# حقوقك في برامج الرعاية الشاملة للمُسنين

عندما تنضم لأحد برامج PACE، ستكون لديك حقوق وحمايات مُعيّنة. حين انضمامك إلى Sutter SeniorCare، بصفته برنامج PACE الخاص بك، سيجب عليه أن يُقدم لك أنت أو الشخص الذي ينوب عنك بيانًا بحقوقك وشرحًا وافيًا لها بطريقة يُمكنك فهمها.

نكرس أنفسنا في Sutter SeniorCare لتزويدك بخدمات رعاية صحيّة ذات جودة عالية كي تتمكن من الاستمرار في عيش حياتك بشكل مُستقل قدر الإمكان. يضم ذلك تزويدكم بكافة الحاجيات والخدمات التي تُغطيها ميديكيد Medicaid وميديكير Medicare والخدمات الأُخرى التي يُقرّر الفريق متعدد التخصُّصات (interdisciplinary team) إنها ضروريّة عبر كافة بيئات الرعاية لمُدة 24 ساعة في اليوم و7 أيام في الأسبوع.

يسعى طاقمنا والمتعاقدون معنا لترسيخ كرامة وقدر كل مُشارك من خلال تطبيق الحقوق التالية:

**لديك الحق في العلاج.**

لديك الحق في علاج مُلائم لحالتك الصحيّة يأتيك في أوانه. لديك الحق في:

- تلقي كافة الخدمات وأصناف الرعاية التي تحتاجها لتحسين حالتك الصحيّة العامة أوالحفاظ عليها، ولتحقيق أفضل مستوى مُمكن من العافية الجسديّة والنفسيّة والاجتماعيّة
- تلقي خدمات الطوارئ وقتما وأينما تحتاجها دون الحصول على موافقة من برنامج PACE. الطوارئ الطبية هي عندما تعتقد أن صحتك تتعرّض لخطر داهِم، أي إن سُرعة العلاج مُهمة وكُل ثانية لها عواقب. قد تتعرّض لإصابة وخيمة أو لمرض مُفاجئ أو قد يتفاقم مرض تُعاني منه بشدة وبسرعة كبيرة. يُمكنك الحصول على الرعاية الطارئة في أي مكان في الولايات المُتحدة دون الحاجة للحصول على إذن مُسبق من Sutter SeniorCare.

**لديك الحق في أن تُعامَل باحترام.**

لديك الحق في أن تُعامَل باحترام ويُحافَظ على كرامتك في جميع الأوقات، وفي أن تُحفظ خصوصية وسرية الرعاية التي تتلقاها، وفي أن تتلقى عناية تُراعي شعورك وبعطف. لديك الحق في:

- الحصول على رعاية صحية في بيئة آمنة ونظيفة بطريقة يسهل عليك الوصول إليها.
- ألا يُصيبك أي ضرر. على سبيل المثال: المبالغة بوصف الأدوية، أو أي إساءة بدنية أو نفسية، أو الإهمال، أو عقوبة بدنية، أو عزلك دون رغبتك، أو تقييدك بأي قيود حسيّة أو كيميائيّة من أجل فرض الانضباط أو لتسهيل عمل الطاقم مع عدم احتياجك لذلك لعلاج أعراضك الطبية.
- أن يتم تشجيعك ومُساعدتك على مُمارسة حقوقك ضمن برنامج PACE.
- الحصول على مُساعدة في تنفيذ إجراءات تقديم الشكاوى والاستئنافات الخاصة بميديكير Medicare وميديكيد Medicaid ومُمارسة حقوقك المدنية وغيرها من حقوقك القانونيّة.
- أن يتم تشجيعك ومُساعدتك على التحدُّث مع طاقم PACE عن التغييرات التي تعتقد أنه من اللازم إدخالها على السياسات والخدمات.
- أن تستخدم الهاتف أثناء تواجُدك في مركز PACE.
- ألا يُفرض عليك أداء أعمال أو تقديم خدمات لصالح برنامج PACE.
- أن تحصل على معلومات كاملة عن الخيارات والعلاجات المُتاحة لك من خلال خدمات PACE وعلى شرح لها بلُغة تفهمها وبطريقة تحترم مُعتقداتك الثقافيّة وقيمك وعاداتك.

**لديك الحق في الحماية من التمييز.**

التمييز محظور قانونًا. كافة الشركات أو الوكالات التي تعمل مع ميديكير Medicare وميديكيد Medicaid مُجبرة على الانصياع للقانون، فليس بمقدورها مُمارسة التمييز ضدك بسبب:

- عِرقك
- أصلك الإثنيّ
- أصلك القوميّ
- دينك
- سنك

- جنسك (نوعك)
- إعاقتك الذهنية أو الجسدية
- توجّهاتك الجنسية
- مصدر تمويل رعايتك الصحية (على سبيل المثال: ميديكير Medicare أو ميديكيد Medicaid)

إذا اعتقدت أنك تعرّضت للتمييز لأي من هذه الأسباب، يُرجى الاتصال بأحد أعضاء طاقم برنامج PACE كي يُساعدك على حلّ مُشكلتك.

إذا كانت لديك أي أسئلة، يُمكنك الاتصال بمكتب الحقوق المدنية على هاتف رقم 1019-368-800-1. على مُستخدمي الهاتف النصي للصم (TTY) الاتصال على الرقم 7697-537-800-1.

**لديك الحق في الحصول على المعلومات والمُساعدة.**
لديك الحق في الحصول على معلومات دقيقة ومفهومة وفي مشاركتها مع ممثلك المعين وهو الشخص الذي تختاره كي يتصرف نيابةً عنك، وفي أن يُعاونك أحد في اتخاذ قراراتك الصحيّة بشكل مُستنير. لديك الحق في:

- أن يُساعدك أحد الأشخاص على فهم كُل المعلومات التي تتلقاها إذا كانت لديك عوائق لُغويّة أو تواصُليّة.
- أن يترجم برنامج PACE المعلومات إلى لُغتك المُفضّلة بطريقة ملائمة ثقافيًا إذا لم تكُن الإنجليزية لُغتك الأولى أو إذا لم تكُن قادرًا على التحدُّث بالإنجليزية بالقدر الذي يُمكِّنك من فهم المعلومات التي تتلقاها.
- الحصول على معلومات تسويقيّة وكُتيّبات حقوق مُشاركي PACE بالإنجليزيّة وبأي لُغة أُخرى دارجة الاستعمال في مُجتمعك. يُمكنك الحصول على هذه المواد مطبوعة بأحرُف برايل لفاقدي البصر، إذا دعت الحاجة.
- أن تتلقى شرحًا وافيًا لاتفاق الالتحاق بطريقة يُمكنك فهمها.
- أن تحصل على نُسخة مكتوبة لحقوقك من برنامج PACE. كذلك يجب على برنامج PACE إظهار هذه الحقوق في مكان عام يسهُل رؤيته داخل مركز PACE.
- أن يتم تعريفك كتابيًا بشكل واف بالخدمات التي يُقدّمها برنامج PACE. وهذا يشمل إخبارك بما هي الخدمات التي يُقدمها متعاقدون خارجيون بدلًا من طاقم PACE. يجب إعطاؤك هذه المعلومات قبل انضمامك وأثناء انضمامك وعندما تكون بحاجة لاختيار الخدمات التي تود تلقيها.
- أن تُزوّد بنُسخة مُدرج فيها الأشخاص الذين يُقدمون الخدمات المُتعلّقة بالرعاية التي لا تُقدمها Sutter SeniorCare بشكل مُباشر، عندما تطلبها.
- أن تطّلع على نتائج آخر مُراجعة لبرنامج PACE الخاص بك، أو أن تتلقى مُساعدة للاطّلاع عليها. تقوم وكالات تابعة للحكومة الفدرالية والولايات بمُراجعة برامج PACE كُلها. كذلك لديك الحق في مُراجعة الطريقة التي ينوي من خلالها برنامج PACE تصحيح أي مشاكل تُكتَشف أثناء التفتيش.

قبل أن تبدأ Sutter SeniorCare في تقديم خدمات الرعاية التلطيفيّة (palliative care) والرعاية الهادفة لتحقيق الراحة (comfort care) ورعاية آخر العُمر (end-of-life care)، يحق لك تلقي شرحًا وافيًا للمعلومات المتعلّقة بهذه الخدمات. يضم هذا الحق تلقي وصفًا كتابيًا كاملًا لهذه الخدمات وما الفروق بينها وبين الرعاية التي كنت تتلقاها، وما إذا كانت هذه الخدمات تحل محل خدماتك الحالية أم تُضاف إليها. كما ينبغي أن تتضمّن المعلومات شرحًا مُفصّلًا للكيفية التي ستتأثّر بها خدماتك الحالية إذا اخترت بدء رعاية تلطيفيّة أو رعاية هادفة لتحقيق الراحة أو رعاية آخر العُمر. وعلى وجه التحديد، يجب أن تشرح أي تأثير على:

- خدمات الأطباء، بما في ذلك خدمات الأطباء الاختصاصيين.
- الخدمات المُستشفويّة
- خدمات الرعاية طويلة الأمد
- خدمات التمريض
- الخدمات الاجتماعيّة
- خدمات الأنظمة التغذويّة
- النقل
- الرعاية المنزليّة
- العلاج، بما فيه العلاج الطبيعي والمهنيّ ومُعالجة الكلام
- الصحة السلوكيّة
- الاختبارات التشخيصيّة، بما فيها الخدمات المخبريّة والتصوير الطبيّ

- الأدوية
- خدمات الرعاية الصحيّة الوقائيّة
- الحضور إلى مركز PACE

لديك الحق في تغيير رأيك وسحب موافقتك على تلقي رعاية تلطيفيّة أو رعاية هادفة لتحقيق الراحة أو رعاية آخر العُمر وقتما تشاء ولأي سبب كان وهذا من خلال إبلاغ Sutter SeniorCare شفهيًا أو كتابيًا.

**لديك الحق في اختيار الأشخاص الذين يُزودونك بالرعاية.**

لديك الحق في اختيار الشخص الذي يُزودك بالرعاية الصحية، بما في ذلك مُقدّم رعايتك الأوليّة والاختصاصيين ضمن شبكة برنامج PACE وفي أن تتلقى رعاية صحية التي تتلقاها عالية الجودة. لدى النساء الحق في تلقي خدمات الرعاية الصحية النسويّة الروتينية أو الوقائية من اختصاصيّ مُؤهَّل في الرعاية الصحيّة النسويّة.

لديك الحق في الوصول، بشكل معقول وضمن نطاق زمنيّ مقبول، لأطباء مُتخصصين في الحالة الصحيّة التي تُعاني منها.

كذلك لديك الحق في الحصول على الرعاية في كافة البيئات التي تُقدّم الرعاية وصولًا إلى الإيداع في مُنشأة رعاية طويلة الأمد عندما لا يعود بمقدور Sutter SeniorCare الإبقاء عليك بشكل آمن في المُجتمع الذي تعيش فيه.

**لديك الحق في المشاركة في القرارات العلاجية.**

لديك الحق في أن تُشارك مُشاركة كاملة في اتخاذ كافة القرارات المُتعلّقة برعايتك الصحيّة. إذا لم تكُن قادرًا على المُشاركة بشكل كامل في اتخاذ قراراتك العلاجيّة أو إذا أردت أن يُساعدك شخص ما تثق فيه، فاعلم أن لديك الحق في اختيار الشخص الذي تود أن ينوب عنك بصفته مُمثّلك المُعين.

لديك الحق في:

- أن تتلقى معلومات كاملة عن وضعك الصحيّ وكيف تتطوّر حالتك وفي اتخاذ قراراتك الصحيّة وفي تلقي شرحًا وافيًا لكُل خياراتك العلاجيّة. يضم ذلك الحق في عدم تلقي أي علاج أو دواء. إذا اخترت عدم تلقي أي علاج، سيكون من الضروري إخبارك بالتأثير المُحتمل لذلك على صحتك البدنية والذهنيّة.
- أن تفهم تمامًا خدمات الرعاية التلطيفيّة والرعاية الهادفة لتحقيق الراحة ورعاية آخر العُمر التي تُقدِّمها Sutter SeniorCare. قبل أن تتمكَّن Sutter SeniorCare من الشروع في تزويدك بخدمات الرعاية التلطيفيّة والرعاية الهادفة لتحقيق الراحة ورعاية آخر العُمر، يجب على برنامج PACE أن يشرح كافة خياراتك العلاجيّة وأن يحصل منك أو من مُمثِّلك المُكلَّف على موافقة كتابيّة.
- أن يساعدك برنامج PACE في إنشاء توجيه مُسبق (advance directive) إذا اخترت القيام بذلك. التوجيه المُسبق هو مُستند مكتوب يُحدِّد كيف تريد أن تُتخذ القرارات الطبيّة حين لا تقدر على التعبير عن نفسك. ينبغي عليك إعطاء هذا الأمر التوجيهي للشخص الذي سيُنفّذ تعليماتك ويتخذ القرارات نيابة عنك.
- أن تُشارك في تحديد وتنفيذ خطة الرعاية الخاصة بك. يُمكنك أن تطلب إدخال تعديلات على خطتك في أي وقت.
- أن تتلقى إشعارًا كتابيًا مُسبقًا بأي خطط لتغيير البيئة التي تتلقى العلاج فيها والسبب الذي دعى إلى هذا التغيير.

**لديك الحق في أن تُحفَظ خصوصيّة معلوماتك الصحيّة.**

- لديك الحق في التحدُّث مع مُقدمي الرعاية الصحية على انفراد وأن تُحفظ خصوصيّة وسريّة معلومات رعايتك الصحيّة الشخصيّة، بما فيها البيانات الصحيّة التي تُجمع وتُخزّن إلكترونيًا، وهذا بالشكل الذي تحميه القوانين الفدرالية وقوانين الولاية.
- لديك الحق في الاطّلاع على سجلاتك الطبيّة وتلقي نُسخ منها وطلب إدخال تعديلات عليها.
- لديك الحق في طمأنتك أنه سيتم الحصول على موافقة كتابيّة منك من أجل الإفراج عن معلومات لأشخاص ليسوا مُخولين لتلقيها وفقًا للقانون.
- لديك الحق في إعطاء موافقة كتابية تحد من المعلومات التي يتم الإفراج عنها أو من الأشخاص الذين سيكون بمقدورهم تلقيها.

هُناك قاعدة خاصة بخصوصيّة المرضى تُعطيك المزيد من القُدرة على الوصول إلى سجلاتك الطبيّة والمزيد من السيطرة على الطريقة التي ستُستخدم بها معلوماتك الصحيّة الشخصيّة إذا كانت لديك أي أسئلة عن قاعدة الخصوصيّة هذه، يُمكنك الاتصال بمكتب الحقوق المدنية على هاتف رقم 1-800-368-1019. على مُستخدمي الهاتف النصي للصم (TTY) الاتصال على الرقم 1-800-537-7697.

**لديك الحق في رفع الشكاوى.**
لديك الحق في التقدم بشكوى بخصوص الخدمات التي تتلقاها أو تلك التي تحتاجها ولكنك لا تتلقاها أو عن جودة رعايتك أو بخصوص أي مخاوف أو مشاكل تتعلّق ببرنامج PACE الخاص بك.
لديك الحق في أن يتم اتباع إجراءات عادلة وعاجلة لحلّ ما يُقلقك بخصوص برنامج PACE الخاص بك.
لديك الحق في:

- أن تتلقى شرحًا وافيًا لإجراءات الشكوى.
- أن يتم تشجيعك ومُساعدتك على شرح شكواك بحُرّيّة لطاقم PACE ولمُمثلين خارجيين تختارهم أنت. لا يجوز أن يلحق بك أي ضرر بأي شكل كان بسبب ذكرك للهواجس والمخاوف التي تعتريك. وهذا يشمل تلقيك عقوبات أو تهديدات أو أن يتم التمييز ضدك.
- **الاتصال بـ 1-800-Medicare للحصول على معلومات ومُساعدة، بما في ذلك التقدم بالشكاوى المُتعلّقة بجودة الرعاية أو بتقديم الخدمات.**

**لديك الحق في طلب خدمات إضافيّة أو تقديم استئناف.**
لديك الحق في طلب الخدمات التي تعتقد أنها ضروريّة من Sutter SeniorCare أو من موظفيها أو المتعاقدين معها. لديك الحق في أن تُتبّع إجراءات شاملة وعاجلة لتحديد ما إذا كان ينبغي تزويدك بهذه الخدمات.

لديك الحق في تقديم استئناف على أي رفض لطلب تقدمت به أو على أي قرار علاجيّ اتخذه برنامج PACE أو طاقمه أو المُتعاقدين معه.

**لديك الحق في ترك البرنامج.**
إذا حدث، لأي سبب كان، وشعرت بأن برنامج PACE لا يُلائمك، سيكون من حقك أن تترُك البرنامج في أي وقت، وسيكون إلغاء الالتحاق ساريًا ابتداءً من أول يوم في الشهر الذي يلي تلقي Sutter SeniorCare إشعار إلغاء التحاقك.

**مُساعدات إضافيّة:**

إذا كانت لديك أي شكاوى من برنامج PACE الخاص بك أو إذا اعتقدت بأن حقوقك قد انتُهكت أو إذا أردت التحدُّث عن هواجسك مع شخص من خارج برنامج PACE الخاص بك، اتصل بـ 1-800-MEDICARE (1-800-633-4227) للحصول على اسم ورقم هاتف شخص من الوكالة الإدارية التابعة للولاية (SAA).