

حقوقك في برامج الرعاية الشاملة لكبار السن (Programs of All-Inclusive Care for the Elderly, PACE)

عند انضمامك إلى أحد برامج PACE، تكون لديك حقوق وتدابير حماية معينة. يتعين على WelbeHealth، بصفته مقدم خدمات برنامج PACE لك، أن يوضح لك حقوقك وأن يوفرها لك بالكامل أو لأي شخص يتصرف نيابةً عنك بطريقة يمكنك فهمها عند انضمامك.

في WelbeHealth، نحن ملتزمون بتقديم خدمات رعاية صحية عالية الجودة لك حتى تظل مستقلاً قدر الإمكان. ويشمل ذلك توفير جميع العناصر والخدمات التي يشملها برنامج Medicaid وبرنامج Medicare بالتغطية، بالإضافة إلى أي خدمات أخرى يراها الفريق متعدد التخصصات ضرورية في جميع أماكن تقديم الرعاية، على مدار 24 ساعة في اليوم و7 أيام في الأسبوع.

يسعى موظفونا والمتعاقدون معنا إلى الحفاظ على كرامة وقيمة كل مشارك من خلال ضمان الحقوق التالية:

لديك الحق في تلقي العلاج.

- يحق لك الحصول على علاج يتناسب مع حالاتك الصحية ويُقدم في الوقت المناسب. لديك الحق في:
- تلقي جميع خدمات الرعاية والخدمات التي تحتاج إليها لتحسين حالتك الصحية العامة أو الحفاظ عليها مستقرة، وتحقيق أفضل مستوى ممكن من العافية الجسدية والعاطفية والاجتماعية.
 - تلقي خدمات الطوارئ وقتما وأينما احتجت إليها دون الحاجة إلى موافقة برنامج PACE. الحالة الطارئة هي عندما تعتقد أن صحتك في خطر جسيم— حين تكون كل ثانية لها أهمية. قد تعاني إصابة خطيرة أو مرضاً مفاجئاً أو تدهوراً سريعاً في حالة مرضية قائمة. يمكنك تلقي الرعاية الطارئة في أي مكان داخل الولايات المتحدة دون الحاجة إلى الحصول على إذن مسبق من WelbeHealth لتلقي الخدمات الطارئة.

لديك الحق في أن تُعامل باحترام.

- يحق لك أن تُعامل بكرامة واحترام في جميع الأوقات، وأن تكون جميع خدمات رعايتك خاصة وسرية، وأن تتلقى رعاية تتسم بالتعاطف والاحترام. لديك الحق في:
- تلقي جميع خدمات الرعاية الصحية في بيئة آمنة ونظيفة وبطريقة يسهل الوصول إليها.
 - أن تكون محمياً من الأذى. وهذا يشمل الإفراط في تناول الأدوية، والإساءة الجسدية أو العقلية، والإهمال، والعقاب البدني، والعزل القسري ضد إرادتك، وأي تقييد جسدي أو كيميائي يُستخدم ضدك لأغراض التأديب أو لراحة الموظفين دون وجود ضرورة طبية لعلاج أعراضك.
 - أن يتم تشجيعك ومساعدتك على استخدام حقوقك في برنامج PACE.
 - تلقي المساعدة، إذا كنت بحاجة إليها، في استخدام عمليتي تقديم الشكاوى وطلبات الطعن ببرنامجي Medicare و Medicaid، وممارسة حقوقك المدنية والقانونية الأخرى.

- أن يتم تشجيعك ومساعدتك للتحدث إلى موظفي PACE بشأن أي تغييرات تعتقد أنه ينبغي إجراؤها في السياسات والخدمات.
- استخدام الهاتف في أثناء وجودك في مركز PACE.
- عدم الاضطرار إلى أداء عمل أو تقديم خدمات لصالح برنامج PACE.
- تلقي شرح لجميع المعلومات المتعلقة بخياراتك في العلاج والخدمات في PACE بلغة تفهمها، وبطريقة تراعي وتحترم معتقداتك الثقافية وقيمك وعاداتك.

لديك الحق في تلقي الحماية من التمييز.

التمييز محظور بموجب القانون. يجب على كل شركة أو وكالة تعمل مع Medicare و Medicaid الامتثال للقانون. ولا يجوز لها التمييز ضدك بناءً على:

- العرق
- الإثنية
- الأصل القومي
- الدين
- العمر
- الجنس
- الإعاقة العقلية أو الجسدية
- التوجه الجنسي
- مصدر دفع تكاليف رعايتك الصحية (مثل Medicare أو Medicaid)

إذا كنت تعتقد أنك تعرضت للتمييز بسبب أي من هذه الأسباب، فتواصل مع أحد موظفي برنامج PACE لمساعدتك في حل المشكلة.

إذا كانت لديك أي أسئلة، يمكنك الاتصال بمكتب الحقوق المدنية (Office for Civil Rights) على الرقم 1-800-368-1019. لمستخدمي الهاتف النصي (Teletypewriter, TTY)، يرجى الاتصال على 1-800-537-7697.

لديك الحق في الحصول على المعلومات والمساعدة.

يحق لك تلقي معلومات دقيقة وسهلة الفهم، وأن تُشارك هذه المعلومات مع ممثلك المعين، وهو الشخص الذي تختاره للتصرف نيابةً عنك، ويحق لك الحصول على المساعدة من شخص ما لاتخاذ قرارات مستنيرة بشأن الرعاية الصحية. لديك الحق في:

- الحصول على مساعدة من شخص ما إذا كنت تواجه حاجزًا لغويًا أو صعوبة في التواصل، حتى تتمكن من فهم جميع المعلومات المقدمة لك.
- أن يترجم برنامج PACE المعلومات ترجمة فورية إلى لغتك المفضلة بطريقة تتناسب مع ثقافتك، إذا لم تكن الإنجليزية لغتك الأولى ولم تكن تجيدها بما يكفي لفهم المعلومات المقدمة لك.

- الحصول على المواد التسويقية وحقوق المشاركين في برنامج PACE باللغة الإنجليزية وأي لغة أخرى شائعة الاستخدام في مجتمعك. يمكنك أيضًا الحصول على هذه المواد بطريقة برايل، إذا لزم الأمر.
- الحصول على شرح كامل لاتفاقية التسجيل بطريقة مفهومة بالنسبة لك.
- تلقي نسخة مكتوبة من حقوقك من برنامج PACE. ويجب على برنامج PACE أيضًا عرض هذه الحقوق في مكان عام داخل مركز PACE بحيث يسهل رؤيتها.
- الحصول على معلومات مكتوبة وكاملة عن الخدمات التي يوفرها برنامج PACE. وهذا يشمل إبلاغك بالخدمات التي يقدمها المتعاقدون معنا بدلاً من موظفي PACE. يجب أن تتلقى هذه المعلومات قبل الانضمام إلى البرنامج، وعند الانضمام، وفي أي وقت تحتاج فيه إلى اتخاذ قرار بشأن الخدمات التي ترغب في تلقيها.
- الحصول على نسخة من قائمة بأسماء الأفراد الذين يقدمون الخدمات المتعلقة بالرعاية التي لا يقدمها WelbeHealth مباشرة، عند الطلب.
- الاطلاع على نتائج أحدث مراجعة لبرنامج PACE، أو الحصول على المساعدة للاطلاع عليها. فترجع الوكالات الفيدرالية ووكالات الولاية جميع برامج PACE. يحق لك أيضًا مراجعة كيفية تخطيط برنامج PACE لمعالجة أي مشكلات تظهر خلال عمليات التفتيش.

قبل أن يبدأ WelbeHealth في تقديم خدمات الرعاية التلطيفية والرعاية التيسيرية ورعاية نهاية الحياة، فيحق لك تلقي شرح كامل للمعلومات حول هذه الخدمات. ويشمل ذلك حقك في الحصول على وصف كتابي كامل لهذه الخدمات وتوضيح كيفية اختلافها عن خدمات الرعاية التي كنت تتلقاها، وما إذا كانت هذه الخدمات تكميلية للخدمات التي تتلقاها حاليًا أم بديلة عنها. يجب أن تشرح هذه المعلومات أيضًا بالتفصيل كيف يؤثر اختيارك لبدء تلقي خدمات الرعاية التلطيفية أو الرعاية التيسيرية أو رعاية نهاية الحياة في الخدمات التي تتلقاها حاليًا. وبشكل محدد، يجب أن توضح أي تأثير في:

خدمات المستشفى

- خدمات الرعاية طويلة الأجل
- خدمات التمريض
- الخدمات الاجتماعية
- الخدمات الغذائية
- خدمات النقل
- خدمات الرعاية المنزلية
- العلاج، بما في ذلك العلاج الطبيعي والوظيفي وعلاج التخاطب
- خدمات الصحة السلوكية
- الاختبارات التشخيصية، بما في ذلك خدمات المختبر والتصوير الطبي
- الأدوية
- خدمات الرعاية الصحية الوقائية
- الحضور إلى مركز PACE

يحق لك تغيير رأيك وسحب موافقتك على تلقي خدمات الرعاية التلطيفية أو الرعاية التيسيرية أو رعاية نهاية الحياة في أي وقت ولأي سبب، وذلك بإبلاغ WelbeHealth إما شفهيًا أو كتابيًا.

يحق لك اختيار مقدمي الرعاية الصحية.

يحق لك اختيار مقدم الرعاية الصحية، بمن في ذلك مقدمو رعايتك الأولية والمتخصصون، من ضمن شبكة برنامج PACE، والحصول على رعاية صحية ذات جودة عالية. يحق للنساء الحصول على خدمات من متخصص مؤهل في الرعاية الصحية للمرأة فيما يخص خدمات الرعاية الصحية الروتينية أو الوقائية للمرأة.

يحق لك الوصول إلى المتخصصين بطريقة مناسبة وفي الوقت المناسب وفقًا لحالتك الصحية.

ويحق لك أيضًا تلقي الرعاية في جميع أماكن تقديم الرعاية، وصولًا إلى الإقامة في منشأة رعاية طويلة الأجل عندما لا يتمكن WelbeHealth من توفير الرعاية الآمنة لك في المجتمع.

يحق لك المشاركة في قرارات العلاج.

يحق لك المشاركة بالكامل في جميع القرارات المتعلقة برعايتك الصحية. إذا لم تكن قادرًا على المشاركة بشكل كامل في قرارات علاجك، أو كنت ترغب في أن يساعدك شخص تثق به، فيحق لك اختيار هذا الشخص ليكون ممثلك المعين للتصرف نيابةً عنك. لديك الحق في:

- الحصول على معلومات كاملة عن حالتك الصحية ومدى تحسنها، واتخاذ قرارات بشأن رعايتك الصحية، والحصول على شرح كامل لجميع خيارات العلاج المتاحة. وهذا يتضمن الحق في رفض تلقي العلاج أو تناول الأدوية. إذا اخترت عدم تلقي العلاج، يجب إبلاغك بكيفية تأثير ذلك في صحتك الجسدية والعقلية.
- فهم خدمات الرعاية التلطيفية والرعاية التيسيرية ورعاية نهاية الحياة التي يقدمها WelbeHealth بشكل كامل. قبل أن يبدأ WelbeHealth في تقديم خدمات الرعاية التلطيفية والرعاية التيسيرية ورعاية نهاية الحياة لك، يجب على مقدم خدمات برنامج PACE شرح جميع خيارات العلاج المتاحة لك، وتزويدك بمعلومات عن هذه الخيارات في صيغة مكتوبة، والحصول على موافقة خطية منك أو من ممثلك المعين.
- أن يساعدك برنامج PACE في إعداد وثيقة التوجيهات الطبية المسبقة، إذا اخترت ذلك. وثيقة التوجيهات الطبية المسبقة هي وثيقة مكتوبة تحدد كيفية اتخاذ القرارات الطبية في حال لم تكن قادرًا على اتخاذ القرار بنفسك. ينبغي أن تسلمها إلى الشخص الذي سينفذ تعليماتك ويتخذ قرارات الرعاية الصحية نيابةً عنك.
- المشاركة في وضع خطة رعايتك وتنفيذها. ويمكنك طلب مراجعة خطة رعايتك في أي وقت.
- الحصول على إشعار كتابي مسبق، بشأن أي خطة لنقلك إلى مكان آخر لتلقي العلاج، بالإضافة إلى توضيح سبب هذا النقل.

يحق لك الحفاظ على خصوصية معلوماتك الصحية.

- يحق لك التحدث إلى مقدمي الرعاية الصحية بخصوصية، والاحتفاظ بسرية معلوماتك الصحية الشخصية وخصوصيتها، بما في ذلك البيانات الصحية التي يتم تجميعها وتخزينها إلكترونياً، وفقاً للحماية التي تكفلها القوانين الفيدرالية وقوانين الولاية.
- يحق لك الاطلاع على سجلاتك الطبية والحصول على نسخ منها، بالإضافة إلى طلب تعديلها.
- يحق لك التأكد من أنه سيتم الحصول على موافقتك الخطية للإفصاح عن معلوماتك لأي أطراف غير مخولة قانوناً بالحصول عليها.
- يحق لك تقديم موافقة خطية للحد من نطاق المعلومات التي يمكن الإفصاح عنها وتحديد الأشخاص المخولين بالحصول عليها.

يوجد قانون لخصوصية المرضى يمنحك المزيد من إمكانية الوصول إلى سجلاتك الطبية الشخصية والمزيد من التحكم في كيفية استخدام معلوماتك الصحية الشخصية. إذا كانت لديك أي استفسارات بشأن هذا القانون، يمكنك الاتصال بمكتب الحقوق المدنية على الرقم 1-800-368-1019. لمستخدمي الهاتف النصي، يرجى الاتصال بالرقم 1-800-537-7697.

يحق لك تقديم شكوى.

- يحق لك تقديم شكوى بشأن الخدمات التي تتلقاها أو التي تحتاج إليها ولم تحصل عليها، أو بشأن جودة رعايتك، أو أي مخاوف أو مشكلات أخرى لديك مع برنامج PACE. يحق لك الحصول على إجراء عادل وفي الوقت المناسب لمعالجة أي مخاوف لديك بشأن برنامج PACE. لديك الحق في:
- الحصول على شرح كامل لعملية تقديم الشكوى.
 - تلقي الدعم والمساعدة في التعبير عن شكواك بحرية لموظفي PACE وللممثلين الخارجيين الذين تختارهم. لا يجوز أن تتعرض لأي أذى بأي شكل من الأشكال نتيجة إبداء مخاوفك. ويتضمن هذا التعرض للعقوبات أو التهديدات أو التمييز.
 - الاتصال على الرقم 1-800-Medicare للحصول على المعلومات والمساعدة، بما في ذلك تقديم شكوى تتعلق بجودة الرعاية أو تقديم الخدمة.

يحق لك طلب خدمات إضافية أو تقديم طلب طعن.

يحق لك طلب تلقي الخدمات من WelbeHealth أو موظفيه أو المتعاقدين معه، إذا كنت تعتقد أنها ضرورية لك. يحق لك اتباع إجراء شامل في الوقت المناسب لتحديد ما إذا كان ينبغي توفير هذه الخدمات.

ويحق لك أيضاً تقديم طلب طعن على أي قرار بالرفض لإحدى الخدمات أو قرار علاجي صادر عن برنامج PACE أو موظفيه أو المتعاقدين معه.

يحق لك الانسحاب من البرنامج.

إذا شعرت، لأي سبب من الأسباب، أنك لم تعد ترغب في المشاركة في برنامج PACE، يحق لك الانسحاب من البرنامج في أي وقت، وسيصح إنهاء التسجيل في البرنامج سارياً اعتباراً من اليوم الأول من الشهر الذي يلي تاريخ استلام WelbeHealth إشعارك بالإنهاء الطوعي للتسجيل.

مساعدة إضافية:

إذا كانت لديك شكاوى بشأن برنامج PACE، أو تعتقد أن حقوقك قد انتهكت، أو كنت ترغب في التحدث إلى شخص خارج برنامج PACE بشأن مخاوفك، يمكنك الاتصال بالرقم 1-800-MEDICARE أو 1-800-633-4227 للحصول على اسم ورقم هاتف الشخص المختص في الوكالة الإدارية على مستوى ولايتك.

مسؤوليات المشارك

نحن نؤمن بأنك أنت ومقدم رعايتك توديان دورًا محوريًا في عملية تقديم رعايتك الصحية. ولضمان الحفاظ على صحتك واستقلاليتك إلى أقصى حد ممكن، يرجى الحفاظ على وجود تواصل مستمر مع جميع المشاركين في رعايتك، والالتزام بالمسؤوليات التالية:

أنت مسؤول عن:

- التعاون مع الفريق متعدد التخصصات في تنفيذ خطة رعايتك.
- تحمل تبعات رفض الخضوع للعلاج الذي يوصي به الفريق متعدد التخصصات.
- تقديم تاريخ طبي كامل ودقيق للفريق متعدد التخصصات.
- استخدام الخدمات التي يصرح بها WelbeHealth فقط.
- تناول جميع الأدوية الموصوفة وفقًا للتوجيهات الطبية.
- الاتصال بطبيب WelbeHealth للحصول على توجيهات في الحالات الطارئة.
- إخطار WelbeHealth خلال 48 ساعة أو في أقرب وقت ممكن بشكل معقول إذا كنت بحاجة إلى خدمات طارئة خارج نطاق تقديم الخدمة.
- إبلاغ WelbeHealth إذا كنت ترغب في بدء إجراءات إنهاء التسجيل.
- إخطار WelbeHealth في حال الانتقال أو الإقامة لفترة طويلة خارج نطاق تقديم الخدمة.
- دفع الرسوم الشهرية المستحقة حسب الاقتضاء.
- معاملة موظفينا باحترام وتقدير.
- عدم مطالبة الموظفين بأداء مهام محظورة عليهم بموجب لوائح برنامج PACE أو الوكالة.
- التعبير عن أي مخاوف أو استياء قد يكون لديك بخصوص رعايتك.
- سيبذل WelbeHealth كل جهد ممكن لتوفير بيئة من الأمن والسلامة في المركز. ومع ذلك، نحث المشاركين وأسرههم بشدة على ترك المقتنيات الثمينة في المنزل. مركز WelbeHealth غير مسؤول عن الحفاظ على الممتلكات الشخصية.