Ваши права по Программе всеобъемлющей помощи пожилым людям

Участвуя в программе PACE, вы имеете определённые права и средства защиты. Сотрудники Sutter SeniorCare, являющейся вашей программой PACE, обязаны полностью разъяснить и предоставить права вам или лицу, действующему от вашего имени, так, чтобы вы могли их понимать во время включения в программу.

Сотрудники Sutter SeniorCare стремятся оказывать вам качественные медицинские услуги, чтобы вы могли оставаться самостоятельными, насколько это возможно. Это включает в себя предоставление всех предметов и услуг, покрываемых программами Medicaid и Medicare, а также других услуг, которые многопрофильная группа специалистов сочтёт необходимыми, во всех условиях ухода и лечения 24 часа в сутки 7 дней в неделю.

Наши сотрудники и подрядчики стремятся утвердить достоинство и значимость каждого участника, гарантируя следующие права:

Вы имеете право на лечение.

Вы имеете право на лечение, которое соответствует состоянию вашего здоровья и предоставляется своевременно. Вы имеете право:

- Получать все виды медицинской помощи и услуг, которые вам необходимы для улучшения или поддержания вашего общего состояния здоровья, а также для достижения, по возможности, физического, эмоционального и социального благополучия в наилучшей мере.
- Получать экстренные услуги скорой помощи, когда и где они вам нужны, без одобрения программы PACE. Скорая медицинская помощь — когда вы полагаете, что вашему здоровью угрожает серьёзная опасность, когда на счету каждая секунда. У вас может быть тяжёлая травма, внезапная болезнь или болезнь, при которой вам быстро становится намного хуже. Вы можете получить экстренные услуги (скорую медицинскую помощь) в любой точке Соединённых Штатов, и вам не нужно получать разрешение от Sutter SeniorCare до обращения за скорой помощью.

Вы имеете право на то, чтобы к вам относились с уважением.

Вы имеете право на то, чтобы к вам всегда относились с достоинством и уважением, на соблюдение врачебной тайны и конфиденциальности вашего лечения, а также на проявление сострадания и внимания при оказании медицинской помощи. Вы имеете право:

- Получать всю медицинскую помощь в безопасных, чистых условиях и на доступной основе.
- На свободу от причинения вреда. Это включает чрезмерные дозы лекарств, физическое или психологическое насилие, пренебрежение, физическое наказание, изоляцию в одиночных помещениях против вашей воли, а также любые физические или химические ограничения, которые применяются к вам ради дисциплины или удобства персонала и которые вам не требуются для лечения ваших симптомов.
- На то, чтобы вас поощряли и вам помогали осуществлять свои права по программе PACE.

- Получать помощь, если она вам нужна, в применении процедур подачи жалоб и апелляций Medicare и Medicaid, а также в осуществлении ваших гражданских и других законных прав.
- На поощрение и помощь в обсуждении с сотрудниками PACE изменений в правилах и услугах, которые, по вашему мнению, следует внести.
- Пользоваться телефоном, находясь в центре PACE.
- На то, чтобы не выполнять работу или услуги в пользу программы PACE.
- На то, чтобы вся информация о вариантах лечения и услуг PACE была объяснена вам на понятном вам языке и таким образом, чтобы учитывались и уважались ваши убеждения, ценности и обычаи, принятые в вашей культуре.

Вы имеете право на защиту от дискриминации.
Дискриминация противоречит закону. Каждая компания или агентство, сотрудничающая с Medicare и Medicaid, обязана соблюдать закон. Они не вправе дискриминировать вас из-за ваших:

- расы
- этнической принадлежности
- национального происхождения
- вероисповедания
- возраста
- пола
- ограниченных умственных или физических возможностей
- сексуальной ориентации
- источника оплаты вашего медицинского обслуживания (например, Medicare или Medicaid)

Если вы считаете, что подверглись дискриминации по какой-либо из этих причин, обратитесь к сотруднику программы PACE, чтобы он помог вам решить вашу проблему.

Если у вас возникнут вопросы, вы можете позвонить в Управление по гражданским правам по телефону 1-800-368-1019. Пользователям TTY следует звонить по телефону 1÷800÷537÷7697.

Вы имеете право на информацию и помощь.
Вы имеете право на получение точной и понятной информации, на передачу этой информации вашему назначенному представителю, выбранному вами, чтобы он действовал от вашего имени, и содействие в принятии информированных решений о медицинской помощи. Вы имеете право:

- На помощь, если у вас есть языковой или коммуникативный барьер, чтобы вы могли понять всю предоставленную вам информацию.
- На то, чтобы программа PACE обеспечивала перевод информации на предпочитаемый вами язык с учётом культурных особенностей, если ваш родной язык не английский и вы недостаточно хорошо говорите по-английски, чтобы понять предоставляемую вам информацию.
- На получение маркетинговых материалов и сведений о правах участника PACE на английском и любом другом языке, часто используемом в вашей местности. При необходимости вы также можете получить эти материалы на шрифте Брайля.
- На исчерпывающее разъяснение регистрационного соглашения понятным для вас образом.

- На получение письменного экземпляра описания ваших прав по программе PACE. Программа PACE также должна разместить эти права в общественном месте в центре PACE, где их легко увидеть.
- Быть полностью проинформированным в письменной форме об услугах, предлагаемых программой PACE. Это включает в себя описание того, какие услуги предоставляются подрядчиками, а не сотрудниками PACE. Вам должна быть предоставлена эта информация до того, как вы присоединитесь к программе, во время присоединения и тогда, когда вам нужно будет сделать выбор в отношении того, какие услуги получать.
- На получение по запросу экземпляра перечня лиц, оказывающих услуги, связанные с медицинской помощью, которые Sutter SeniorCare непосредственно не предоставляет.
- На то, чтобы ознакомиться или получить помощь в ознакомлении с результатами последней проверки вашей программы PACE. Федеральные органы и органы штатов проверяют все программы PACE. Вы также имеете право ознакомиться с тем, как программа PACE планирует устранить любые проблемы, обнаруженные при проверке.

Прежде чем Sutter SeniorCare начнёт предоставлять услуги по паллиативной помощи, симптоматической терапии или уходу в период исчерпания жизненных ресурсов организма, вы имеете право на исчерпывающее разъяснение информации об этих услугах. Это включает в себя ваше право на получение в письменной форме полного описания этих услуг и того, чем они отличаются от той медицинской помощи, которую вы получали ранее, а также того, являются ли эти услуги дополнением к получаемым вами текущим услугам или их заменой. Кроме того, эта информация должна содержать подробное объяснение, как это повлияет на ваши текущие услуги, если вы решите начать паллиативную помощь, симптоматическую терапии или услуги по уходу в период исчерпания жизненных ресурсов организма. В частности, должно быть объяснено любое влияние на:

- услуги врача, включая услуги специалистов
- больничное обслуживание
- долговременный уход и лечение
- сестринский уход
- социальные услуги
- диетические услуги
- транспортировку
- домашний уход и медицинскую помощь
- терапию, включая физиотерапию (лечебную физкультуру), эрготерапию и логопедию
- охрану поведенческого здоровья
- диагностические обследования, включая визуализацию и лабораторные услуги
- лекарственные препараты
- профилактические медицинские услуги
- посещения центра PACE

Вы имеете право изменить своё решение и отозвать своё согласие на получение паллиативной помощи, симптоматической терапии или услуг по уходу в период исчерпания жизненных ресурсов организма в любое время и по любой причине, сообщив об этом в Sutter SeniorCare устно или письменно.

Вы имеете право на выбор поставщиков услуг.

Вы имеете право выбрать поставщика медицинских услуг, включая вашего лечащего врача первичной медико-санитарной помощи и специалистов, в сети программы PACE и получать качественную медицинскую помощь. Женщины имеют право на получение услуг квалифицированного специалиста по охране здоровья женщин в целях планового или профилактического медицинского обслуживания женщин.

Вы имеете право на разумный и своевременный доступ к специалистам в соответствии с состоянием вашего здоровья.

Вы также имеете право на получение медицинской помощи во всех условиях ухода и лечения, вплоть до помещения в учреждение длительного ухода, когда Sutter SeniorCare больше не сможет безопасно оказывать вам амбулаторную помощь.

Вы имеете право участвовать в принятии решений о лечении.

Вы имеете право в полной мере участвовать во всех решениях, связанных с оказанием вам медицинской помощи. Если вы не можете в полной мере участвовать в принятии решений о лечении или желаете, чтобы вам помог тот, кому вы доверяете, вы имеете право выбрать этого человека, чтобы он действовал от вашего имени в качестве вашего назначенного представителя.

Вы имеете право:

- Быть полностью информированным о состоянии своего здоровья и о том, насколько хорошо вы себя чувствуете, принимать медицинские решения и получать исчерпывающее разъяснение всех вариантов лечения. Это включает в себя право на отказ от лечения или приёма лекарств. Если вы решите не лечиться, вам должны объяснить, как это может повлиять на ваше физическое и психическое здоровье.
- Чтобы полностью понять услуги Sutter SeniorCare по оказанию услуг по паллиативной помощи, симптоматической терапии или уходу в период исчерпания жизненных ресурсов организма. Прежде чем Sutter SeniorCare сможет начать предоставлять вам услуги по паллиативной помощи, симптоматической терапии или уходу в период исчерпания жизненных ресурсов организма, сотрудники программы PACE должны объяснить вам все варианты вашего лечения, предоставить вам письменную информацию об этих вариантах и получить письменное согласие от вас или вашего назначенного представителя.
- На то, чтобы по программе PACE вам помогли составить предварительное распоряжение, если вы решите его составить. Предварительное распоряжение — это письменный документ, в котором говорится, как вы желаете принимать медицинские решения в случае, если вы не сможете говорить за себя. Вы должны передать его человеку, который будет выполнять ваши указания и принимать за вас решения о медицинской помощи.
- Участвовать в составлении и выполнении вашего плана лечения и ухода. Вы можете попросить пересмотреть ваш план лечения и ухода в любое время.
- Получать предварительное уведомление в письменной форме о любых планах по переводу вас в другое лечебное учреждение и о причине вашего перевода.

Вы имеете право на сохранение конфиденциальности вашей медицинской информации.

- Вы имеете право на общение с поставщиками медицинских услуг наедине и сохранение врачебной тайны и конфиденциальности вашей персональной

медицинской информации, включая медицинские данные, которые собираются и хранятся в электронном виде, в соответствии с законодательством штата и федеральными законами.
- Вы имеете право просматривать и получать копии вашей медицинской документации и запрашивать исправления.
- Вы имеете право на гарантии того, что на раскрытие информации лицам, кроме имеющих на иных основаниях соответствующие законные полномочия, будет получено письменное согласие.
- Вы имеете право указать в письменном согласии ограничение уровня информированности и перечня лиц, которым информация может быть предоставлена.

Существует правило о конфиденциальности информации о пациентах, по которому вам предоставляется больший доступ к вашей собственной медицинской документации и больший контроль над тем, как используется ваша персональная медицинская информация. Если у вас возникнут вопросы об этом правиле о конфиденциальности, вы можете позвонить в Управление по гражданским правам по телефону 1-800-368-1019. Пользователям TTY следует звонить по телефону 1-800-537-7697.

Вы имеете право подать жалобу.
Вы имеете право жаловаться на услуги, которые вы получаете или которые вам необходимы, но которые вы не получаете, на качество медицинской помощи или на любые другие проблемы, возникающие у вас в связи с программой PACE.
Вы имеете право на справедливый и своевременный процесс решения проблем, связанных с вашей программой PACE.
Вы имеете право:
- На исчерпывающее разъяснение процесса подачи жалобы.
- На то, чтобы вас поощряли и вам помогали открыто объяснять ваши жалобы сотрудникам PACE и внешним представителям по вашему выбору. Вам не должно быть причинено никакого вреда за то, что вы рассказали кому-то о своих проблемах. Это включает в себя наказание, угрозы или дискриминацию.
- **Связаться с 1-800-Medicare для получения информации и помощи, в том числе для подачи жалобы, связанной с качеством медицинской помощи или предоставлением услуги.**

Вы имеете право запросить дополнительные услуги или подать апелляцию.
Вы имеете право запросить у организации Sutter SeniorCare, её сотрудников или подрядчиков услуги, которые, по вашему мнению, необходимы. Вы имеете право на всесторонний и своевременный процесс определения того, следует ли предоставлять эти услуги.

Вы также имеете право обжаловать любое решение об отказе в предоставлении услуг или в лечении со стороны программы PACE, персонала или подрядчиков.

Вы имеете право прекратить участие в программе.
Если по какой-либо причине вы не считаете, что программа PACE — то, что вам нужно, вы имеете право покинуть программу в любое время, и такое прекращение участия вступит в силу в первый день месяца, следующего за датой, когда Sutter SeniorCare получит ваше уведомление о добровольном прекращении участия.

Дополнительная помощь:

Если у вас есть жалобы на программу PACE, вы считаете, что ваши права были нарушены, или желаете обсудить свои проблемы с теми, кто не работает в вашей программе PACE, позвоните по телефону 1-800-MEDICARE (1-800-633-4227), чтобы узнать имя и номер телефона сотрудника административного органа штата.