



Quyền của Quý Vị trong Chương Trình Chăm Sóc Trọn Gói dành cho Người Cao Niên

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

Tại WelbeHealth, chúng tôi cam kết cung cấp cho quý vị các dịch vụ chăm sóc sức khỏe chất lượng để quý vị có thể duy trì sự độc lập nhất có thể. Điều này bao gồm cung cấp tất cả các vật tư và dịch vụ được Medicaid và Medicare đài thọ, cũng như các dịch vụ khác được nhóm liên ngành xác định là cần thiết tại tất cả các cơ sở chăm sóc, 24 giờ một ngày, 7 ngày một tuần.

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

Quý vị có quyền được điều trị.

Quý vị có quyền được điều trị phù hợp với tình trạng sức khỏe của mình và được cung cấp kịp thời. Quý vị có quyền:

- Nhận được mọi dịch vụ chăm sóc và dịch vụ cần thiết để cải thiện hoặc duy trì tình trạng sức khỏe tổng thể của quý vị và đạt được sức khỏe thể chất, cảm xúc và xã hội tốt nhất có thể.
- Nhận được các dịch vụ cấp cứu khi cần và ở nơi quý vị cần mà không cần sự chấp thuận 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 mà từng giây đều giá trị. Quý vị có thể bị thương nặng, đột ngột bị bệnh hoặc một căn bệnh nhanh chóng trở nên trầm trọng hơn. Quý vị có thể được chăm sóc cấp cứu ở bất kỳ đâu tại Hoa Kỳ và quý vị không cần phải có sự cho phép của WelbeHealth trước khi tìm kiếm các dịch vụ cấp cứu.

Quý vị có quyền được đối xử tôn trọng.

Quý vị có quyền được đối xử theo cách coi trọng nhân phẩm và tôn trọng mọi lúc, được giữ kín và bảo mật mọi thông tin chăm sóc, và được chăm sóc chu đáo, tận tình. Quý vị có quyền:

- Nhận được mọi dịch vụ chăm sóc sức khỏe trong môi trường an toàn, sạch sẽ và dễ tiếp cận.
- Không bị tổn hại. Điều này bao gồm dùng thuốc quá mức, lạm dụng thể chất hoặc tinh thần, bỏ bê, trừng phạt thể xác, bị cô lập một mình trái với ý muốn và bất kỳ hành vi kiểm chế về vật lý hoặc hóa học nào được áp dụng cho quý vị nhằm mục đích kỷ luật hoặc để thuận tiện cho nhân viên mà không phải là để điều trị các triệu chứng y tế của quý vị.
- Được khuyến khích và trợ giúp để sử dụng các quyền của quý vị trong chương trình PACE.
- Nhận trợ giúp, nếu quý vị cần, để 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.
- Được khuyến khích và trợ giúp để trao đổi với nhân viên PACE về những thay đổi trong hợp đồng bảo hiểm và dịch vụ mà quý vị cho là nên thực hiện.
- Sử dụng điện thoại khi ở Trung Tâm PACE.
- Không phải thực hiện công việc hoặc dịch vụ cho chương trình PACE.
- Được giải thích mọi thông tin về 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 và theo cách tính đến và tôn trọng các tín ngưỡng, giá trị và phong tục văn hóa của quý vị.

Quý vị có quyền được bảo vệ khỏi sự phân biệt đối xử.

Phân biệt đối xử là hành vi trái pháp luật. Mọi công ty hoặc cơ quan làm việc với Medicare và Medicaid đều phải tuân thủ luật pháp. Họ không được phân biệt đối xử với quý vị dựa trên các đặc điểm sau của quý vị:

- Chủng tộc
- Sắc tộc
- Nguồn Gốc Quốc Gia
- Tôn giáo
- Tuổi
- Giới tính
- Khuyết tật trí tuệ hoặc thể chất
- Xu Hướng Tính Dục
- Nguồn thanh toán cho dịch vụ chăm sóc sức khỏe của quý vị (Ví dụ: Medicare hoặc Medicaid)

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

Nếu quý vị có bất kỳ câu hỏi nào, quý vị có thể gọi đến Văn Phòng Dân Quyền (Office for Civil Rights) theo số 1-800-368-1019. Người dùng TTY có thể gọi 1-800-537-7697.

Quý vị có quyền được cung cấp thông tin và hỗ trợ:

Quý vị có quyền nhận được thông tin chính xác, dễ hiểu, quyền chia sẻ thông tin này với người đại diện được chỉ định của quý vị, người mà quý vị chọn để hành động thay mặt quý vị, và quyền nhờ người giúp quý vị đưa ra quyết định chăm sóc sức khỏe sáng suốt. Quý vị có quyền:

- Nhờ người giúp quý vị nếu quý vị gặp rào cản về ngôn ngữ hoặc giao tiếp để quý vị có thể hiểu mọi thông tin được cung cấp cho quý vị.
- Được chương trình PACE diễn giải thông tin sang ngôn ngữ quý vị muốn theo cách phù hợp với văn hóa, nếu tiếng Anh không phải là 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 các quyền của người tham gia PACE bằng tiếng Anh và 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.
- Được giải thích đầy đủ về thỏa thuận ghi danh theo cách quý vị có thể hiểu được.
- Nhận bản sao bằng văn bản về các quyền của quý vị từ chương trình PACE. Chương trình PACE cũng phải đăng các quyền này ở nơi công cộng tại trung tâm PACE, nơi quý vị có thể dễ dàng nhìn thấy.
- Được cung cấp thông tin đầy đủ, bằng văn bản, về các dịch vụ do chương trình PACE cung cấp. Điều này bao gồm việc 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 tham gia, tại thời điểm quý vị tham gia và khi quý vị cần đưa ra lựa chọn về dịch vụ nào sẽ nhận.
- Được cung cấp bản sao danh sách những cá nhân cung cấp các dịch vụ liên quan đến chăm sóc không được WelbeHealth cung cấp trực tiếp, khi có yêu cầu.
- Xem hoặc nhận trợ giúp để xem kết quả đánh giá gần đây nhất về chương trình PACE của quý vị. Các cơ quan Liên Bang và Tiểu Bang xem xét tất cả các chương trình PACE. Quý vị cũng

có quyền xem xét cách chương trình PACE lập kế hoạch để khắc phục mọi vấn đề được phát hiện khi kiểm tra.

Trước khi WelbeHealth bắt đầu cung cấp dịch vụ chăm sóc giảm nhẹ, chăm sóc an ủi và chăm sóc cuối đời, quý vị có quyền được giải thích đầy đủ thông tin về các dịch vụ này. Điều này bao gồm quyền được cung cấp, bằng văn bản, bản mô tả đầy đủ về các dịch vụ này và điểm khác biệt so với dịch vụ chăm sóc mà quý vị đang nhận, và liệu các dịch vụ này 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 sự ảnh hưởng của các dịch vụ hiện tại của quý vị nếu quý vị chọn bắt đầu dịch vụ chăm sóc giảm nhẹ, chăm sóc an ủi hoặc chăm sóc cuối đời. Cụ thể, thông tin phải giải thích bất kỳ tác động nào đến:

Dịch vụ bệnh viện

- Dịch vụ chăm sóc dài hạn
- Dịch vụ điều dưỡng
- Dịch vụ xã hội
- Dịch vụ chế độ ăn uống
- Đưa đón
- Chăm sóc tại nhà
- Liệu pháp, bao gồm vật lý trị liệu, trị liệu chức năng và ngôn ngữ trị liệu
- Sức khỏe hành vi
- Xét nghiệm chẩn đoán, bao gồm dịch vụ chụp chiếu và xét nghiệm
- Thuốc men
- Dịch vụ chăm sóc sức khỏe phòng ngừa
- Sự có mặt tại trung tâm PACE

Quý vị có quyền thay đổi quyết định và rút lại sự đồng ý nhận dịch vụ chăm sóc giảm nhẹ, chăm sóc an ủi hoặc chăm sóc cuối đời bất kỳ lúc nào và vì bất kỳ lý do gì bằng cách thông báo cho WelbeHealth bằng lời nói hoặc văn bản.

Quý vị có quyền lựa chọn nhà cung cấp.

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 có quyền nhận dịch vụ chăm sóc sức khỏe chất lượng. Phụ nữ có quyền nhận dịch vụ từ chuyên gia chăm sóc sức khỏe phụ nữ đủ tiêu chuẩn cho các dịch vụ chăm sóc sức khỏe phụ nữ thường quy hoặc phòng ngừa.

Quý vị có quyền được tiếp cận hợp lý và kịp thời với các bác sĩ chuyên khoa theo biểu hiện của tình trạng sức khỏe của quý vị.

Quý vị cũng có quyền nhận dịch vụ chăm sóc tại tất cả các cơ sở chăm sóc, bao gồm cả việc chuyển quý vị vào cơ sở chăm sóc dài hạn khi WelbeHealth không còn có thể duy trì 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 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 đáng tin cậy giúp đỡ, quý vị có quyền chọn người đó thay mặt quý vị làm người đại diện được chỉ định. Quý vị có quyền:

- Được cung cấp thông tin đầy đủ về tình trạng sức khỏe của quý vị và mức độ tiến triển, để đưa ra quyết định chăm sóc sức khỏe, và được giải thích đầy đủ về mọi 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 về sự ảnh hưởng của quyết định này đến sức khỏe thể chất và tâm thần của quý vị.
- Được hiểu đầy đủ về các dịch vụ chăm sóc giảm nhẹ, chăm sóc an ủi và chăm sóc cuối đời của WelbeHealth. Trước khi WelbeHealth có thể bắt đầu cung cấp cho quý vị dịch vụ chăm sóc giảm nhẹ, chăm sóc an ủi và chăm sóc cuối đời, 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 nhận được sự đồng ý bằng văn bản từ quý vị hoặc người đại diện được chỉ định của quý vị.
- Yêu cầu chương trình PACE giúp quý vị lập chỉ thị trước, nếu quý vị chọn. Chỉ thị trước là một tài liệu bằng văn bản nêu rõ việc quý vị muốn các quyết định y tế được đưa ra như thế nào trong trường hợp quý vị không thể tự nói lên ý kiến. Quý vị nên đưa chỉ thị trước cho người sẽ thực hiện theo hướng dẫn của quý vị và đưa ra quyết định chăm sóc sức khỏe cho quý vị.
- Tham gia vào việc lập kế hoạch và thực hiện kế hoạch chăm sóc của quý vị. Quý vị có thể yêu cầu xem xét lại kế hoạch chăm sóc của mình bất cứ lúc nào.
- Được thông báo trước, bằng văn bản, về bất kỳ kế hoạch nào chuyển quý vị đến một cơ sở điều trị khác và lý do quý vị được chuyển đi.

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

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

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

Quý vị có quyền khiếu nại.

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

- Được giải thích đầy đủ về quy trình khiếu nại.
- Được khuyến khích và trợ giúp để tự do trình bày các khiếu nại của quý vị với nhân viên PACE và đại diện bên ngoài mà quý vị lựa chọn. Quý vị phải được đảm bảo để không bị tổn hại theo bất kỳ cách nào khi bày tỏ các mối lo ngại của mình. Điều này bao gồm việc bị trừng phạt, đe dọa hoặc phân biệt đối xử.
- **Liên hệ với 1-800-Medicare để nhận thông tin và hỗ trợ, bao gồm khiếu nại liên quan đến chất lượng dịch vụ chăm sóc hoặc việc cung cấp dịch vụ.**

Quý vị có quyền yêu cầu các dịch vụ bổ sung hoặc nộp đơn kháng cáo.

Quý vị có quyền yêu cầu các dịch vụ từ WelbeHealth, nhân viên hoặc nhà thầu của chương trình mà quý vị tin là cần thiết. Quý vị có quyền được nhận

một quy trình toàn diện và kịp thời để xác định xem các dịch vụ đó có nên được cung cấp hay không.

Quý vị cũng có quyền kháng cáo bất kỳ quyết định từ chối dịch vụ hoặc điều trị nào của chương trình PACE, nhân viên hoặc nhà thầu của chương trình.

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 có hiệu lực vào ngày đầu tiên của tháng sau ngày WelbeHealth nhận được thông báo hủy ghi danh tự nguyện của quý vị.

Trợ Giúp Bổ Sung:

Nếu quý vị có khiếu nại về chương trình PACE của mình, cho rằng quyền của quý vị đã bị vi phạm hoặc muốn trao đổi với ai đó bên ngoài chương trình PACE về những mối lo ngại của mình, hãy gọi đến số 1-800-MEDICARE hoặc 1-800-633-4227 để biết tên và số điện thoại của ai đó trong Cơ Quan Quản Lý Tiểu Bang (State Administering Agency) của quý vị.

Trách Nhiệm của Người Tham Gia

Chúng tôi tin rằng quý vị và người chăm sóc của quý vị đóng vai trò quan trọng trong việc cung cấp dịch vụ chăm sóc cho quý vị. Để đảm bảo rằng quý vị giữ gìn sức khỏe và độc lập nhất có thể, vui lòng thiết lập kênh liên lạc mở với những người tham gia vào quá trình chăm sóc của quý vị và quý vị cần chịu trách nhiệm như sau:

Quý vị có trách nhiệm:

- Hợp tác với Nhóm Liên Ngành trong việc thực hiện kế hoạch chăm sóc của quý vị.
- Chấp nhận hậu quả khi từ chối điều trị theo khuyến nghị của Nhóm Liên Ngành.
- Cung cấp cho Nhóm Liên Ngành một hồ sơ y tế đầy đủ và chính xác.
- Chỉ sử dụng những dịch vụ được WelbeHealth cho phép.
- Dùng tất cả các loại thuốc được kê đơn theo chỉ dẫn.
- Gọi cho bác sĩ của WelbeHealth để được hướng dẫn trong trường hợp khẩn cấp.
- Thông báo cho WelbeHealth trong vòng 48 giờ hoặc sớm nhất có thể nếu quý vị cần dịch vụ cấp cứu ngoài khu vực dịch vụ.
- Thông báo cho WelbeHealth khi quý vị muốn bắt đầu quy trình hủy ghi danh.

- Thông báo cho WelbeHealth về việc di chuyển hoặc lưu trú dài ngày bên ngoài khu vực dịch vụ.
- Thanh toán các khoản phí hàng tháng bắt buộc khi thích hợp.
- Đối xử với nhân viên của chúng tôi một cách tôn trọng và chu đáo.
- Không yêu cầu nhân viên thực hiện các nhiệm vụ mà họ bị nghiêm cấm theo quy định của PACE hoặc cơ quan.
- Nêu lên bất kỳ mối lo ngại hoặc sự không hài lòng nào mà quý vị có thể có với dịch vụ chăm sóc của mình.
- WelbeHealth sẽ nỗ lực hợp lý để cung cấp một môi trường an toàn và bảo mật tại trung tâm. Tuy nhiên, chúng tôi đặc biệt khuyên người tham gia và gia đình của họ nên để đồ vật có giá trị ở nhà. WelbeHealth không chịu trách nhiệm bảo vệ đồ đạc cá nhân của quý vị.