



## **Ваши права в рамках Программы комплексного ухода за пожилыми людьми**

Присоединившись к Программе комплексного ухода за пожилыми людьми (Program of All-Inclusive Care for the Elderly, PACE), вы получаете определенные права и средства защиты. На момент вашего присоединения к программе сотрудник медицинского центра WelbeHealth, осуществляющего программу PACE, должен полностью разъяснить права вам или вашему представителю понятным для вас образом.

Медицинский центр WelbeHealth стремится оказывать вам качественные медицинские услуги, чтобы вы могли как можно дольше обходиться без сторонней помощи. Это включает в себя ежедневное и круглосуточное предоставление всех товаров и услуг, покрываемых Medicaid и Medicare, а также других услуг, которые многопрофильная команда специалистов сочтет необходимыми, во всех учреждениях по оказанию помощи.

Наш персонал и подрядчики стремятся утвердить достоинство и ценность каждого участника, обеспечивая ему приведенные ниже права.

### **Право на лечение**

Вы имеете право получать своевременное лечение в соответствии с состоянием своего здоровья. Кроме того, у вас есть право:

- Получать весь необходимый уход и услуги, направленные на улучшение общего состояния здоровья, а также достижение наилучшего физического, эмоционального и социального благосостояния.
- Получать услуги неотложной помощи, когда и где бы ни возникла такая необходимость, без предварительного разрешения руководства программы PACE. Чрезвычайная ситуация медицинского характера — это случай, когда вы считаете, что вашему здоровью угрожает серьезная опасность и каждая секунда на счету. Это может быть тяжелая травма, внезапное заболевание или быстро ухудшающееся состояние. В таких случаях вы можете получить экстренную медицинскую помощь в любой точке США, и для этого не нужно запрашивать разрешение от WelbeHealth.

## **Право на уважительное отношение**

Вы имеете право на достойное и уважительное отношение к себе в любой момент получения услуг, на сохранение конфиденциальности всех сведений о своем лечении, а также на сострадательный и внимательный уход. Кроме того, у вас есть право:

- Получать весь медицинский уход в безопасной, чистой и доступной среде.
- Быть защищенными от любого вреда. Это включает в себя избыточное назначение лекарств, физическое или психологическое насилие, пренебрежение, телесные наказания, принудительную изоляцию, а также любую физическую или лекарственную седацию, применяемую в целях дисциплины либо удобства персонала, если она не является необходимой для лечения ваших медицинских симптомов.
- Свободно пользоваться своими правами в рамках программы PACE.
- Получать помощь, если она вам нужна, при подаче жалоб и апелляций в рамках программ Medicare и Medicaid, а также в защите своих гражданских и других законных прав.
- Выражать свое мнение сотрудникам PACE о политике программы и услугах, которые, по вашему мнению, следует изменить, а также получать поддержку в этом.
- Пользоваться телефоном во время пребывания в центре программы PACE.
- Не быть обязанными выполнять какую-либо работу или оказывать услуги для программы PACE.
- Получать всю информацию о выборе услуг и лечения в рамках программы PACE на понятном вам языке, а также с учетом и уважением ваших культурных убеждений, ценностей и обычаев.

## **Право на защиту от дискриминации**

Дискриминация противозаконна. Все программы и учреждения, поддерживающие Medicare и Medicaid, должны соблюдать законы. В них запрещена дискриминация на основе:

- расовой принадлежности;
- этнической принадлежности;
- национального происхождения;
- религиозных убеждений;
- возраста;
- пола;

- инвалидности в связи с состоянием психического или физического здоровья;
- сексуальной ориентации;
- источника оплаты медицинских услуг (например, Medicare или Medicaid).

Если вы считаете, что подверглись дискриминации по одному из этих признаков, обратитесь к сотруднику программы RACE для разрешения этой проблемы.

С любыми вопросами обращайтесь в Управление защиты гражданских прав (Office for Civil Rights) по номеру 1-800-368-1019. Пользователям телетайпа следует звонить по номеру 1-800-537-7697.

### **Право на информацию и помощь**

Вы имеете право на получение точной и понятной информации, а также на передачу этой информации своему уполномоченному представителю — лицу, которого вы выбрали действовать от своего имени. Помимо этого, вы имеете право получать помощь при принятии осознанных решений о медицинском обслуживании. Кроме того, у вас есть право:

- Получать помощь при наличии у вас языкового барьера или иных трудностей в общении, чтобы понимать всю предоставляемую вам информацию.
- Требовать от программы RACE разъяснения информации на своем родном языке с учетом культурных особенностей, если ваш основной язык не английский и вы не владеете им на достаточном уровне для понимания.
- Получать рекламные материалы и информацию о правах участников RACE на английском и других языках, которые часто используются в вашем сообществе. При необходимости эти материалы могут быть предоставлены шрифтом Брайля.
- Получить полное объяснение договора о зачислении в программу в понятной для вас форме.
- Получить письменную копию документа со своими правами от программы RACE. Помимо этого, программа RACE обязана разместить данный документ в открытом доступе в центре RACE, где его легко увидеть.
- Получать полную информацию в письменном виде об услугах, предлагаемых программой RACE. Это включает в себя разъяснение того, какие из них оказываются сторонними подрядчиками, а не персоналом RACE. Данную

информацию вы должны получать до и во время присоединения к программе, а также при необходимости выбора услуг.

- По запросу получать сведения о лицах, которые предоставляют услуги по уходу, не оказываемые непосредственно медицинским центром WelbeHealth.
- Просматривать результаты последней проверки своей программы PACE (или получать помощь в таком просмотре). Все программы PACE проходят проверки со стороны федеральных органов и органов на уровне штата. Вы также имеете право ознакомиться с тем, как программа PACE планирует исправить выявленные недостатки.

Прежде чем медицинский центр WelbeHealth начнет предоставлять услуги паллиативной помощи, поддерживающего ухода и ухода на терминальной стадии, вы имеете право на то, чтобы вам полностью объяснили информацию об этих услугах. Это включает ваше право получить в письменной форме полное описание этих услуг, их отличий от ранее получаемого вами ухода, а также разъяснение, являются ли эти услуги дополнением к вашему текущему обслуживанию или заменяют его. Предоставленная информация также должна подробно объяснять, как изменятся ваши текущие услуги, если вы решите начать получать паллиативную помощь, поддерживающий уход или уход на терминальной стадии. В частности, разъяснению подлежат возможные изменения в следующих сферах:

- больничные услуги;
- услуги долгосрочного ухода;
- медсестринские услуги;
- услуги социального обеспечения;
- услуги питания;
- транспортные услуги;
- уход на дому;
- реабилитационная терапия (включая физио-, эрго- и логопедическую терапию);
- услуги поведенческого здоровья;
- диагностические исследования (включая визуализацию и лабораторные анализы);
- лекарственные средства;
- профилактическое медицинское обслуживание;
- посещение центра PACE.

Вы имеете право в любой момент и по любой причине изменить свое решение, а также отозвать свое согласие на получение паллиативной помощи, поддерживающего ухода или ухода на терминальной стадии. Для этого достаточно уведомить WelbeHealth устно или в письменной форме.

### **Право на выбор поставщиков**

Вы имеете право выбрать поставщика медицинских услуг, включая своего основного лечащего врача и специалистов, в рамках сети программы PACE, а также получать качественное медицинское обслуживание. Женщины имеют право обращаться к квалифицированному специалисту в области женского здоровья для получения плановых или профилактических медицинских услуг.

Вы имеете право на обоснованный и своевременный доступ к специалистам в соответствии с состоянием своего здоровья.

Вы также имеете право получать медицинскую помощь во всех доступных условиях, включая размещение в учреждении долговременного ухода, если WelbeHealth больше не может гарантировать вашу безопасность в рамках проживания в сообществе.

### **Право участвовать в принятии решений о лечении**

Вы имеете право участвовать в принятии решений относительно своего медицинского обслуживания. Если вы не можете участвовать в принятии решений о лечении или хотите, чтобы вам помогало в этом доверенное лицо, то имеете право выбрать этого человека для осуществления действий от вашего имени в качестве вашего уполномоченного представителя. Кроме того, у вас есть право:

- Получать полную информацию о состоянии своего здоровья и динамике его изменений, принимать решения о медицинском обслуживании, а также располагать полным разъяснением всех доступных вариантов лечения. Это включает в себя право отказаться от лечения или приема лекарств. В таком случае вам должны объяснить, как это может повлиять на ваше физическое и психическое здоровье.
- Полностью понимать суть паллиативной помощи, поддерживающего ухода, а также ухода на терминальной стадии, предоставляемых WelbeHealth. Прежде чем WelbeHealth начнет оказывать вам паллиативную помощь, поддерживающий уход, а также уход на терминальной стадии, сотрудники программы PACE должны объяснить

вам все варианты лечения, предоставить вам письменную информацию о них и получить письменное согласие от вас или вашего уполномоченного представителя.

- По своему желанию получать помощь от программы РАСЕ в составлении предварительного распоряжения. Предварительное распоряжение — это письменный документ, в котором указано, какие медицинские решения должны быть приняты в случае, если вы не сможете выразить свою волю. Этот документ следует передать лицу, которое будет исполнять ваши указания и принимать решения о вашем медицинском обслуживании.
- Участвовать в разработке и реализации плана ухода. Вы можете в любое время запросить его пересмотр.
- Заранее и в письменной форме получать уведомление о планируемом переводе в другое лечебное учреждение и о причинах такого перевода.

### **Право на конфиденциальность медицинской информации**

- Вы имеете право на приватное общение с медицинскими специалистами, а также на защиту и конфиденциальность своей персональной медицинской информации, включая данные, хранящиеся в электронном виде, в соответствии с законами штата и федеральными законами.
- Вы имеете право просматривать и получать копии своих медицинских записей, а также запрашивать их исправление или дополнение.
- Вы имеете право давать письменное согласие на передачу своей информации третьим лицам, если они не уполномочены законом получать эти сведения.
- Вы имеете право ограничивать в письменной форме объем передаваемой информации, а также определять, кому она может быть предоставлена.

Существует правило защиты конфиденциальности пациентов, которое предоставляет вам больший доступ к вашим медицинским записям и больший контроль над тем, как используется ваша личная медицинская информация. С любыми вопросами по поводу этого правила обращайтесь в Управление защиты гражданских прав по номеру 1-800-368-1019. Пользователям телетайпа следует звонить по номеру 1-800-537-7697.

## **Право подать жалобу**

Вы имеете право подать жалобу на услуги, которые вы получаете или которые вам необходимы, но не предоставляются, на качество ухода, а также в связи с любыми другими проблемами или вопросами, относящимися к программе PACE. Вы имеете право на справедливое и своевременное рассмотрение жалоб в рамках программы PACE. Кроме того, у вас есть право:

- Получить полное разъяснение процедуры подачи жалобы.
- Свободно выражать свои жалобы сотрудникам PACE и сторонним представителям по вашему выбору, получая для этого необходимую поддержку. Вы не должны подвергаться каким-либо негативным последствиям, включая наказание, угрозы или дискриминацию, за выражение своей обеспокоенности.
- **Обращаться по номеру 1-800-Medicare за информацией и помощью, в том числе для подачи жалобы, связанной с качеством обслуживания или предоставлением услуг.**

## **Право запросить дополнительные услуги или подать апелляцию**

У вас есть право запрашивать у медицинского центра WelbeHealth, его сотрудников или подрядчиков услуги, которые вы считаете необходимыми. Вы имеете право на всесторонний и своевременный процесс определения того, должны ли эти услуги быть предоставлены.

У вас также есть право обжаловать любой отказ в оказании услуг или принятии решения о лечении со стороны программы PACE, а также ее сотрудников или подрядчиков.

## **Право покинуть программу**

Если по какой-либо причине вы не считаете программу PACE подходящей для себя, вы имеете право выйти из нее в любой момент. В таком случае ваше исключение из программы вступит в силу с первого дня месяца, следующего за датой получения медицинским центром WelbeHealth вашего уведомления о добровольном выходе.

## **Дополнительная помощь**

Если у вас есть жалобы на программу PACE, вы считаете, что ваши права были нарушены, или хотите поговорить о своих проблемах со специалистом, не связанным с программой PACE, позвоните по номеру 1-800-MEDICARE либо 1-800-633-4227, чтобы узнать имя и номер телефона сотрудника административного учреждения вашего штата (State Administering Agency).

## **Обязанности участника**

Мы считаем, что вы и ваш опекун играете решающую роль в обеспечении ухода за вами. Для того чтобы вы как можно дольше оставались здоровыми и могли обходиться без сторонней помощи, установите открытую линию связи с лицами, которые участвуют в уходе за вами, и несите ответственность за выполнение следующих обязанностей.

### ***Вы обязаны:***

- Сотрудничать с многопрофильной командой специалистов в реализации своего плана лечения.
- Принимать последствия отказа от лечения, рекомендованного многопрофильной командой специалистов.
- Предоставлять многопрофильной команде специалистов полную и точную историю болезни.
- Пользоваться только теми услугами, которые разрешены медицинским центром WelbeHealth.
- Принимать все предписанные лекарства в соответствии с инструкциями.
- В экстренных случаях звонить врачу WelbeHealth для получения указаний.
- Уведомлять WelbeHealth в течение 48 часов или как можно скорее, если вам требуются экстренные услуги за пределами зоны обслуживания.
- Уведомлять WelbeHealth, если вы хотите начать процедуру выхода из программы.
- Уведомлять WelbeHealth о переезде или длительном пребывании за пределами зоны обслуживания.
- Оплачивать необходимые ежемесячные взносы по мере необходимости.
- Относиться к нашему персоналу с уважением и вежливостью.
- Не просить сотрудников выполнять указания, запрещенные в соответствии с правилами RACE или нормами учреждения.
- Высказывать любые опасения или недовольство по поводу своего обслуживания.
- WelbeHealth приложит все обоснованные усилия для обеспечения безопасной и спокойной среды в центре. Однако мы настоятельно рекомендуем участникам и членам их семей оставлять ценные вещи дома. WelbeHealth не несет ответственности за сохранность личных вещей.