страхование на случай долгосрочного ухода и частное медицинское страхование.

Важно, чтобы вы предоставили нам информацию о других имеющихся у вас страховках. **Если вы решите не использовать другие свои страховки, мы можем отказать в оплате любых услуг, которые они бы покрывали.**

Что такое estate recovery (возмещение за счет имущества)? Как оно ко мне применяется?

Estate recovery (возмещение за счет имущества) по программе Medicaid применяется к большинству услуг долгосрочного ухода, независимо от того, предоставляются ли они *Inclusa* или Medicaid.

Посредством estate recovery (возмещения за счет имущества) штат стремится возместить стоимость всех услуг долгосрочного ухода по программе Medicaid. Возмещение производится из вашего имущества или имущества вашего супруга после смерти вас обоих. Возмещенные денежные средства возвращаются штату. Штат не будет пытаться получить компенсацию из вашего имущества, пока ваш супруг или ребенок-инвалид еще жив. Возмещение произойдет после их смерти.

Обратитесь в свою группу по уходу за дополнительной информацией о estate recovery (возмещении за счет имущества). Вы также можете посетить веб-сайт dhs.wi.gov/medicaid/erp.htm или позвонить по телефону 800-362-3002 (телетайп:711).

Глава 6. Ваши права

Мы должны уважать ваши права как участника *Inclusa*.

Вы имеете право получать информацию удобным для вас способом. Чтобы получить от нас информацию удобным для вас способом, обратитесь в свою группу по уходу/.

- Вы имеете право пользоваться услугами переводчика, когда получаете свои услуги или встречаетесь со своей группой по уходу.
- Вы имеете право получить информацию, представленную в этом справочнике участника, на другом языке или в другом формате.

Вы имеете право на то, чтобы к вам всегда относились с достоинством, уважением и справедливостью. Вы имеете право:

- Получите сострадательный, внимательный уход от персонала и поставщиков *Inclusa*.
- Получать свой уход в безопасной и чистой среде.
- Не выполнять работу или оказывать услуги за *Inclusa*.
- Свободно без негативного отношения обращаться за помощью к персоналу *Inclusa* об изменениях в политике, которые, по вашему мнению, должны быть внесены, или об услугах, которые, по вашему мнению, должны предоставляться.
- Свободно осуществлять ваши права как участника *Inclusa*.
- Быть свободным от дискриминации. *Inclusa* должна соблюдать законы, которые защищают вас от дискриминации и несправедливого обращения. Мы не допускаем дискриминации по признаку расы, умственных или физических недостатков, религии, пола, гендерной идентичности, сексуальной ориентации, состояния здоровья, этнической принадлежности, вероисповедания, возраста, национального происхождения или источника оплаты.
- Быть свободным от любых форм ограничения или изоляции используемых в качестве средства принуждения, дисциплинирования, удобства или мести. Это означает, что вы имеете право не подвергаться ограничениям или принуждению к одиночеству, чтобы заставить вас вести себя определенным образом, наказывать вас или потому, что кто-то считает это полезным.
- Быть свободным от насилия, пренебрежения и финансовой эксплуатации.
 - **Насилие** может быть физическим, эмоциональным, финансовым или сексуальным. Насилие также может иметь, если кто-то назначает вам лечение, такое как медикаментозное или экспериментальное исследование, без вашего информированного согласия.
 - **Пренебрежение** — это когда медработник не обеспечивает уход, услуги или надзор, что создает значительный риск опасности для вас. Пренебрежение к себе — это когда вы сами отвечаете за уход за собой и не можете обеспечить надлежащий уход, включая еду, кров, одежду, медицинскую или стоматологическую помощь.

- **Финансовая эксплуатация** может включать мошенничество, искушение или принуждение, кражу, неправомерное поведение фискального агента, хищение личных данных, подделку документов или несанкционированное использование карт для финансовых транзакций, включая кредитные, дебетовые, банкоматные и аналогичные карты.

Что вы можете сделать, если сталкиваетесь с насилием, пренебрежением или финансовой эксплуатацией? Обсудите со своей группой по уходу любые проблемы подобного рода. Они могут помочь вам сообщить об этом и получить услуги, которые помогут вам оставаться в безопасности. Вы всегда должны звонить в службу 911 в экстренной ситуации.

Если вы чувствуете, что вы или кто-то из ваших знакомых стал жертвой насилия, пренебрежения или финансовой эксплуатации, вы можете обратиться в Adult Protective Services (Служба защиты для взрослых). Adult Protective Services (Служба защиты для взрослых) помогает обеспечить безопасность пожилых людей и взрослых из группы риска, которые подверглись насилию, пренебрежению или эксплуатации. Они также помогают, когда человек не в состоянии самостоятельно позаботиться о своей безопасности из-за состояния здоровья или инвалидности.

Fraud hotline 877-865-3432 or file a report at dhs.wi.gov/fraud.
Report directly to Includa at 877-622-6700 or at fraud@includa.org.

- **Вы имеете право на своевременный доступ к своим включенным услугам.** В качестве участника *Includa* вы имеете право получать услуги, перечисленные в вашем плане ухода, когда они вам понадобятся.
- **Вы имеете право на конфиденциальность своей личной медицинской информации.** Если у вас есть вопросы или опасения по поводу конфиденциальности вашей личной медицинской информации, позвоните.
- **Вы имеете право на доступ к своей медицинской карте.** Вы можете попросить копию своей медицинской карты у группы по уходу. Вы имеете право попросить *Includa* изменить или исправить ваши записи.
- **Вы имеете право получать информацию о *Includa*, нашей сети поставщиков и доступных услугах.** Обратитесь в свою группу по уходу за этой информацией.
- **Вы имеете право принимать решения о своих услугах.** Например, вы имеете право:
 - Знать обо всех своих вариантах выбора. Это означает, что вы имеете право на получение информации обо всех доступных вариантах, их стоимости и покрываются ли они программой Family Care. Вы также можете предложить другие услуги, которые, по вашему мнению, соответствовали бы вашим потребностям.
 - Получать информацию о любых рисках, связанных с вашим лечением.
 - Говорить «нет» на любой рекомендованный уход или услуги.

- Получать медицинские заключения другого специалиста. Обращаться к своей группе по уходу за помощью в получении заключения другого специалиста.
- **Вы имеете право давать предварительное распоряжение.** Это означает, что вы можете давать инструкции о том, что вы хотите сделать, если вы не в состоянии принимать решения из-за несчастного случая или серьезной болезни.

Существуют разные типы предварительных распоряжений и разные названия для них. Документы, называемые **living will (прижизненное волеизъявление)** и **power of attorney for health care (доверенность в медицинских целях)**, являются примерами предварительных распоряжений.

Вы сами решаете, хотите ли вы иметь предварительные распоряжения. Ваша группа по уходу может объяснить, как подготовить и использовать предварительное распоряжение, но они не могут заставить вас выдать его или относиться к вам по-другому в зависимости от того, есть ли у вас предварительное распоряжение.

Вы можете подать жалобу в Division of Quality Assurance (Отдел обеспечения качества) Wisconsin, если вы считаете, что *Inclusa* не выполняет ваше предварительное распоряжение. Чтобы подать жалобу, позвоните по телефону 800-642-6552.

Обратитесь в свою группу по уходу, чтобы узнать больше о предварительных распоряжениях. Вы также можете найти формы предварительных распоряжений по ссылке dhs.wi.gov/forms/advdirectives.

- **Вы имеете право получать услуги по программе Family Care в тех местах, где вы будете себя чувствовать настоящей частью общества, в котором вы живете.** Это ваше право в соответствии с федеральными правилами для услуг на дому и в общественных учреждениях. Эти правила применяются к месту вашего проживания и к учреждениям за пределами вашего дома, где вы получаете услуги в течение дня. *Inclusa* необходимо убедиться, что вы получаете услуги по программе Family Care в местах, которые связывают вас с вашим обществом и поддерживают вашу самостоятельность. Это означает места, которые поддерживают вашу способность:
 - Жить там, где вы хотите жить.
 - Принимать участие в общественной жизни.
 - Находить работу и принимать в ней участие так же, как и другие люди в вашем обществе.
 - Контролировать свой график.
 - Получать доступ к своим денежным средствам и контролировать их.
 - Решать, с кем и когда встречаться.
 - Сохранять свою конфиденциальность.

Обращаться в свою группу по уходу, если у вас есть сомнения по поводу мест, в которых вы получаете услуги в.

Глава 7. Ваши обязанности

У вас есть определенные обязанности как у участника *Inclusa*. Вы должны:

- Ознакомиться с услугами, которые предлагает Family Care. Вы также должны понимать, что вам нужно сделать, чтобы получить ваши услуги.
- Принимать участие в планировании вашего ухода, участвуя в ежемесячных контактах и личных визитах, включая визиты на дом, с вашей группой по уходу.
- Принимать участие в процессе принятия решения о распределении ресурсов, чтобы найти наиболее экономически эффективные способы удовлетворения ваших потребностей и поддержать долгосрочные результаты ухода.
- Обсуждать со своей группой по уходу, каким образом ваши друзья, семья или другие общественные и волонтерские организации могут помочь поддержать вас или как вы можете сделать больше для себя.
- Соблюдать план ухода, с которым согласились вы и ваша группа по уходу.
- Отвечать за свои действия, если вы откажетесь от лечения или не будете следовать инструкциям вашей группы по уходу или специалистов.
- Пользоваться услугами специалистов из сети *Inclusa*, если вы вместе с вашей группой по уходу не решили иное.
- Соблюдать процедуры *Inclusa* для получения ухода в нерабочее время.
- Сообщать нам о переезде на новый адрес или изменении номера телефона.
- Сообщать нам о любом планируемом временном пребывании или выезде из зоны нашего обслуживания.
- Предоставлять *Inclusa* точную информацию о ваших потребностях в медицинском обслуживании, финансах и предпочтениях и как можно скорее сообщать нам о любых изменениях. Сюда входит подписание формы предоставления информации, когда нам нужна другая информация, которую вы не можете легко получить.
- Относиться к своей группе, персоналу по уходу на дому и поставщикам услуг с достоинством и уважением.
- Принимать услуги независимо от расы, цвета кожи, религии, возраста, пола, сексуальной ориентации, состояния здоровья, этнической принадлежности, вероисповедания (убеждений) или национального происхождения специалиста.

- Своевременно оплачивать все ежемесячные расходы. Сюда входит доля в затратах или плата за проживание и питание. Сообщать своей группе по уходу в кратчайшие возможные сроки, если у вас возникнут проблемы с оплатой.
- Использовать свою программу Medicare и другие страховые выплаты, когда это необходимо.
- Аккуратно пользоваться медицинском оборудовании длительного пользования, которое вы получаете, таком как инвалидные кресла и больничные койки.
- Сообщать о случаях мошенничества или злоупотребления со стороны специалистов или *Inclusa* работников. Если вы подозреваете кого-либо в совершении мошенничества или нецелевом использовании средств социальной помощи, включая Family Care, позвоните на горячую линию для сообщения о недобросовестных действиях 877-865-3432 или зайдите на веб-сайт dhs.wi.gov/fraud.

Report directly to Inclusa at 877-622-6700 or at fraud@inclusa.org.

- Не допускайте мошеннических действий и злоупотреблений льготами. Это включает:
 - Сообщение недостоверных сведений о своем уровне инвалидности.
 - Сообщение недостоверных сведений о своих доходах и активах.
 - Сообщение недостоверных сведений о своем месте жительства.
 - Продажа медицинского оборудования, предоставленного *Inclusa*.

Любые мошеннические действия могут привести к исключению из программы Family Care или возможному уголовному преследованию.

- Если у вас возникнут вопросы или опасения, обратитесь за помощью в свою группу по уходу.
- Рассказывать нам, что вы думаете о нашей работе. Мы можем спросить, хотите ли вы принять участие в беседах с участниками, опросах удовлетворенности или других мероприятиях по проверке качества. Ваши отзывы помогут нам определить наши сильные стороны, а также области, которые нам необходимо улучшить. Дайте нам знать, если вы хотите узнать результаты каких-либо опросов.

Глава 8. Жалобы и апелляции

Введение

Если вы недовольны своим уходом или услугами, вы имеете право подать жалобу или обжаловать решение, принятое *Inclusa*, и получить своевременный и справедливый отзыв. Лучше всего начать с разговора с вашей группой по уходу. Как правило, это самый быстрый и простой способ разобраться с вашими проблемами.

- **Апелляция** — способ попросить, чтобы кто-то повнимательнее присмотрелся к принятому решению *Inclusa* о ваших льготах. Эти решения называются отрицательными заключениями по льготам.
- **Жалоба** — когда вы не удовлетворены *Inclusa*, одним из наших специалистов или качеством вашего ухода или услуг. Вы можете подать жалобу, если вас не устраивает что-либо, кроме отрицательного заключения по льготам.

Если вы не хотите разговаривать со своей группой по уходу, у вас есть другие способы высказать свои проблемы.

- Вы можете обратиться к специалисту по правам участников, который будет работать с вами на протяжении всего процесса подачи жалобы и апелляции, чтобы попытаться найти решение. Такой специалист:
 - Расскажут о ваших правах
 - Попытаются решить ваши проблемы
 - Помогут вам подать жалобу или апелляцию

За помощью в процессе подачи жалобы и апелляции обращайтесь к:

Inclusa
Member Rights Specialist
2801 Hoover Road, Unit 3
Stevens Point WI 54481
Телефон: Phone: 877-622-6700
(телетайп: (TTY: 711) Электронная почта: memberrelations@inclusa.org

- Вы можете подать жалобу или апелляцию в *Inclusa*.
- Вы можете обратиться в программу ombudsman (омбудсмена). Эти программы доступны для оказания помощи участникам Family Care в подаче жалоб и апелляций.
 - Если вам **60 лет или больше**, обратитесь в Board on Aging and Long-Term Care. Зайдите на сайт longtermcare.wi.gov, позвоните по телефону

800-815-0015 (телетайп: 711) или напишите по электронной почте BOALTC@wisconsin.gov.

- Если вам **от 18 до 59 лет**, обратитесь в Disability Rights Wisconsin. Зайдите на сайт disabilityrightswi.org, позвоните по телефону 800-928-8778 (телетайп: 711) или напишите по электронной почте info@drwi.org.
- Член семьи, друг, юрист или правозащитник могут помочь вам.

Копия вашего дела

Вы имеете право на бесплатную копию материалов вашего дела. Сюда входят все документы, медицинские карты и другие материалы, связанные с вашей жалобой или апелляцией. Чтобы запросить копию, обратитесь к.

У вас не будет неприятностей, если вы пожалуетесь или не согласитесь со своей группой по уходу или со своими специалистами. Если вы подадите жалобу или апелляцию, к вам не будут относиться по-другому. Мы хотим, чтобы вы были довольны своим уходом.

Жалобы

Что такое жалоба?

Жалоба — это когда вы не удовлетворены *Inclusa*, одним из наших специалистов или качеством ухода или услуг. Например, вы можете захотеть подать жалобу, если:

- Ваш специалист по личному уходу часто опаздывает.
- Вы чувствуете, что ваша группа по уходу не прислушивается к вам.
- У вас возникли проблемы с записью на прием к специалисту.
- Вы не довольны изделиями для недержания, выписанными вашим специалистом.

Кто может подать жалобу?

Жалобу могут подать следующие лица:

- Вы.
- Ваше лицо, принимающее юридические решения. Например, законный опекун или доверенное лицо по действующей доверенности в медицинских целях.
- Лицо или организация, которых вы назначили своим уполномоченным представителем по программе Medicaid.
- Любое лицо с вашего письменного разрешения. Например, член семьи, друг или специалист.

Каковы сроки для подачи жалобы?

Вы можете подать жалобу в любое время.

Как подать жалобу в *Inclusa*

Вы можете подать жалобу в *Inclusa*, позвонив или написав нам.

Inclusa
Member Rights Specialist
2801 Hoover Road, Unit 3
Stevens Point WI 54481
Телефон: Phone: 877-622-6700

(телетайп: (TTY: 711) Электронная
почта: memberrelations@inclusa.org

Что произойдет дальше?

В течение пяти рабочих дней вам будет отправлено письмо с уведомлением о том, что мы получили вашу жалобу. Затем персонал *Inclusa* постарается помочь решить ваши проблемы. Возможно, мы не сможем найти решение. Или, возможно, вы не захотите работать с персоналом *Inclusa*. В этих случаях наш Комитет по рассмотрению жалоб и апелляций рассмотрит вашу жалобу и примет решение. Вот как это работает:

- Мы сообщим вам, когда комитет планирует собраться для рассмотрения вашей жалобы.
- Заседание носит конфиденциальный характер.
- У вас есть право явиться лично. Вы можете привести с собой правозащитника, друга, члена семьи или свидетелей.
- Комитет предоставит вам возможность изложить свои проблемы. Вы можете предоставить комитету информацию, доказательства и свидетельские показания.
- Ваша группа по уходу или другой персонал *Inclusa*, скорее всего, будет присутствовать на заседании.
- Комитет примет решение в течение 90 дней с даты, когда мы впервые получили вашу жалобу. Комитет направит вам письмо с решением.

А если я не согласен с решением Комитета по рассмотрению жалоб и апелляций?

Вы можете попросить DHS пересмотреть решение Комитета по рассмотрению жалоб и апелляций по вашей жалобе. Позвоните на горячую линию по рассмотрению обращений и жалоб по телефону 888-203-8338 или напишите по электронной почте dhsfamcare@wisconsin.gov.

В какой срок можно попросить DHS пересмотреть решение?

Inclusa's Комитет по рассмотрению жалоб и апелляций должен выслать вам решение по вашей жалобе в течение 90 дней с даты получения нами вашей жалобы.

- У вас есть 45 дней с даты получения решения комитета, чтобы запросить пересмотр у DHS.
- Если вы не получили решения от комитета в течение 90 дней, у вас есть 45 дней с момента, когда вы должны были получить решение, чтобы запросить пересмотр у DHS.

Например, в *Inclusa* должны до 30 июля выслать вам решение. Когда наступило 30 июля, *Inclusa* не выслали вам решение. Начиная с 31 июля, у вас есть время до 14 сентября, чтобы запросить рассмотрение вашей жалобы в DHS.

Что произойдет дальше?

DHS работает с внешней организацией под названием MetaStar по вопросам рассмотрения жалоб. Если вы запросите рассмотрения в DHS, MetaStar:

- Ответит в письменном виде, чтобы сообщить вам, что они получили ваш запрос.
- Завершит рассмотрение вашей жалобы в течение 30 дней с момента получения вашего запроса.
- Направит вам и *Inclusa* окончательное решение по вашей жалобе в течение 7 дней после завершения ее рассмотрения.

А если я не согласен с рассмотрением в DHS?

Решение MetaStar является окончательным. Вы не можете требовать проведения объективного разбирательства по жалобе на уровне штата.

Апелляции

Что такое апелляция?

Апелляция — способ попросить, чтобы кто-то повнимательнее присмотрелся к принятому решению *Inclusa* о прекращении, приостановке или сокращении ваших льгот, или другие ситуации, перечисленные в разделе ниже под названием «Какого рода вопросы я могу обжаловать?». Эти решения называются **отрицательными заключениями по льготам**.

По каким вопросам я могу подать апелляцию?

Вы имеете право подать апелляцию, если *Inclusa*:

- Отклоняет ваш запрос на услугу.
- Ограничивает ваш запрос на услугу.
- Завершает, сокращает или приостанавливает (временно прекращает) услугу, которую вы получаете.
- Отказывает в оплате поставщику за услугу.
- Просит вас уплатить сумму, которую, по вашему мнению, вы не должны.
- Не может своевременно организовать или предоставить услуги.
- Отклоняет ваш запрос на выбор услуги за пределами сети специалистов.
- Не соблюдает сроки рассмотрения жалоб и апелляций.
- Просит DHS исключить вас из программы.

Вы также можете подать апелляцию в *Inclusa*, если:

- Ваша функциональная пригодность изменится.
- Вы обнаружили, что ваш уровень ухода — вне дома инвалидов.
- Вам не нравится ваш план ухода, потому что он:
 - Не поддерживает ваше проживание в том месте, где вы хотите жить.
 - Не обеспечивает достаточного ухода, лечения или поддержки для удовлетворения ваших потребностей и определенных результатов.
 - Требуется от вас принятия ухода, лечения или поддержки, которые вы не хотите или которые, по вашему мнению, слишком ограничительны.

Если произойдет какая-либо из этих ситуаций, *Inclusa* направит вам **Notice of Adverse Benefit Determination (Уведомление об отрицательном заключении по льготам)**, в котором будут указаны ваши права на апелляцию. Прочтите его внимательно — в нем может быть указан крайний срок подачи апелляции и другая информация, критичная по

срокам. Если у вас есть вопросы, обратитесь за помощью к одному из наших специалистов по правам участников.

Notice of Adverse Benefit Determination (Уведомление об отрицательном заключении по льготам). В уведомлении указана дата, когда мы планируем прекратить, приостановить или сократить объем ваших услуг. Чтобы узнать, как выглядит Notice of Adverse Benefit Determination (Уведомление об отрицательном заключении по льготам), перейдите к appendix 59.

Кто может подать апелляцию?

Апелляцию можете подать вы или:

- Ваше лицо, принимающее юридические решения. Например, законный опекун или доверенное лицо по действующей доверенности в медицинских целях.
- Лицо или организация, которых вы назначили своим уполномоченным представителем по программе Medicaid.
- Любое лицо с вашего письменного разрешения. Например, член семьи, друг или специалист.

Как мне подать апелляцию?

Вы можете подать апелляцию любым удобным для вас способом.

- **По телефону.** Позвоните *Member Rights Specialist*
Phone: 877-622-6700 (TTY: 711) Прежде чем звонить, убедитесь, что у вас все готово.
- **По почте, факсу или электронной почте.** Отправьте форму запроса или письмо по адресу:
Inclusa
Member Rights Specialist
2801 Hoover Road, Unit 3
Stevens Point WI 54481
Phone: 877-622-6700 (TTY: 711)
Email: memberrelations@inclusa.org

Вы можете получить форму запроса на апелляцию по ссылке dhs.wi.gov/familycare/mcoappeal.htm или у своего агентства.

В какой срок можно подать апелляцию в *Inclusa*?

Ваша апелляция в *Inclusa* должна быть отправлена по почте с датированным штампом, по факсу или по электронной почте в течение **60 дней с даты указанной в Notice of Adverse Benefit Determination (Уведомлении об отрицательном заключении по льготам).**

Могу ли я продолжать получать услуги во время рассмотрения апелляции?

Если *Inclusa* прекращает, приостанавливает или сокращает объем ваших услуг, вы можете попросить о продолжении получения ваших услуг во время рассмотрения апелляции. Вы

должны отправить свой запрос по почте с датированным штампом, по факсу или по электронной почте **не позднее** даты, когда *Inclusa* планирует изменить ваши услуги.

Что произойдет дальше?

Если вы подали апелляцию в *Inclusa*, мы направим вам письмо в течение 5 рабочих дней, чтобы сообщить, что мы ее получили. Мы постараемся помочь решить ваши проблемы или предложить решение, которое подойдет и *Inclusa*, и вам. Возможно, мы не сможем найти решение, или вы, возможно, не захотите работать с персоналом *Inclusa* для решения ваших проблем. В этом случае наш Комитет по рассмотрению жалоб и апелляций соберется для рассмотрения вашей апелляции. Вот как это работает:

- Мы сообщим вам, когда комитет планирует собраться для рассмотрения вашей апелляции.
- Заседание проходит конфиденциально.
- У вас есть право явиться лично. Вы можете привести с собой правозащитника, друга, члена семьи или свидетелей.
- Ваша группа по уходу или другой персонал *Inclusa*, скорее всего, будет присутствовать на заседании.
- Комитет предоставит вам возможность объяснить, почему вы не согласны с решением вашей группы по уходу. Вы или ваш представитель можете представить информацию, доказательства и свидетельские показания. Вы можете привести свидетелей или описать свои проблемы, чтобы помочь комитету понять вашу точку зрения.
- После того, как комитет рассмотрит вашу апелляцию, *Inclusa* направит вам письмо с решением в течение 30 дней с даты получения вашей апелляции. *Inclusa* может потребоваться до 44 дней для вынесения решения, если:
 - Вы попросили предоставить вам больше времени для предоставления комитету информации.
 - Нам нужно больше времени, чтобы собрать информацию. Если нам понадобится больше времени, мы направим вам письмо с указанием причины задержки.

Ускорение рассмотрения апелляции

Inclusa предоставляется 30 дней на принятие решения по вашей апелляции. Вы можете попросить нас ускорить рассмотрение вашей апелляции. Мы называем это «ускоренным рассмотрением апелляции». Если вы попросите об этом, мы решим, требует ли ваше здоровье или способность выполнять повседневную деятельность более быстрого решения. Мы сообщим вам в кратчайшие возможные сроки, если ускорим рассмотрение вашей апелляции.

При ускоренном рассмотрении апелляции вы получите решение в течение 72 часов с момента подачи вашего запроса. Однако *Inclusa* может продлить этот срок в общей сложности до 14 дней, если нам понадобится дополнительная информация и если задержка отвечает вашим интересам. Если у вас есть дополнительная информация которую вы хотите, чтобы мы рассмотрели, вам нужно будет оперативно ее предоставить.

Чтобы запросить ускоренное рассмотрение апелляции, свяжитесь с:

Inclusa
Member Rights Specialist
2801 Hoover Road, Unit 3
Stevens Point WI 54481
Phone: 877-622-6700 (TTY: 711)
Email: memberrelations@inclusa.org

Объективное разбирательство на уровне штата

Если вы не согласны с решением *Inclusa* вы можете запросить объективное разбирательство на уровне штата. Объективное разбирательство дает вам возможность объяснить судье по административным делам, почему вы считаете принятое по вашему заявлению или льготам решение неверным.

Как подать запрос на проведение объективного разбирательства на уровне штата?

- **Отправьте форму запроса в Division of Hearings and Appeals (Отдел разбирательств и апелляций).** Форма запроса онлайн находится по ссылке dhs.wi.gov/library/f-00236.htm. Вы также можете получить копию у специалиста по правам участников *Inclusa* или у одной из правозащитных организаций, перечисленных в этом справочнике (см. стр. 51). Пример формы приведен в приложении 60.
- **Отправьте письмо по почте.** Укажите свое имя, контактную информацию и проставьте подпись. Объясните, почему вы обжалуете решение.

Отправьте форму или письмо с просьбой о проведении слушания по адресу Division of Hearings and Appeals, PO Box 7875, Madison, WI 53707-7875. По факсу: 608-264-9885. или по эл. почте по адресу DHAMail@wisconsin.gov.

Обязательно подпишите форму запроса или письмо и приложите копию решения по апелляции *Inclusa* к вашему запросу. Если в *Inclusa* не предоставили решение по апелляции, включите копию письма *Inclusa*, подтверждающего получение вашей апелляции. Не отправляйте оригиналы ни того, ни другого письма.

Каков срок подачи запроса на проведение объективного разбирательства на уровне штата?

- Ваш запрос на проведение объективного разбирательства должен быть отправлен по почте с датированным штемпелем в течение 90 дней с даты получения вами письма с решением от Комитета по рассмотрению жалоб и апелляций *Inclusa*.
- Вы также можете запросить проведение объективного разбирательства на уровне штата, если *Inclusa* не предоставляет вам свое решение в течение 30 дней с даты получения вашей апелляции. В этом случае у вас есть 90 дней с даты окончания срока принятия решения *Inclusa*, чтобы потребовать объективного разбирательства.

Продолжение предоставления услуг во время объективного разбирательства на уровне штата в отношении сокращения, приостановки или прекращения услуги

Если вы продолжали получать услуги во время рассмотрения вашей апелляции в *Inclusa*, вы можете продолжать получать те же услуги до тех пор, пока судья по административным делам не вынесет решение по вашему запросу об объективном разбирательстве.

Если вы хотите сохранить свои льготы на время объективного разбирательства на уровне штата, вы должны:

- Отправить по почте с датированным штемпелем или по факсу ваш запрос о проведении объективного разбирательства на уровне штата **не позднее** даты, когда *Inclusa* планирует остановить, приостановить или сократить объем ваших услуг.
- Попросить, чтобы ваши услуги продолжались на протяжении всего объективного разбирательства на уровне штата.

Если судья по административным делам решит, что решение *Inclusa* было правильным, **вам, возможно, потребуется оплатить дополнительные льготы, которые вы получили между тем временем, когда вы подали запрос на апелляцию, и временем, когда судья по административным делам принял решение.** Однако, если это повлечет за собой большое финансовое бремя, от вас, возможно, не потребуется возврат этой суммы.

Что произойдет дальше?

- После того как вы отправите свой запрос на проведение объективного разбирательства на уровне штата, Division of Hearings and Appeals (Отдел разбирательств и апелляций) сообщит вам дату и время слушания.
- Слушание будет проводиться по телефону или в офисе в вашем округе.
- Слушание будет вести судья по административным делам.
- Вы имеете право участвовать в слушании. Вы можете привести с собой правозащитника, друга, члена семьи или свидетелей.

- Ваша группа по уходу или другой персонал *Inclusa* будет присутствовать на слушании, чтобы объяснить свое решение.
- Вам будет предоставлена возможность объяснить, почему вы не согласны с решением вашей группы по уходу. Вы или ваш представитель можете представить информацию, привести свидетелей или описать свои проблемы, чтобы помочь судье по административным делам понять вашу точку зрения.
- Судья по административным делам должен вынести решение в течение 90 дней с даты подачи вами заявки о проведении разбирательства.

Вы также можете подать апелляцию, связанную с решениями о вашем соответствии финансовым требованиям для участия в программе Family Care.

- Если ваше агентство решит, что вы больше не имеете финансового права на участие в программе Family Care, или сообщит, что ваша сумма доли в затратах изменится, агентство направит вам письмо с информацией о вашем праве. В нем будет содержаться информация о вашем праве требовать объективного разбирательства.

Подача апелляции в Division of Hearings and Appeals (Отдел разбирательств и апелляций) — единственный способ оспорить решения, связанные с **соответствием финансовым требованиям** для участия в программе Family Care. Сюда входят решения о вашей доле в затратах.

А если я не согласен с решением судьи по административным делам?

Если вы не согласны с решением судьи по административным делам, у вас есть два варианта.

- 1.) Потребовать повторного слушания. Если вы хотите, чтобы Division of Hearings and Appeals (Отдел разбирательств и апелляций) пересмотрел свое решение, вы должны подать заявление в течение 20 дней с даты вынесения решения судьей по административным делам. Судья по административным делам назначит повторное слушание только при выполнении одного или двух из следующих условий:
 - Вы можете доказать, что произошла серьезная ошибка в фактах или применении закона
 - У вас есть новая информация, которую вы не смогли получить и представить на первом слушании
- 2.) Передать свое дело в окружной суд. Если вы хотите передать свое дело в суд, вы должны подать ходатайство в течение 30 дней с даты вынесения решения судьей по административным делам.

Кто может помочь мне с моей жалобой или апелляцией?

Вы можете обратиться к одному из специалистов по правам участников *Inclusa* в любое время, когда вам нужна помощь с жалобой или апелляцией или у вас возникают вопросы о ваших правах. Правозащитники также могут помочь ответить на вопросы о процессах рассмотрения жалоб и апелляций. Правозащитник также может рассказать вам больше о ваших правах и помочь убедиться в том, что *Inclusa* поддерживает ваши потребности и результаты. Вы можете попросить любого человека выступить в качестве вашего правозащитника, включая членов семьи, друзей, юриста или любого другого человека, желающего помочь.

Программы ombudsman (омбудсмена)

Региональные regional ombudsmen (программы омбудсмена) бесплатно помогают всем участникам Family Care с жалобами и апелляциями. Обе программы ombudsmen (омбудсмена), как правило, пытаются решить ваши проблемы без проведения разбирательства. Эти агентства помогают участникам Family Care:

- Если вам **60 или более лет**, обратитесь в Board on Aging and Long Term Care.
 - перейдите на longtermcare.wi.gov,
 - позвоните 800-815-0015 (телетайп: 711),
 - напишите по адресу эл. почты BOALTC@wisconsin.gov,
 - отправьте факс на 608-246-7001, или
 - напишите по адресу: Wisconsin Board on Aging and Long Term Care
1402 Pankratz Street, Suite 111
Madison, WI 53704-4001

- Если вам от **18 до 59 лет**, обратитесь в Disability Rights Wisconsin:
 - перейдите на disabilityrightswi.org,
 - позвоните 800-928-8778 (телетайп: 711),
 - напишите по адресу эл. почты info@drwi.org,
 - отправьте факс на: 833-635-1968, или
 - напишите по адресу: Disability Rights Wisconsin
1502 West Broadway, Suite 201
Madison, WI 53713

Глава 9. Прекращение вашего участия в *Inclusa*

Ваше участие в *Inclusa* может прекратиться несколькими путями:

- Вы можете прекратить свое участие в *Inclusa* в любое время.
 - Если вы хотите прекратить свое участие в Family Care, обратитесь в один из ADRC в регионах обслуживания *Inclusa*: 844-WIS-ADRC (844-947-2372) for help finding your local ADRC or Tribal ADRC.

См. дополнительную информацию об ADRC на веб-сайте dhs.wi.gov/adrc.

- *Inclusa* должен сообщить эту информацию вашему агентству. В ограниченных ситуациях ваше участие прекращается, даже если это был не ваш выбор:
 - Если ваше право на участие прекращается.
 - Ваша финансовая ситуация изменилась, в результате чего вы теряете соответствие финансовым требованиям для участия в Family Care.
 - Вы больше не соответствуете функциональным требованиям, как определено Adult Long Term Care Functional Screen (Функциональным скринингом долгосрочного ухода для взрослых) Wisconsin.
 - Вы не оплачиваете свою долю в затратах.
 - Вы умышленно предоставили нам неверную информацию, которая влияет на ваше право на участие в программе.
- С одобрения от DHS
 - Вы перестали принимать услуги более чем на 30 дней, и мы не знаем почему.
 - Вы отказались участвовать в планировании ухода, и мы не можем обеспечить ваше здоровье и безопасность.
 - Вы постоянно ведете себя деструктивно или небезопасно для персонала, специалистов или других участников.

Ваше участие не может быть прекращено из-за ухудшения состояния вашего здоровья или необходимости в дополнительных услугах.

Вы имеете право подать апелляцию, если вас исключают из программы Family Care или прекращается ваше участие в *Inclusa*.

Приложения

Приложение 1. Глоссарий

Насилие: Физическое, психическое или сексуальное насилие над человеком. Насилие также включает пренебрежение, финансовую эксплуатацию, лечение без согласия и необоснованное удержание или ограничение.

Судья по административным делам: Должностное лицо, проводящее объективное разбирательство на уровне штата для разрешения спора между вами и вашей managed care organization (организацией управляемого ухода, МСО).

Предварительное распоряжение: Письменное заявление о пожеланиях человека относительно медицинского лечения. Предварительное распоряжение используется для того, чтобы медицинский персонал выполнил указанные пожелания, если пациент не сможет реагировать.

Правозащитник: Лицо, которое может помочь вам убедиться в том, что ваша МСО обеспечивает ваши потребности и результаты.

Они могут помочь вам неофициально разрешить споры и, возможно, смогут представлять вас, если вы решите подать апелляцию или жалобу.

Aging and disability resource center (Справочный центр по проблемам старения и инвалидности, ADRC): Центры обслуживания, которые предоставляют информацию и помощь по всем аспектам жизни, связанным со старением или инвалидностью. Центры ADRC отвечают за процесс регистрации и исключения из программы Family Care.

Апелляция: Запрос в вашу МСО о пересмотре решения, которым было отказано в предоставлении услуги, сокращен ее объем или приостановлено ее действие. Например, если ваша группа по уходу отказывается оплачивать услугу или прекращает ее предоставление, вы имеете право подать апелляцию.

Активы: Ценные вещи, которыми вы владеете, такие как транспортные средства, наличные деньги, текущие и сберегательные счета, депозитные сертификаты, счета на денежном рынке и денежная стоимость страхования жизни.

Уполномоченный представитель по программе Medicaid: Лицо или организация, которых вы назначаете для оказания вам помощи в получении и сохранении Medicaid с помощью формы. Используйте форму F-10126A (dhs.wi.gov/library/collection/f-10126a) в случае лица или форму F-10126B (dhs.wi.gov/library/collection/f-10126b) в случае организации.

Льготы: Услуги, доступные участникам Family Care. К ним относятся личный уход, гигиена на дому, транспорт, медикаменты и сестринский уход.

План ухода: Постоянный план, который документирует ваши личные результаты и долгосрочные результаты ухода, потребности, предпочтения и возможности. В плане указаны услуги, которые вы будете получать от семьи и друзей, а также одобренные услуги, которые будет предоставлять ваша МСО.

Группа по уходу: Каждому участнику Family Care назначается группа по уходу, которая включает социального работника и дипломированную медсестру. Вы вместе со своей группой по уходу оцениваете свои потребности, определяете результаты и разрабатываете свой план ухода. Они будут одобрять, координировать и контролировать ваши услуги.

Доплата: Фиксированная сумма, которую вы платите за включенную в программу услугу по уходу.

Участие в затратах: Ежемесячная сумма, которую вам, возможно, придется платить за то, чтобы оставаться в программе Family Care.

Экономически эффективный: Вариант, который эффективно обеспечивает результаты вашего долгосрочного ухода при разумных затратах и усилиях.

Department of Health Services (Департамент здравоохранения, DHS): Ведомство штата Wisconsin, которое руководит программами Medicaid штата Wisconsin, включая Family Care.

Исключать или исключение: Процесс прекращения вашего участия в Family Care.

Division of Hearings and Appeals (Отдел разбирательств и апелляций): Ведомство штата Wisconsin, отвечающее за объективные разбирательства на уровне штата.

Регистрироваться или регистрация: Процесс подачи заявки или регистрации на программу.

Estate recovery (возмещение за счет имущества): Процесс, при котором штат Wisconsin добивается возмещения расходов на услуги Medicaid, которые человек получает в рамках долгосрочного ухода, финансируемого Medicaid. Штат возмещает денежные средства из имущества физического лица после его смерти и смерти его супруга (супруги).

Ускоренное рассмотрение апелляции: Процесс, который вы можете использовать для ускорения рассмотрения апелляции, если считаете, что ожидание в течение установленного срока может серьезно навредить вашему здоровью или способности выполнять повседневные действия.

Family Care: Программа долгосрочного ухода Medicaid, которая помогает пожилым людям и взрослым с ограниченными физическими возможностями, отклонениями в развитии или интеллекте. Участвующие в программе люди получают услуги, которые помогают им жить в собственном доме, когда это возможно.

Соответствие финансовым требованиям: Соответствие финансовым требованиям означает право на участие в программе Medicaid. Агентство проверяет ваши доходы и активы и решает, имеете ли вы право на участие в Medicaid. Вы должны иметь право на участие в Medicaid, чтобы пользоваться Family Care.

Соответствие функциональным требованиям: Adult Long Term Care Functional Screen (Функциональный скрининг долгосрочного ухода для взрослых) Wisconsin определяет, соответствуете ли вы функциональным требованиям для участия в Family Care.

Они собирают информацию о состоянии вашего здоровья и потребности в помощи при таких действиях, как купание, одевание и пользование ванной комнатой.

Жалоба: Жалоба на уход, услуги или другие общие вопросы. Вы можете подать жалобу, если вы недовольны качеством вашего ухода, отношениями между вами и вашей группой по уходу, вашими правами как участника.

Опекун: Суд может назначить вам опекуна, если вы не в состоянии принимать решения относительно своей собственной жизни.

Income Maintenance Agency (агентство по поддержанию доходов): Ваше местное агентство определяет соответствие финансовым требованиям для участия в Medicaid, Family Care и других государственных льготах. Вы можете найти ближайшее агентство на веб-сайте dhs.wi.gov/im-agency.

Лицо, принимающее юридические решения: Человек, который имеет законные полномочия принимать решения за вас. Лицом, принимающим юридические решения, может быть ваш опекун или опекун вашего имущества (или и того, и другого), попечитель или лицо, назначенное в качестве агента в соответствии с доверенностью в медицинских целях или финансовым документом.

Уровень ухода: Означает объем помощи, необходимой вам для выполнения ваших повседневных действий. Вы должны соответствовать либо «уровню ухода в доме инвалидов», либо «уровню ухода, не соответствующему дому инвалидов», чтобы иметь право на участие в Family Care.

Long-term care (долгосрочный уход): Услуги и поддержка, которые могут вам потребоваться в связи с инвалидностью, старением или хроническим заболеванием, ограничивающим вашу способность выполнять действия, являющиеся частью вашей повседневной жизни. Это включает в себя такую деятельность, как купание, переодевание, приготовление пищи, хождение на работу и оплата счетов.

Долгосрочные результаты ухода: Ситуация, условие или обстоятельство, которые вы или ваша группа по уходу определяете как максимизирующие вашу самостоятельность.

Managed care organization (организация управляемого ухода, MCO): Агентство, которое работает по программе Family Care.

Medicaid: Программа медицинского и долгосрочного ухода, осуществляемая Department of Health Services (Департаментом здравоохранения, DHS) Wisconsin. Вы должны соответствовать требованиям для участия в программе Medicaid, чтобы быть участником Family Care.

Medicare: Федеральная программа медицинского страхования для людей в возрасте 65 лет и старше, людей моложе 65 лет с определенными видами инвалидности и людей любого возраста с терминальной стадией почечной недостаточности (постоянной почечной недостаточностью, требующей диализа или пересадки почки). Программа Medicare охватывает госпитализацию, услуги врача, рецептурные препараты и другие услуги.

Участник: Лицо, которое соответствует функциональным и финансовым критериям и зарегистрировано в программе Family Care.

Специалист по правам участников: Сотрудник МСО, который может помочь вам понять ваши права и обязанности. Специалист по правам участников помогает решить проблемы, связанные с уходом и услугами, и может помочь вам подать жалобу или апелляцию.

MetaStar: Агентство, с которым работает Department of Health Services (Департамент здравоохранения, DHS) Wisconsin для рассмотрения жалоб участников и принятия окончательных решений по ним.

Естественная поддержка: Люди в вашей жизни, которые уже решили вам помогать.

Уровень ухода, не соответствующий дому инвалидов: Объем помощи, в которой вы нуждаетесь, включает некоторые услуги по долгосрочному уходу, но не услуги в доме инвалидов. На этом уровне ухода доступен ограниченный набор услуг Family Care.

Notice of Adverse Benefit Determination (Уведомление об отрицательном заключении по льготам): Письменное уведомление от МСО, объясняющее изменение в услугах и причину изменения. МСО должна направить вам это уведомление, если они отклоняют ваш запрос на предоставление включенной услуги, отказываются оплачивать включенную услугу или планируют прекратить, приостановить или сократить объем услуг.

Уведомление о правах на апелляцию: Письмо, в котором объясняются ваши варианты подачи апелляции. МСО должны направить письмо о правах на апелляцию, если они не предоставили услуги своевременно или не уложились в сроки рассмотрения апелляции.

Уровень ухода в доме инвалидов: Объем помощи, в которой вы нуждаетесь, достаточно значителен, чтобы вы имели право на получение услуг в доме инвалидов. На этом уровне ухода доступен широкий набор услуг Family Care.

Ombudsman (омбудсмен): Человек, который расследует сообщения о проблемах и может помочь вам решить проблемы с вашим уходом и услугами.

Личные результаты: Цели, которые у вас есть в жизни.

Доверенность в медицинских целях: Юридический документ, который вы можете использовать, чтобы уполномочить кого-либо принимать решения о медицинском обслуживании от вашего имени в случае, если вы окажетесь не в состоянии принимать эти решения самостоятельно.

Предварительное разрешение (предварительное одобрение) — Группа по уходу должна одобрить ваши услуги до того, как вы их получите (за исключением экстренных случаев). Если вы получаете услугу или обращаетесь к специалисту за пределами сети, МСО может не оплатить эту услугу.

Сеть специалистов: Агентства и частные лица, с которыми МСО заключает договоры на предоставление услуг. Специалисты включают обслуживающий персонал, агентства,

предоставляющие услуги личной гигиены, поддерживающий уход на дому, медицинские услуги на дому, учреждения для проживания с уходом и дома инвалидов. Группа по уходу должна одобрить ваши услуги, прежде чем вы сможете выбрать специалиста из каталога.

Услуги проживания: Учреждения интернатного типа включают дома престарелых семейного типа, общественные интернаты, жилые комплексы с предоставлением ухода и дома инвалидов.

Процесс принятия решения о распределении ресурсов: Инструмент, который вы и ваша группа по уходу используете, чтобы помочь найти эффективные способы удовлетворения ваших потребностей и поддержать долгосрочные результаты ухода.

Проживание и питание: Расходы на арендную плату и питание при проживании в интернатном учреждении. Вы отвечаете за оплату проживания и питания.

Self-directed supports (самостоятельно заказываемая поддержка, SDS): Это способ для вас организовывать, приобретать и заказывать некоторые из ваших услуг по долгосрочному уходу. Вы можете сами распоряжаться своим бюджетом на услуги. Вы также можете нести ответственность за своих специалистов, включая наем, обучение, надзор и увольнение ваших непосредственных работников по уходу.

Зона обслуживания: Район, где вы должны проживать, чтобы зарегистрироваться и оставаться зарегистрированным в *Inclusa*.

Объективное разбирательство на уровне штата: Разбирательство, проводимое судьей по административным делам, который работает в Division of Hearing and Appeals (Отделе разбирательств и апелляций) штата Wisconsin.

Приложение 2. Заявление о сокращении доли в затратах

F-01827 (12/2022)

Page 3 of 6

APPLICATION FOR REDUCTION OF COST SHARE

Answer the questions on this form as completely as you can. If you are filling out this form for someone else, answer the questions as they apply to that person. If more space is needed, attach a separate sheet(s) of paper and indicate the number and letter (if any) of the question you are answering.

Section 1—Applicant Information			
Last Name []	First Name []	Middle Initial []	
Mailing Address—Street []	City []	State []	Zip Code []
Phone Number []	Email Address []		
Name of Managed Care Organization (MCO) Member is Enrolled in []			
Name of MCO Care Manager []			
Date of Birth (mm/dd/yyyy) []	Medicaid ID Number or CARES ID []		

Section 2—Authorized Representative (complete this section if applicable)			
Last Name—Representative []	First Name—Representative []	Middle Initial []	
Mailing Address—Street []	City []	State []	Zip Code []
Phone Number []	Email Address []		

A. Source of Authority to Act as Member's Representative:
Check the boxes that apply. *Proof Required:* For any box you have checked, attach a copy of the document that grants you the authority to act as the member's representative. For example, a signed guardianship order or activated power of attorney document.

Guardian of Estate
 Guardian of the Person
 Power of Attorney for Finances
 Attorney
 Power of Attorney for Health Care
 Other—Specify: []

Section 3—Current Cost Share and Amount of Cost Share Reduction Requested	
Answer the questions below. <i>Proof Required:</i> Attach a copy of your monthly cost share bill from the MCO or the State of Wisconsin.	
A. What is your current monthly cost share amount? (This is the amount of cost share you must pay to the MCO now.)	\$ [] per month
B. What is the amount of monthly cost share you can afford to pay? (This is the amount of cost share you would pay the MCO if your request is fully granted.)	\$ [] per month

Section 4—Why Cost Share Reduction is Necessary
Please explain why you need a reduction in cost share (attach additional pages, if needed): [] [] [] []

Terminate current service.

Effective date of intended action:

Reduce current service.

Effective date of intended action:

Description of current level:

New level after reduction:

Suspend current service.

Effective date of intended action:

Expected date service will resume:

Deny request for service or support.

Date of request:

Limit request for service or support.

Date of request:

Description of requested level:

Authorized level of service or support:

Deny payment for service or support (member request).

Date of request:

Date(s) service provided:

Provider or supplier:

Payment amount being denied: \$

Deny payment for service or support (provider claim).

Service or support:

Date(s) of denial(s):

Date(s) of claims(s):

Provider/Supplier:

The reason for our decision is that:

The service or support is not an effective way to support your outcome(s).

You do not need this service or level of service or support to support your outcome.

We are already supporting your outcome in another way.

The service or support you received was not authorized.

An informal support has been identified and has agreed to provide this service or support for you.

The service or support is being performed by a member of your household and the service or support benefits the other individuals residing in the household with you.

Other:

Explanation of the decision:

If you disagree with this decision, the following pages describe your options.

Sincerely,

Care manager name
Care manager title
phone number

RN care manager name
RN Care Manager title
phone number

Приложение 4. Форма запроса на апелляцию *Inclusa*

Department of Health Services
Division of Medicaid Services
F-00237 (05/2026)

State of Wisconsin
Wis. Stats. § 46.287(2)(c)
Page 1 of 2

Appeal Request – *Inclusa*

Instructions

Completing this form is voluntary. Personally identifiable information collected on this form is used to identify your case and process your request only.

Name (Last, First, MI): _____ Today's date: _____

Mailing address: _____

City: _____ State: _____ ZIP code: _____

Check this box if you would like to appeal *Inclusa*'s decision by requesting a meeting with the *Inclusa* Grievance and Appeal Committee.

Continuing your services during an appeal of a reduction, suspension, or termination of a service

If you are getting benefits and you ask for an appeal before your benefits change, you can keep getting the same benefits until a decision on your appeal has been made. If you want to keep your benefits during your appeal, your request must be postmarked or faxed *on or before the effective date of the intended action*. If the Grievance and Appeal Committee decides that *Inclusa*'s decision was correct, you may need to repay the extra benefits that you got between the time you asked for your appeal and the time that the Grievance and Appeal Committee makes a decision. However, if it would cause you a large financial burden, you might not be required to repay this cost.

Check this box if you would like to request the same services to continue during your appeal.

Copy of your case file

You have a right to a free copy of the information in your case file related to your appeal. Information means documents, records and other related material including any new or additional information *Inclusa* gathers during your appeal.

Check this box if you would like to receive the information in your case file from *Inclusa* related to your appeal.

Signature — Member: _____ Date signed: _____

Mail or fax this form to:

Inclusa
Attn: Member Relations
2801 Hoover Road, Unit 3
Stevens Point WI 54481
Fax: 715-345-5725
Toll Free: 1-877-622-6700
TTY: 711 or 1-715-204-1799
Email: memberrelations@inclusa.org

Приложение 5. Форма запроса на объективное разбирательство на уровне штата

DEPARTMENT OF HEALTH SERVICES
Division of Medicaid Services
F-00236 (02/2020)

STATE OF WISCONSIN
Wis. Stats. § 46.287(2)(c)

REQUEST FOR A STATE FAIR HEARING

SECTION A – REQUIRED

Completing this form is voluntary. Personally identifiable information collected on this form is used to identify the case and process your request only.

Name – Member		Phone	Medicaid ID #
Mailing Address		Program <input type="checkbox"/> Family Care <input type="checkbox"/> Partnership <input type="checkbox"/> PACE	
City	Zip Code	Managed Care Organization (MCO)	
Today's Date		Effective Date of Adverse Benefit Determination	

Continuing your services: If the adverse benefit determination affects your services and your request is received before the effective date, your services in most cases will not stop or be reduced. (If the judge decides that the MCO's decision was right, you may need to repay the extra services that you got between the time you asked for a fair hearing and the time that the judge makes a decision. However, if it would cause you a large financial burden, you might not be required to repay this cost.)

Do you wish your services to be continued? Yes No

SECTION B

<p>Complete only if fair hearing request is related to:</p> <p><input type="checkbox"/> Eligibility <input type="checkbox"/> Cost Share</p>	<p>Why are you asking for a hearing? (Attach additional sheet if needed.)</p>
--	---

SECTION C

Complete only if fair hearing request is related to one of the below. To request a fair hearing related to one of the below, you must first go through your MCO's appeals process.

- | | |
|--|--|
| <input type="checkbox"/> Functional eligibility screen conducted by MCO | <input type="checkbox"/> Failure to provide services/supports in a timely manner |
| <input type="checkbox"/> Reduction, suspension or termination of service/support | <input type="checkbox"/> Involuntary disenrollment from the MCO |
| <input type="checkbox"/> Denial or limited authorization of a requested service | <input type="checkbox"/> Denial of request to dispute a financial liability |
| <input type="checkbox"/> Denial of payment for a service | <input type="checkbox"/> Denial of request to obtain services outside the MCO's network |
| <input type="checkbox"/> Care plan | <input type="checkbox"/> Failure of the MCO to make an appeal decision within the required timeframe |

Why are you asking for a hearing? (Attach additional sheet if needed.)

Приложение 6. Уведомление о политике конфиденциальности

Insurance ACE Notice of Privacy Practices

THIS NOTICE DESCRIBES HOW MEDICAL INFORMATION ABOUT YOU MAY BE USED AND DISCLOSED AND HOW YOU CAN GET ACCESS TO THIS INFORMATION. PLEASE REVIEW IT CAREFULLY.

The privacy of your personal and health information is important. You do not need to do anything unless you have a request or complaint.

This Notice of Privacy Practices applies to all entities that are part of the Insurance ACE, an Affiliated Covered Entity under HIPAA. The ACE is a group of legally separate covered entities that are affiliated and have designated themselves as a single covered entity for purposes of HIPAA. A complete list of the members of the ACE is available at <https://huma.na/insuranceace>.

We may change our privacy practices and the terms of this notice at any time, as allowed by law, including information we created or received before we made the changes. When we make a significant change in our privacy practices, we will change this notice and send the notice to our health plan subscribers.

What is nonpublic personal or health information?

Nonpublic personal or health information includes both medical information and personal information, like your name, address, telephone number, Social Security number, account numbers, payment information, or demographic information. The term "information" in this notice includes any nonpublic personal and health information. This includes information created or received by a healthcare provider or health plan. The information relates to your physical or mental health or condition, providing healthcare to you, or the payment for such healthcare.

How do we collect information about you?

We collect information about you and your family when you complete applications and forms. We also collect information from your dealings with us, our affiliates, or others. For example, we may receive information about you from participants in the healthcare system, such as your doctor or hospital, as well as from employers or plan administrators, credit bureaus, and the Medical Information Bureau.

What information do we receive about you?

The information we receive may include such items as your name, address, telephone number, date of birth, Social Security number, premium payment history, and your activity on our website. This also includes information regarding your medical benefit plan, your health benefits, and health risk assessments.

How do we protect your information?

We have a responsibility to protect the privacy of your information in all formats including electronic and oral information. We have administrative, technical, and physical safeguards in place to protect your information in various ways including:

- Limiting who may see your information
- Limiting how we use or disclose your information
- Informing you of our legal duties about your information
- Training our employees about our privacy program and procedures

How do we use and disclose your information?

We use and disclose your information:

- To you or someone who has the legal right to act on your behalf
- To the Secretary of the Department of Health and Human Services

We have the right to use and disclose your information:

- To a doctor, a hospital, or other healthcare provider so you can receive medical care.
- For payment activities, including claims payment for covered services provided to you by healthcare providers and for health plan premium payments.
- For healthcare operation activities, including processing your enrollment, responding to your inquiries, coordinating your care, improving quality, and determining premiums.
- For performing underwriting activities. However, we will not use any results of genetic testing or ask questions regarding family history.
- To your plan sponsor to permit them to perform, plan administration functions such as eligibility, enrollment, and disenrollment activities. We may share summary level health information about you with your plan sponsor in certain situations. For example, to allow your plan sponsor to obtain bids from other health plans. Your detailed health information will not be shared with your plan sponsor. We will ask your permission, or your plan sponsor must certify they agree to maintain the privacy of your information.
- To contact you with information about health-related benefits and services, appointment reminders, or treatment alternatives that may be of interest to you. If you have opted out, we will not contact you.
- To your family and friends if you are unavailable to communicate, such as in an emergency.
- To your family and friends, or any other person you identify. This applies if the information is directly relevant to their involvement with your health care or payment for that care. For example, if a family member or a caregiver calls us with prior knowledge of a claim, we may confirm if the claim has been received and paid.
- To provide payment information to the subscriber for Internal Revenue Service substantiation.
- To public health agencies, if we believe that there is a serious health or safety threat.
- To appropriate authorities when there are issues about abuse, neglect, or domestic violence.
- In response to a court or administrative order, subpoena, discovery request, or other lawful process.
- For law enforcement purposes, to military authorities and as otherwise required by law.

– continued to next page

GN14474HH 01/25

Page 1 of 3

DHS approval 09/23/2025

Приложение 6. Уведомление о политике конфиденциальности
P-00649R (05/2025)