

**حقوق شما در «برنامه‌های خدمات مراقبتی جامع ویژه سالمندان»  
(Programs of All-Inclusive Care for the Elderly, PACE)**

وقتی به یک برنامه PACE ملحق شوید، از حقوق و حفاظت‌های خاصی برخوردار می‌شوید. WelbeHealth به‌عنوان برنامه PACE شما باید به‌طور کامل شما و نماینده‌تان را از حقوقی که دارید آگاه سازد و آن را به گونه‌ای قابل فهم در زمان ملحق شدن شما شرح دهد.

در WelbeHealth ما متعهد به ارائه خدمات مراقبت‌های بهداشتی باکیفیت هستیم تا بتوانید تا حد امکان مستقل بمانید. این تعهد شامل ارائه تمام اقلام و خدمات تحت پوشش Medicare و Medicaid و سایر خدماتی می‌شود که تیم بین‌رشته‌ای آن را در تمام شرایط مراقبتی، در 24 ساعت شبانه‌روز و 7 روز هفته ضروری می‌داند.

کارکنان و پیمانکاران ما می‌کوشند با تضمین حقوق زیر، به کرامت و ارزش اعضای برنامه را اذعان کنند:

**شما از حق درمان برخوردار هستید.**

این حق درمان باید متناسب با مشکلات سلامت شما باشد و نیز به‌موقع ارائه شود. شما از حقوق زیر برخوردار هستید:

- تمام خدمات مراقبتی را که برای بهبودی یا حفظ شرایط کلی سلامت به آن نیاز دارید دریافت کنید و به بهترین وضعیت سلامت فیزیکی، عاطفی و اجتماعی دست یابید.
- خدمات اورژانسی را بدون تأییدیه برنامه PACE در زمان و مکانی که به آن نیاز دارید دریافت کنید. اورژانس پزشکی زمانی است که فکر می‌کنید سلامت شما به‌طور جدی در خطر است — هنگامی که هر ثانیه ارزشمند است. ممکن است جراحی بدی داشته باشید، ناگهان دچار بیماری شوید یا بیماری به‌سرعت وخیم‌تر شود. می‌توانید در همه‌جای ایالات متحده مراقبت اورژانسی دریافت کنید و نیازی نیست برای درخواست خدمات اورژانسی از WelbeHealth اجازه بگیرید.

**از این حق برخوردارید که با شما مؤدبانه رفتار شود.**

از این حق برخوردارید که با شما همیشه با کرامت و احترام رفتار شود، تمام خدمات مراقبتی‌تان خصوصی و محرمانه بماند و خدمات مراقبتی دلسوزانه و باملاحظه دریافت کنید. شما از حقوق زیر برخوردار هستید:

- تمام خدمات مراقبت‌های بهداشتی خود را در محیطی ایمن و تمیز و قابل دسترس دریافت کنید.

- از آسیب‌ها به دور باشید. از جمله آسیب‌های مصرف بیش از حد دارو، سوء استفاده فیزیکی یا روانی، بی‌توجهی، تنبیه بدنی، تنها گذاشتن شما برخلاف خواسته شما و محدودیت فیزیکی یا شیمیایی که به‌عنوان تنبیه کردن شما یا راحتی کارکنان استفاده شود و برای درمان علائم پزشکی‌تان ضروری نباشد.
- برای استفاده از حقوقتان در برنامه PACE ترغیب و حمایت شوید.
- در صورت نیاز در استفاده از روند شکایت و درخواست تجدیدنظر Medicare و Medicaid و در خصوص حقوق مدنی و سایر حقوق قانونی دیگر کمک دریافت کنید.
- برای صحبت با کارکنان PACE در خصوص تغییرات در خطمشی و خدماتی که فکر می‌کنید باید اعمال شود، ترغیب و حمایت شوید.
- هنگامی که در مرکز PACE هستید از تلفن استفاده کنید.
- مجبور نباشید کار یا خدماتی برای برنامه PACE انجام دهید.
- تمام اطلاعات در خصوص انتخاب‌هایتان برای خدمات PACE در اختیارتان قرار گیرد و درمان به زبانی قابل درک برایتان شرح داده شود به‌طوری‌که باورها، ارزش‌ها و رسوم فرهنگی شما را مدنظر داشته باشد و به آنها احترام بگذارد.

#### شما از حق حفاظت در برابر تبعیض برخوردارید.

تبعیض خلاف قانون است. تمام شرکت‌ها یا نهادهایی که با Medicare و Medicaid کار می‌کنند باید تابع قانون باشند. آن‌ها نمی‌توانند به دلایل زیر تبعیض قائل شوند:

- نژاد
- قومیت
- ملیت اصلی
- مذهب
- سن
- جنسیت
- ناتوانی جسمی یا ذهنی
- گرایش جنسی
- منبع درآمد برای مراقبت‌های بهداشتی (مثل Medicare یا Medicaid)

اگر فکر می‌کنید به هر یک از این دلایل مورد تبعیض قرار گرفته‌اید، با عضویت از کارکنان در برنامه PACE برای کمک به حل مشکل خود تماس بگیرید.

اگر سؤالی دارید، می‌توانید با «دفتر حقوق مدنی» (Office for Civil Rights) به شماره 1-800-368-1019 تماس بگیرید. کاربران TTY باید با شماره 1-800-537-7697 تماس بگیرند.

#### شما از حق دریافت اطلاعات و راهنمایی برخوردارید.

شما از حق دریافت اطلاعات دقیق و ساده برخوردارید و این اطلاعات را می‌توانید با نماینده تعیین‌شده خود که از جانب شما اقدام می‌کند در میان بگذارید و از شخصی بخواهید در گرفتن تصمیمات آگاهانه در خصوص مراقبت‌های بهداشتی به شما کمک کند. شما از حقوق زیر برخوردار هستید:

- شخصی را تعیین کنید که در صورت وجود مانع زبانی یا ارتباطی بتواند تمام اطلاعات داده شده به شما را منتقل کند.
- در صورتی که زبان مادری تان انگلیسی نباشد و برای فهم اطلاعاتی که به شما داده می شود نمی توانید به قدر کافی انگلیسی صحبت کنید، برنامه PACE اطلاعات را به زبان دلخواه و متناسب با فرهنگتان ترجمه کند.
- مطالب بازاریابی و حقوق عضو برنامه PACE را به زبان انگلیسی و هر زبان رایج دیگری که در جامعه تان استفاده می شود دریافت کنید. همچنین می توانید در صورت لزوم این مطالب را به خط بریل دریافت کنید.
- توافق نامه ثبت نام کاملاً برایتان شرح داده شود به طوری که آن را متوجه شوید.
- یک نسخه کتبی از حقوقتان را از برنامه PACE دریافت کنید. همچنین برنامه PACE باید این حقوق را در یک مکان عمومی در مرکز PACE نصب کند که به آسانی قابل رؤیت باشد.
- از خدماتی که برنامه PACE به طور کتبی ارائه می دهد کاملاً آگاه باشید. از جمله اینکه به شما بگویند پیمانکارها کدام خدمات را بجای کارکنان PACE ارائه می دهند. قبل از اینکه ملحق شوید، هرگاه ملحق بشوید و هنگامی که لازم است خدمات دریافتی را انتخاب کنید، این اطلاعات باید به شما داده شود.
- در صورت درخواست یک نسخه از لیست افرادی را دریافت کنید که خدمات مراقبتی ارائه می دهند که WelbeHealth در صورت درخواست این خدمات را مستقیماً ارائه نمی دهد.
- نتایج تازه ترین بازنگری برنامه PACE خود را مشاهده یا در این خصوص راهنمایی دریافت کنید. نهادهای فدرال و ایالتی تمام برنامه های PACE را بازنگری می کنند. شما همچنین از این حق برخوردارید تا ببینید که چطور PACE قصد دارد مشکلاتی که در بازرسی یافت می شوند را اصلاح کند.

قبل از اینکه WelbeHealth ارائه خدمات مراقبت تسکینی، مراقبت آسایشی و مراقبت پایان زندگی را آغاز کند، از این حق برخوردارید تا اطلاعات در خصوص این خدمات کاملاً به شما شرح داده شود. از جمله اینکه شرح کاملی از این خدمات به صورت کتبی به شما داده شود و تفاوت آنها با خدماتی که دریافت می کرده اید مشخص شود و اینکه آیا این خدمات مازاد بر یا جایگزین خدمات کنونی است یا خیر. این اطلاعات همچنین باید به طور دقیق شرح دهد که اگر خدمات مراقبتی تسکینی، آسایشی یا مراقبت پایان زندگی را انتخاب کنید، چطور خدمات فعلی تان تحت تأثیر قرار خواهد گرفت. به ویژه باید هرگونه تأثیر بر موارد زیر را شرح دهد:

خدمات بیمارستانی

- خدمات مراقبتی بلندمدت
- خدمات پرستاری
- خدمات اجتماعی
- خدمات تغذیه ای
- حمل و نقل

- مراقبت خانگی
- اقدامات درمانی، از جمله فیزیوتراپی، کاردرمانی و گفتاردرمانی
- سلامت رفتاری
- تست تشخیص بیماری، از جمله خدمات تصویربرداری و آزمایشگاه
- داروها
- خدمات مراقبت پیشگیرانه
- حضور در مرکز PACE

از این حق برخوردارید تا هر زمان و به هر دلیلی تصمیم خود را تغییر دهید یا رضایت خود برای دریافت خدمات مراقبت تسکینی، مراقبت آسایشی یا مراقبت پایان زندگی را لغو کنید، تنها کافی است به‌طور شفاهی یا کتبی به WelbeHealth اطلاع دهید.

#### از حق انتخاب ارائه‌دهندگان برخوردارید.

از حق انتخاب یک ارائه‌دهنده مراقبت‌های بهداشتی از جمله ارائه‌دهنده اولیه و متخصصین خود در شبکه برنامه PACE و دریافت مراقبت‌های بهداشتی باکیفیت برخوردارید. زنان از این حق برخوردارند که خدمات مراقبت‌های بهداشتی روتین یا پیشگیرانه را از متخصص مجرب مراقبت‌های بهداشتی زنان دریافت کنند.

با توجه به مشکل سلامت خود، از حق دسترسی منطقی و به‌موقع به متخصصین برخوردارید.

همچنین از این حق برخوردارید که خدمات مراقبتی را در تمام مراکز مراقبتی دریافت کنید، از جمله تا زمان مستقر شدن در مرکز مراقبت بلندمدت و طی آن هنگامی که WelbeHealth دیگر نتواند ایمنی شما را در اجتماع حفظ کند.

#### شما از حق مشارکت در تصمیمات درمانی برخوردارید.

از این حق برخوردارید که در تمام تصمیمات مربوط به مراقبت‌های بهداشتی خود به‌طور کامل مشارکت کنید. اگر نمی‌توانید به‌طور کامل در تصمیمات درمانی مشارکت کنید یا اگر می‌خواهید از شخصی که به او اعتماد دارید کمک بگیرید، از این حق برخوردارید که شخصی را انتخاب کنید که به عنوان نماینده منصوبی شما از طرف شما اقدام کند. شما از حقوق زیر برخوردار هستید:

- از وضعیت سلامت و میزان تندرستی خود کاملاً آگاه شوید، درخصوص مراقبت‌های بهداشتی تصمیم بگیرید و تمام گزینه‌های درمانی به‌طور کامل به شما شرح داده شود. از جمله اینکه از حق درمان و دریافت دارو برخوردار هستید. اگر انتخاب کنید که درمان نشوید، باید به شما گفته شود که این تصمیم چطور می‌تواند بر سلامت فیزیکی و روانی شما تأثیر بگذارد.

- خدمات مراقبت تسکینی، مراقبت آسایشی و مراقبت پایان زندگی WelbeHealth را به‌طور کامل متوجه شوید. قبل از اینکه WelbeHealth بتواند ارائه خدمات مراقبت تسکینی، مراقبت آسایشی و مراقبت پایان زندگی را آغاز کند، برنامه PACE باید تمام گزینه‌های درمانی را برایتان شرح دهد، اطلاعات کتبی درخصوص این گزینه‌ها ارائه دهد و رضایت کتبی از شما یا نماینده تعیین‌شده‌تان دریافت کند.
- در صورت انتخاب، برنامه PACE به شما کمک کند یک وصیت‌نامه پزشکی تدوین کنید. وصیت‌نامه پزشکی سندی کتبی است که بیان می‌دارد چنانچه خودتان قادر به صحبت کردن نبودید، چطور می‌خواهید تصمیمات پزشکی‌تان گرفته شود. شما باید این سند را به شخصی بدهید که دستورات شما را انجام خواهد داد و در مورد مراقبت‌های بهداشتی‌تان تصمیم خواهد گرفت.
- در ایجاد طرح مراقبتی خود و انجام آن مشارکت کنید. می‌توانید هر زمان درخواست کنید که طرح مراقبتی شما بازنگری شود.
- طرح انتقال به محیط درمانی دیگر و دلیل این انتقال به‌طور کتبی، از قبل به شما اطلاع داده شود.

#### حق خصوصی نگه داشتن اطلاعات سلامت شما برایتان محفوظ است.

- از این حق برخوردارید که با ارائه‌دهندگان مراقبت‌های بهداشتی به‌طور خصوصی صحبت کنید و بنابر قوانین ایالتی و فدرال اطلاعات مراقبت‌های بهداشتی شخصی‌تان، از جمله داده‌های سلامت که به‌طور الکترونیکی جمع‌آوری و نگهداری می‌شود خصوصی و محرمانه بماند.
- از این حق برخوردارید که سوابق پزشکی خود را ببینید و کپی آنها را دریافت کنید و درخواست اصلاحات داشته باشید.
- از این حق برخوردارید تا به شما اطمینان داده شود که برای انتشار اطلاعات به اشخاص غیره که طبق قانون مجاز به دریافت آن نیستند رضایت کتبی‌تان گرفته شود.
- از این حق برخوردارید که رضایت کتبی دهید تا میزان اطلاعات و اشخاص دریافت‌کننده اطلاعات را محدود کنید.

یک قانون حریم خصوصی بیمار وجود دارد که دسترسی بیشتری به سوابق پزشکی خودتان می‌دهد و کنترل بیشتری بر نحوه استفاده از اطلاعات سلامت شخصی‌تان اعمال می‌کند. اگر سؤالی درخصوص این قانون حریم خصوصی دارید، می‌توانید با «دفتر حقوق مدنی» (Office for Civil Rights) به شماره 1-800-368-1019 تماس بگیرید. کاربران TTY باید با شماره 1-800-537-7697 تماس بگیرند.

#### شما از حق ثبت شکایت برخوردارید.

از این حق برخوردارید که درباره خدماتی که دریافت می‌کنید یا لازم دارید و دریافت نمی‌کنید، کیفیت خدمات مراقبتی خود یا هرگونه نگرانی یا مشکلی که با برنامه PACE دارید شکایت کنید. شما از حق یک روند رسیدگی منصفانه و به‌موقع برای حل و فصل نگرانی‌ها درخصوص برنامه PACE برخوردارید. شما از حقوق زیر برخوردار هستید:

- روند شکایت به‌طور کامل به شما شرح داده شود.

- تشویق شوید و به شما کمک شود تا شکایت‌های خود را آزادانه به کارکنان PACE و نماینده‌های بیرونی به انتخاب خودتان شرح دهید. به هیچ وجه نباید از اینکه نگرانی‌هایتان را به شخصی بگویید به شما آسیبی وارد شود. از جمله اینکه نباید مورد تنبیه، تهدید یا تبعیض قرار بگیرید.
- با شماره **1-800-Medicare** برای کسب اطلاعات و راهنمایی و نیز در رابطه با کیفیت خدمات مراقبتی یا ارائه یک سرویس تماس بگیرید.

شما از حق درخواست خدمات بیشتر یا ثبت یک درخواست تجدیدنظر برخوردارید. از این حق برخوردارید که خدماتی که فکر می‌کنید ضروری است را از WelbeHealth، کارمندان یا پیمانکاران آن دریافت کنید. از این حق برخوردارید تا یک روند جامع و به‌موقع داشته باشید تا تعیین شود که آیا آن خدمات ارائه شود یا خیر.

شما همچنین از حق تجدیدنظر برای عدم پذیرش یک سرویس یا تصمیم درمانی توسط برنامه PACE، کارکنان یا پیمانکاران آن برخوردارید.

#### شما از حق ترک این برنامه برخوردارید.

اگر به هر دلیل حس می‌کنید که برنامه PACE چیزی نیست که می‌خواستید، از حق ترک این برنامه در هر زمان برخوردارید و این لغو عضویت از اولین روز ماه پس از تاریخی که WelbeHealth اطلاعیه لغو عضویت داوطلبانه شما را دریافت کند، اجرایی می‌شود.

#### کمک بیشتر:

اگر در خصوص برنامه PACE شکایت دارید، فکر می‌کنید که حقوق شما نقض شده است، یا می‌خواهید درباره نگرانی‌هایتان با شخصی خارج از برنامه PACE خود صحبت کنید، با شماره **1-800-MEDICARE** یا **1-800-633-4227** تماس بگیرید تا نام و شماره تلفن شخصی از نهاد سرپرستی ایالت خود را دریافت کنید.

#### مسئولیت‌های عضو برنامه

ما فکر می‌کنیم شما و مراقبتان نقش‌های مهمی در ارائه خدمات مراقبتی به شما ایفا می‌کنید. به‌منظور اطمینان از سالم و مستقل ماندن خود تا حد امکان، لطفاً یک خط ارتباطی آزاد با افرادی که در مراقبت شما مشارکت دارند برقرار کنید و در قبال مسئولیت‌های زیر مسئولیت‌پذیر باشید:

#### شما مسئولیت‌های زیر را دارید:

- با تیم میان‌تخصصی در اجرای طرح مراقبتی همکاری کنید.
- پیامدهای عدم پذیرش درمان مورد توصیه تیم میان‌تخصصی را بپذیرید.
- یک سابقه پزشکی کامل و دقیق به تیم میان‌تخصصی ارائه دهید.
- فقط از خدماتی استفاده کنید که مورد تأیید WelbeHealth است.
- تمام داروهای تجویزی را طبق دستور مصرف کنید.
- برای راهنمایی گرفتن در شرایط فوریتی با پزشک WelbeHealth تماس بگیرید.

- اگر به خدمات اورژانسی خارج از محدوده خدماتی نیاز دارید، ظرف 48 ساعت یا به‌طور منطقی زودتر به WelbeHealth اطلاع دهید.
- زمانی که مایل به شروع روند لغو عضویت هستید به WelbeHealth اطلاع دهید.
- جابجایی یا اقامت بلندمدت خارج از محدوده خدماتی را به WelbeHealth اطلاع دهید.
- هزینه‌های ماهانه لازم را برحسب لزوم پردازید.
- با کارکنان ما با احترام و ملاحظه برخورد کنید.
- انجام اموری که PACE یا مقررات سازمانی انجام آنها را منع کرده را از کارکنان درخواست نکنید.
- نگرانی‌ها یا نارضایتی‌هایی که ممکن است از مراقبت خود داشته باشید را بازگو کنید.
- WelbeHealth تمام تلاش منطقی خود را می‌کند تا یک محیط ایمن و امن در این مرکز فراهم کند. با این حال، ما اکیداً به اعضای برنامه و خانواده‌های آنها توصیه می‌کنیم که اشیاء قیمتی را با خود نیاورند و در منزل بمانند. WelbeHealth در حفاظت از متعلقات شخصی مسئولیتی ندارد.