Quyền của Quý Vị trong Chương Trình Chăm Sóc Toàn Diện dành cho Người Cao Tuổi

Khi quý vị tham gia chương trình Chăm Sóc Toàn Diện dành cho Người Cao Tuổi (Programs of All-Inclusive Care for the Elderly, PACE), quý vị có một số quyền và biện pháp bảo vệ nhất định. Sutter SeniorCare, với tư cách là chương trình PACE của quý vị, phải giải thích đầy đủ và cung cấp các quyền cho quý vị hoặc người hành động thay mặt quý vị theo cách mà quý vị có thể hiểu được tại thời điểm quý vị tham gia.

Tại Sutter SeniorCare, chúng tôi tận tâm cung cấp cho quý vị các dịch vụ chăm sóc sức khỏe chất lượng để quý vị có thể duy trì sự độc lập ở mức cao nhất có thể. Điều này bao gồm cung cấp tất cả các vật dụng và dịch vụ được Medicaid và Medicare đài thọ, cũng như các dịch vụ khác được đội ngũ liên ngành xác định là cần thiết tại tất cả các cơ sở chăm sóc, 24 giờ mỗi ngày, 7 ngày trong tuần.

Đội ngũ nhân viên và nhà thầu của chúng tôi mong muốn khẳng định phẩm giá và giá trị của mỗi người tham gia bằng cách đảm bảo các quyền sau:

Quý vị có quyền tiếp nhận điều trị.

Quý vị có quyền tiếp nhận dịch vụ điều trị phù hợp với tình trạng sức khỏe của mình và được cung cấp một cách kịp thời. Quý vị có quyền:

- Tiếp nhận mọi sự chăm sóc và dịch vụ mà quý vị cần để cải thiện hoặc duy trì tình trạng sức khỏe tổng thể của mình, và đạt được sự khỏe mạnh về mặt thể chất, tinh thần, cảm xúc và xã hội ở mức tốt nhất có thể.
- Nhận các dịch vụ cấp cứu tại thời điểm và địa điểm quý vị cần mà không cần phê duyệt của chương trình PACE. Trường hợp cấp cứu y tế là khi quý vị nghĩ rằng sức khỏe của mình đang gặp nguy hiểm nghiêm trọng-khi từng giây đều quý giá. Quý vị có thể gặp phải một chấn thương nặng, một căn bệnh ập đến đột ngột hoặc một căn bệnh nhanh chóng trở nên trầm trọng hơn nhiều. Quý vị có thể nhận dịch vụ chăm sóc cấp cứu ở bất kỳ đâu tại Hoa Kỳ và không cần phải có sự cho phép từ Sutter SeniorCare trước khi tìm kiếm các dịch vụ cấp cứu.

Quý vị có quyền được đối xử với sự tôn trọng.

Quý vị có quyền được đối xử với sự tôn trọng và phẩm giá mọi lúc, được giữ kín và bảo mật mọi thông tin về việc chăm sóc của mình, và được chăm sóc một cách tận tình và chu đáo. Quý vị có quyền:

- Nhận tất cả các dịch vụ chăm sóc sức khỏe trong môi trường an toàn, sạch sẽ và theo cách dễ tiếp cận.
- Không bị tổn hại. Điều này bao gồm dùng thuốc quá mức, lạm dụng thể chất hoặc tinh thần, bỏ mặc, trừng phạt thể xác, bị đặt vào một tình huống trái với ý muốn của mình, hay bất kỳ biện pháp kiềm chế về mặt thể xác hoặc bằng hóa chất nào được sử dụng nhằm kiểm soát quý vị hoặc mang lại sự thuận tiện cho nhân viên mà quý vị không cần để điều trị các triệu chứng y tế của mình.
- Nhận sự khuyến khích và trợ giúp để sử dụng các quyền của mình trong chương trình PACE.
- Nhận trợ giúp, khi cần thiết, trong việc sử dụng các quy trình khiếu nại và kháng cáo của Medicare và Medicaid, cũng như các quyền dân sự và pháp lý khác của quý vị.

- Nhận sự khuyến khích và trợ giúp để trao đổi với nhân viên PACE về những thay đổi trong chính sách và dịch vụ mà quý vị cho rằng nên được thực hiện.
- Sử dụng điện thoại khi ở trung tâm PACE.
- Không phải thực hiện công việc hoặc dịch vụ cho chương trình PACE.
- Nhận lời giải thích về tất cả thông tin liên quan đến các lựa chọn của quý vị đối với các dịch vụ và phương pháp điều trị của PACE bằng ngôn ngữ mà quý vị hiểu được, và theo cách có xem xét đến và tôn trọng tín ngưỡng, giá trị và phong tục văn hóa của quý vị.

Quý vị có quyền được bảo vệ chống lại hành vi phân biệt đối xử.
Phân biệt đối xử là vi phạm pháp luật. Mọi công ty hoặc cơ quan làm việc với Medicare và Medicaid đều phải tuân thủ pháp luật. Họ không được phân biệt đối xử với quý vị vì lý do:

- Chủng tộc
- Sắc tộc
- Nguồn Gốc Quốc Gia
- Tôn giáo
- Tuổi
- Giới tính
- Tình trạng khuyết tật tinh thần hoặc thể chất
- Khuynh Hướng Tính Dục
- Nguồn thanh toán cho dịch vụ chăm sóc sức khỏe của quý vị (Ví dụ: Medicare hoặc Medicaid)

Nếu quý vị cho rằng mình bị phân biệt đối xử vì bất kỳ lý do nào trong số các lý do này, hãy liên hệ với nhân viên của chương trình PACE để được trợ giúp giải quyết vấn đề của quý vị.

Nếu quý vị có bất kỳ thắc mắc nào, quý vị có thể gọi cho Văn Phòng Dân Quyền theo số 1-800-368-1019. Người dùng TTY xin gọi số 1-800-537-7697.

Quý vị có quyền nhận thông tin và sự hỗ trợ.
Quý vị có quyền nhận thông tin chính xác và dễ hiểu, yêu cầu chia sẻ thông tin này cho người đại diện được chỉ định của quý vị, tức người mà quý vị chọn để hành động thay mặt cho quý vị và nhờ người khác giúp quý vị đưa ra quyết định chăm sóc sức khỏe với đầy đủ thông tin.
Quý vị có quyền:

- Nhờ người khác giúp đỡ quý vị nếu quý vị gặp phải rào cản ngôn ngữ hoặc giao tiếp để quý vị có thể hiểu mọi thông tin được cung cấp cho quý vị.
- Yêu cầu chương trình PACE diễn giải thông tin sang ngôn ngữ ưu tiên của quý vị theo cách phù hợp về mặt văn hóa, nếu tiếng Anh không phải ngôn ngữ mẹ đẻ của quý vị và quý vị không nói tiếng Anh đủ tốt để hiểu thông tin được cung cấp cho quý vị.
- Nhận tài liệu tiếp thị và quyền của người tham gia chương trình PACE bằng tiếng Anh và bằng bất kỳ ngôn ngữ nào khác thường được sử dụng trong cộng đồng của quý vị. Quý vị cũng có thể nhận các tài liệu này bằng chữ nổi Braille, nếu cần.
- Yêu cầu giải thích đầy đủ thỏa thuận ghi danh cho quý vị theo cách mà quý vị hiểu được.
- Nhận bản sao của thông báo về các quyền của quý vị từ chương trình PACE. Chương trình PACE cũng phải dán tờ thông báo về các quyền này ở nơi công cộng dễ trông thấy tại trung tâm PACE.
- Nhận thông báo đầy đủ bằng văn bản về các dịch vụ do chương trình PACE cung cấp. Điều này bao gồm cho quý vị biết dịch vụ nào do nhà thầu cung cấp thay vì nhân viên

PACE. Quý vị phải được cung cấp thông tin này trước khi quý vị tham gia, tại thời điểm quý vị tham gia, và khi quý vị cần đưa ra lựa chọn về các dịch vụ mình sẽ tiếp nhận.
- Nhận được, khi đưa ra yêu cầu, danh sách những cá nhân cung cấp các dịch vụ liên quan đến chăm sóc mà không được Sutter SeniorCare cung cấp trực tiếp.
- Xem, hoặc nhận trợ giúp để xem, kết quả của đánh giá gần đây nhất về chương trình PACE của quý vị. Các cơ quan Liên Bang và Tiểu Bang thực hiện đánh giá về tất cả các chương trình PACE. Quý vị cũng có quyền đánh giá cách chương trình PACE lên kế hoạch khắc phục mọi vấn đề được phát hiện khi kiểm tra.

Trước khi Sutter SeniorCare bắt đầu cung cấp các dịch vụ chăm sóc giảm nhẹ, chăm sóc xoa dịu và chăm sóc cuối đời, quý vị có quyền nhận lời giải thích đầy đủ về thông tin liên quan đến các dịch vụ này. Điều này bao gồm quyền nhận văn bản mô tả đầy đủ về các dịch vụ này và sự khác biệt của các dịch vụ này với dịch vụ chăm sóc mà quý vị đang tiếp nhận, và liệu chúng là dịch vụ bổ sung hay thay thế cho các dịch vụ hiện tại của quý vị. Thông tin cũng phải giải thích chi tiết về mức độ ảnh hưởng đối với các dịch vụ hiện tại của quý vị nếu quý vị chọn dịch vụ chăm sóc giảm nhẹ, chăm sóc xoa dịu hoặc chăm sóc cuối đời. Cụ thể, thông tin phải giải thích về mọi tác động đối với:

- Dịch vụ bác sĩ, bao gồm dịch vụ bác sĩ chuyên khoa.
- Dịch vụ bệnh viện
- Dịch vụ chăm sóc dài hạn
- Dịch vụ điều dưỡng
- Dịch vụ xã hội
- Dịch vụ chế độ ăn uống
- Chuyên chở
- Chăm sóc tại nhà
- Trị liệu, bao gồm vật lý trị liệu, trị liệu chức năng hoạt động và trị liệu âm ngữ
- Sức khỏe hành vi
- Xét nghiệm chẩn đoán, bao gồm các dịch vụ chụp chiếu và xét nghiệm trong phòng thí nghiệm
- Thuốc
- Dịch vụ chăm sóc sức khỏe phòng ngừa
- Khám tại trung tâm PACE

Quý vị có quyền đổi ý và rút lại chấp thuận tiếp nhận các dịch vụ chăm sóc giảm nhẹ, chăm sóc xoa dịu hoặc chăm sóc cuối đời bất kỳ lúc nào và vì bất kỳ lý do gì bằng cách thông báo cho Sutter SeniorCare bằng lời nói hoặc bằng văn bản.

Quý vị có quyền lựa chọn nhà cung cấp dịch vụ.

Quý vị có quyền lựa chọn nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc sức khỏe, bao gồm nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc chính và bác sĩ chuyên khoa trong mạng lưới của chương trình PACE và nhận dịch vụ chăm sóc sức khỏe chất lượng. Phụ nữ có quyền nhận dịch vụ từ bác sĩ chuyên khoa chăm sóc sức khỏe phụ nữ có trình độ cho các dịch vụ chăm sóc sức khỏe phụ nữ định kỳ hoặc phòng ngừa.

Quý vị có quyền tiếp cận một cách hợp lý và kịp thời với bác sĩ chuyên khoa tùy theo tình trạng sức khỏe của mình.

Quý vị cũng có quyền tiếp nhận chăm sóc tại tất cả các cơ sở chăm sóc, lên đến và bao gồm bố trí tại cơ sở chăm sóc dài hạn khi Sutter SeniorCare không còn có thể duy trì sự an toàn cho quý vị trong cộng đồng.

Quý vị có quyền tham gia vào các quyết định điều trị.

Quý vị có quyền tham gia đầy đủ vào mọi quyết định liên quan đến việc chăm sóc sức khỏe của mình. Nếu quý vị không thể tham gia đầy đủ vào các quyết định điều trị của mình hoặc quý vị muốn nhờ người mà quý vị tin tưởng trợ giúp, quý vị có quyền chọn người đó làm người đại diện được chỉ định để hành động thay mặt cho quý vị. Quý vị có quyền:

- Nhận thông báo đầy đủ về tình trạng sức khỏe và mức độ khỏe mạnh của quý vị để đưa ra quyết định chăm sóc sức khỏe, và được giải thích đầy đủ về tất cả các lựa chọn điều trị. Điều này bao gồm quyền không nhận điều trị hoặc dùng thuốc. Nếu quý vị chọn không nhận điều trị, quý vị phải được cho biết điều này có thể ảnh hưởng đến sức khỏe thể chất và tinh thần của quý vị như thế nào.
- Hiểu đầy đủ về các dịch vụ chăm sóc giảm nhẹ, chăm sóc xoa dịu và chăm sóc cuối đời của Sutter SeniorCare. Trước khi Sutter SeniorCare có thể bắt đầu cung cấp các dịch vụ chăm sóc giảm nhẹ, chăm sóc xoa dịu và chăm sóc cuối đời cho quý vị, chương trình PACE phải giải thích tất cả các lựa chọn điều trị của quý vị, cung cấp cho quý vị thông tin bằng văn bản về các lựa chọn này, và lấy chấp thuận bằng văn bản từ quý vị hoặc người đại diện được chỉ định của quý vị.
- Yêu cầu chương trình PACE trợ giúp quý vị trong việc lập chỉ thị trước, nếu quý vị chọn làm vậy. Chỉ thị trước là một văn bản nêu rõ cách quý vị muốn đưa ra quyết định về y tế trong trường hợp quý vị không thể tự mình lên tiếng. Quý vị nên giao chỉ thị trước cho người sẽ thực hiện các hướng dẫn của quý vị và đưa ra quyết định về chăm sóc sức khỏe cho quý vị.
- Tham gia vào việc lập và thực hiện kế hoạch chăm sóc của quý vị. Quý vị có thể yêu cầu rà soát kế hoạch chăm sóc của quý vị bất kỳ lúc nào.
- Nhận thông báo trước bằng văn bản về mọi kế hoạch chuyển quý vị sang cơ sở điều trị khác và lý do chuyển quý vị đi.

Quý vị có quyền yêu cầu giữ kín thông tin sức khỏe của mình.

- Quý vị có quyền trao đổi riêng với nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc sức khỏe và yêu cầu giữ kín và bảo mật thông tin chăm sóc sức khỏe cá nhân của mình, bao gồm dữ liệu sức khỏe được thu thập và lưu giữ dưới dạng điện tử, được luật pháp Tiểu Bang và Liên Bang bảo vệ.
- Quý vị có quyền xem và nhận bản sao hồ sơ y tế của mình và yêu cầu sửa đổi.
- Quý vị có quyền nhận sự đảm bảo rằng sẽ cần có chấp thuận bằng văn bản của quý vị để tiết lộ thông tin cho những người không được pháp luật cho phép nhận thông tin đó.
- Quý vị có quyền đưa ra chấp thuận bằng văn bản trong đó giới hạn mức độ thông tin và những người có thể tiếp nhận thông tin.

Có một quy tắc về quyền riêng tư của bệnh nhân cho phép quý vị truy cập nhiều hơn vào hồ sơ y tế của mình và kiểm soát nhiều hơn cách thông tin sức khỏe cá nhân của quý vị được sử dụng. Nếu quý vị có bất kỳ thắc mắc nào liên quan đến quy tắc về quyền riêng tư này, hãy gọi cho Văn Phòng Dân Quyền theo số 1-800-368-1019. Người dùng TTY xin gọi số 1-800- 537- 7697.

Quý vị có quyền đưa ra khiếu nại.

Quý vị có quyền khiếu nại về các dịch vụ quý vị tiếp nhận hoặc các dịch vụ quý vị cần nhưng không nhận được, chất lượng dịch vụ chăm sóc của quý vị, hoặc bất kỳ mối quan ngại hay vấn đề nào khác mà quý vị gặp phải với chương trình PACE của mình. Quý vị có quyền theo đuổi một quy trình công bằng và kịp thời để giải quyết các mối quan ngại với chương trình PACE của mình. Quý vị có quyền:

- Nhận lời giải thích đầy đủ về quy trình khiếu nại.
- Nhận sự khuyến khích và trợ giúp trong việc tự do giải thích các khiếu nại của mình với nhân viên PACE và người đại diện bên ngoài do quý vị lựa chọn. Không ai được phép làm tổn hại quý vị dưới bất kỳ hình thức nào khi cho ai đó biết về mối quan ngại của mình. Điều này bao gồm bị trừng phạt, đe dọa hoặc phân biệt đối xử.
- **Liên hệ số 1-800-Medicare để biết thông tin và nhận hỗ trợ, bao gồm đưa ra khiếu nại liên quan đến chất lượng chăm sóc hoặc việc cung cấp dịch vụ.**

Quý vị có quyền yêu cầu các dịch vụ bổ sung hoặc nộp kháng cáo.
Quý vị có quyền yêu cầu dịch vụ từ Sutter SeniorCare, nhân viên hoặc nhà thầu của Sutter SeniorCare, mà quý vị tin rằng là cần thiết. Quý vị có quyền theo đuổi một quy trình toàn diện và kịp thời để xác định xem có nên cung cấp các dịch vụ đó hay không.

Quý vị cũng có quyền kháng cáo bất kỳ quyết định từ chối đối với dịch vụ hoặc phương pháp điều trị nào do chương trình PACE, nhân viên hoặc nhà thầu đưa ra.

Quý vị có quyền rời khỏi chương trình.
Nếu vì bất kỳ lý do gì, quý vị cảm thấy chương trình PACE không phải là chương trình quý vị mong muốn, quý vị có quyền rời khỏi chương trình bất kỳ lúc nào và việc hủy ghi danh đó sẽ có hiệu lực vào ngày đầu tiên của tháng sau ngày Sutter SeniorCare nhận được thông báo về việc hủy ghi danh tự nguyện của quý vị.

Trợ Giúp Bổ Sung:

Nếu quý vị có khiếu nại về chương trình PACE, cho rằng quyền của quý vị đã bị vi phạm hoặc muốn trao đổi với ai đó bên ngoài chương trình PACE về các mối quan ngại của quý vị, hãy gọi số 1-800-MEDICARE (1-800-633-4227) để nhận tên và số điện thoại của người thuộc Cơ Quan Quản Lý Tiểu Bang của quý vị.