

On Lok PACE के प्रतिभागी का अधिकार पत्र

जब आप किसी PACE कार्यक्रम में शामिल होते हैं, तो आपके पास कुछ अधिकार और सुरक्षा होती है। On Lok PACE (जो आपका PACE कार्यक्रम है) को आपके अधिकार पूरी तरह से समझाकर, आपको या आपके द्वारा प्रतिनिधित्व करने वाले व्यक्ति को उस समय प्रदान करना चाहिए, जब आप कार्यक्रम में शामिल होते हैं, ताकि आप उन्हें समझ सकें।

On Lok PACE में, हम आपको गुणवत्तापूर्ण स्वास्थ्य देखभाल सेवाएं प्रदान करने के लिए समर्पित हैं, ताकि आप यथासंभव आत्मनिर्भर रह सकें। इसमें सभी Medicare और Medi-Cal द्वारा कवर की गई वस्तुओं और सेवाओं के साथ-साथ इंटरडिसिप्लिनरी टीम द्वारा आवश्यक मानी गई अन्य सेवाओं की 24 घंटे, सप्ताह के 7 दिन, सभी देखभाल सेटिंग्स में प्रदान करना शामिल है।

हमारे कर्मचारी और ठेकेदार निम्नलिखित अधिकारों का आश्वासन देकर प्रत्येक प्रतिभागी की गरिमा और मूल्य की पुष्टि करना चाहते हैं:

आपको इलाज का अधिकार है।

आपके पास इलाज का अधिकार है, जो आपकी स्वास्थ्य स्थितियों के लिए उपयुक्त है और समय पर प्रदान किया गया है। आपको इन चीजों का अधिकार है:

- अपनी समग्र स्वास्थ्य स्थिति में सुधार करने या बनाए रखने और शारीरिक, भावनात्मक और सामाजिक कल्याण और कार्य के उच्चतम स्तर को प्राप्त करने के लिए आवश्यक सभी देखभाल और सेवाएं प्राप्त करने के लिए।
- बिना On Lok PACE इंटरडिसिप्लिनरी टीम की मंजूरी के, आपातकालीन सेवाओं को प्राप्त करने के लिए जब और जहां आपको उनकी आवश्यकता होती है। मेडिकल इमरजेंसी तब होती है, जब आपको लगता है कि आपका स्वास्थ्य गंभीर खतरे में है - तब हर सेकंड मायने रखता है। आपको कोई गंभीर चोट लग सकती है, अचानक कोई बीमारी हो सकती है, या कोई बीमारी तेजी से और अधिक बिगड़ सकती है। आप संयुक्त राज्य अमेरिका या उसके क्षेत्रों में कहीं भी आपातकालीन देखभाल प्राप्त कर सकते हैं और आपातकालीन सेवाओं की मांग करने से पहले आपको On Lok PACE से अनुमति प्राप्त करने की आवश्यकता नहीं है।

आपको सम्मानित व्यवहार पाने का अधिकार है।

आपको हर समय गरिमा और सम्मान के साथ व्यवहार किए जाने का अधिकार है, आपकी सभी देखभाल को गोपनीय और निजी रखने का अधिकार है, और आपको सहानुभूतिपूर्ण व संवेदनशील देखभाल प्राप्त करने का अधिकार है। आपको निम्नलिखित अधिकार प्राप्त हैं:

- अपनी सभी स्वास्थ्य देखभाल को सुरक्षित, स्वच्छ वातावरण और सुलभ तरीके से प्राप्त करने का।

- नुकसान से मुक्त होने का। इसमें अत्यधिक दवा, शारीरिक या मानसिक दुर्व्यवहार, उपेक्षा, शारीरिक दंड, आपकी इच्छा के विरुद्ध स्वयं द्वारा रखा जाना, और कोई भी शारीरिक या रासायनिक संयम शामिल है, जो आप पर अनुशासन या कर्मचारियों की सुविधा के लिए उपयोग किया जाता है और आपको अपने चिकित्सा लक्षणों का इलाज करने की आवश्यकता नहीं है।
- PACE कार्यक्रम में अपने अधिकारों का उपयोग करने के लिए प्रोत्साहित और मदद करने का।
- सहायता प्राप्त करने के लिए, यदि आपको इसकी आवश्यकता है, तो Medicare और Medi-Cal शिकायत और अपील प्रक्रियाओं, और आपके नागरिक और अन्य कानूनी अधिकारों का उपयोग करने का।
- नीति और सेवाओं में बदलाव के बारे में PACE कर्मचारियों से बात करने में प्रोत्साहित और मदद करने के लिए जो आपको लगता है वह किया जाना चाहिए।
- PACE सेंटर में रहते हुए टेलीफोन का उपयोग करना।
- PACE कार्यक्रम के लिए काम या सेवाएं ना करना।
- PACE सेवाओं और उपचार के लिए आपके विकल्पों के बारे में सभी जानकारी आपको उस भाषा में समझाई जाती है, जिसे आप समझते हैं, और इस तरह से जो आपके सांस्कृतिक विश्वासों, मूल्यों और रीति-रिवाजों को ध्यान में रखता है और उनका सम्मान करता है।

आपको भेदभाव से सुरक्षा का अधिकार है।

भेदभाव कानून के खिलाफ है। Medicare और Medi-Cal के साथ काम करने वाली प्रत्येक कंपनी या एजेंसी को कानून का पालन करना चाहिए। वे आपकी इन पहचानों के आधार पर आपके साथ भेदभाव नहीं कर सकते:

- नस्ल
- जातीयता
- रंग
- राष्ट्रीय मूल
- वंशक्रम
- धर्म
- लिंग (जिसमें लैंगिक विशेषताएँ, इंटरसेक्स लक्षण; गर्भावस्था या इससे संबंधित स्थितियाँ; यौन रुझान; लैंगिक पहचान; और लैंगिकता संबंधी पूर्वाग्रह शामिल हैं)
- उम्र
- वैवाहिक स्थिति
- मानसिक या शारीरिक विकलांगता
- सेहत की स्थिति

- आनुवंशिक जानकारी
- आपकी स्वास्थ्य देखभाल के लिए भुगतान का स्रोत (उदाहरण के लिए, Medicare या Medi-Cal)

यदि आपको लगता है कि इनमें से किसी भी कारण से आपके साथ भेदभाव किया गया है, तो अपनी समस्या को हल करने में मदद करने के लिए PACE कार्यक्रम के किसी स्टाफ सदस्य से संपर्क करें।

यदि आपका कोई प्रश्न है, तो आप 1-800-368-1019 पर नागरिक अधिकारों से जुड़े कार्यालय को कॉल कर सकते हैं। TTY उपयोगकर्ताओं को 1-800-537-7697 पर कॉल करना चाहिए।

आपको सूचना और सहायता का अधिकार है।

आपको सही और आसानी से समझ में आने वाली जानकारी प्राप्त करने का अधिकार है, इस जानकारी को आपके द्वारा नामित प्रतिनिधि — यानी वह व्यक्ति जिसे आपने अपनी ओर से कार्य करने के लिए चुना है — के साथ साझा करने का अधिकार है, और स्वास्थ्य देखभाल से जुड़े फैसले सोच-समझकर लेने में मदद प्राप्त करने का भी अधिकार है।

आपको निम्नलिखित अधिकार प्राप्त हैं:

- यदि आपके पास भाषा या संचार बाधा है, तो किसी की मदद करने के लिए, ताकि आप अपने आप को दी गई सभी जानकारी को समझ सकें।
- यदि आपकी पहली भाषा अंग्रेज़ी नहीं है और आप अंग्रेज़ी इतनी अच्छी तरह से नहीं बोल पाते कि आपको दी जा रही जानकारी को समझ सकें, तो PACE कार्यक्रम को सांस्कृतिक रूप से उपयुक्त तरीके से आपकी पसंदीदा भाषा में जानकारी का अनुवाद करने का अधिकार आपको प्राप्त है।
- अंग्रेज़ी में और अपने समुदाय में अक्सर उपयोग की जाने वाली किसी भी अन्य भाषा में विपणन सामग्री और PACE प्रतिभागी अधिकार प्राप्त करने के लिए। यदि आवश्यक हो, तो आप इन सामग्रियों को ब्रेल लिपि में भी प्राप्त कर सकते हैं।
- नामांकन समझौते को उस तरीके से समझाया जाना चाहिए, जो तरीका आपको समझ में आता है।
- PACE कार्यक्रम से अपने अधिकारों की लिखित प्रति प्राप्त करने के लिए। PACE कार्यक्रम को इन अधिकारों को PACE सेंटर में एक सार्वजनिक स्थान पर भी पोस्ट करना चाहिए, जहां उन्हें देखना आसान हो।
- PACE कार्यक्रम द्वारा दी जाने वाली सेवाओं के बारे में लिखित रूप में पूरी तरह से सूचित किया जाना चाहिए। इसमें आपको यह बताना शामिल है कि PACE कर्मचारियों के बजाय ठेकेदारों द्वारा कौन सी सेवाएं प्रदान की जाती हैं। शामिल होने से पहले, आपके शामिल होने के समय, और जब आपको यह चुनने की आवश्यकता होती है कि कौन सी सेवाएं प्राप्त करनी हैं, तो आपको यह जानकारी दी जानी चाहिए।
- उन व्यक्तियों की एक प्रति प्रदान की जानी चाहिए, जो अनुरोध पर सीधे On Lok PACE द्वारा प्रदान नहीं की जाने वाली देखभाल से संबंधित सेवाएं प्रदान करते हैं।

- अपने PACE कार्यक्रम की सबसे हालिया समीक्षा के परिणामों को देखने या देखने में सहायता प्राप्त करने के लिए। संघीय और राज्य एजेंसियां सभी PACE कार्यक्रमों की समीक्षा करती हैं। आपको यह समीक्षा करने का भी अधिकार है कि PACE कार्यक्रम निरीक्षण में पाई जाने वाली किसी भी समस्या को ठीक करने की योजना कैसे बनाता है।

On Lok PACE द्वारा उपशामक देखभाल, आराम देखभाल और जीवन के अंतिम समय की देखभाल से जुड़ी सेवाएं प्रदान करना शुरू करने से पहले, आपको इन सेवाओं के बारे में पूरी तरह से जानकारी प्राप्त करने का अधिकार है। इसमें लिखित रूप में, इन सेवाओं का पूरा विवरण देने का आपका अधिकार शामिल है और वे आपके द्वारा प्राप्त की जा रही देखभाल से कैसे भिन्न हैं, और क्या ये सेवाएं आपकी वर्तमान सेवाओं के अतिरिक्त या इसके बजाय हैं। जानकारी में विस्तार से यह भी बताना चाहिए कि यदि आप उपशामक देखभाल, आराम देखभाल, या जीवन के अंतिम समय की देखभाल से जुड़ी सेवाएं शुरू करने का विकल्प चुनते हैं, तो आपकी वर्तमान सेवाएं कैसे प्रभावित होंगी, जिनमें निम्नलिखित सेवाओं का प्रभाव शामिल है, लेकिन यह इन्हीं तक सीमित नहीं है। विशेष रूप से, इसे किसी भी प्रभाव की व्याख्या करनी चाहिए:

- विशेषज्ञ सेवाओं सहित चिकित्सक सेवाएं
- अस्पताल सेवाएं
- दीर्घकालिक देखभाल सेवाएं
- नर्सिंग सेवाएं
- सामाजिक सेवाएं
- आहार सेवाएं
- परिवहन
- घर की देखभाल
- थेरेपी, शारीरिक, कार्यात्मक और बोली से जुड़ी चिकित्सा सहित
- व्यवहार से जुड़ा स्वास्थ्य
- इमेजिंग और प्रयोगशाला सेवाओं सहित नैदानिक परीक्षण
- दवाएं
- निवारक स्वास्थ्य सेवाएं
- PACE सेंटर उपस्थिति

आपको अपना मन बदलने और किसी भी समय और किसी भी कारण से उपशामक देखभाल, आराम देखभाल, या जीवन के अंतिम समय की देखभाल से जुड़ी सेवाओं को प्राप्त करने के लिए अपनी सहमति वापस लेने का अधिकार है।

आपको अपनी पसंद का सेवा प्रदाता चुनने का अधिकार है।

आपको PACE कार्यक्रम के नेटवर्क के भीतर से अपने प्राथमिक देखभाल प्रदाता और विशेषज्ञों सहित स्वास्थ्य देखभाल प्रदाता चुनने और गुणवत्तापूर्ण स्वास्थ्य देखभाल प्राप्त करने का अधिकार है। महिलाओं को नियमित या निवारक महिलाओं की स्वास्थ्य देखभाल सेवाओं के लिए एक योग्य महिला स्वास्थ्य देखभाल विशेषज्ञ से सेवाएं प्राप्त करने का अधिकार है।

आपको अपनी स्वास्थ्य स्थिति के अनुसार विशेषज्ञों तक उचित और समय पर पहुंच प्राप्त करने का अधिकार है।

आपको यह अधिकार भी प्राप्त है कि आपको सभी प्रकार की देखभाल सेवाओं में निरंतर देखभाल मिले — जब तक कि समुदाय में आपकी सुरक्षा बनाए रखना On Lok PACE के लिए संभव न हो, उस स्थिति में आपको किसी दीर्घकालिक देखभाल सुविधा में स्थानांतरित किए जाने तक।

आपको उपचार निर्णयों में भाग लेने का अधिकार है।

आपको अपनी स्वास्थ्य देखभाल से संबंधित सभी निर्णयों में पूरी तरह से भाग लेने का अधिकार है। यदि आप अपने उपचार निर्णयों में पूरी तरह से भाग नहीं ले सकते हैं या आप चाहते हैं कि कोई ऐसा व्यक्ति हो जिस पर आप भरोसा करते हैं, तो आपको अपनी ओर से कार्य करने के लिए उस व्यक्ति को चुनने का अधिकार है। आपको अधिकार है:

- सभी उपचार विकल्पों को आपको उस भाषा में समझाया जाना जिसे आप समझते हैं, अपनी स्वास्थ्य स्थिति के बारे में पूरी तरह से सूचित होना और आप कितना अच्छा कर रहे हैं, और स्वास्थ्य देखभाल निर्णय लेने के लिए। इसमें उपचार न कराने या दवा लेने का अधिकार शामिल है। यदि आप उपचार नहीं लेने का विकल्प चुनते हैं, तो आपको बताया जाना चाहिए कि यह आपके शारीरिक और मानसिक स्वास्थ्य को कैसे प्रभावित करेगा।
- On Lok PACE की उपशामक देखभाल, आराम देखभाल और जीवन के अंतिम समय की देखभाल से जुड़ी सेवाओं को पूरी तरह से समझने के लिए। इससे पहले कि On Lok PACE आपको उपशामक देखभाल, आराम देखभाल और जीवन के अंतिम समय की देखभाल से जुड़ी सेवाएं प्रदान करना शुरू कर सके, PACE कार्यक्रम को आपके सभी उपचार विकल्पों की व्याख्या करनी चाहिए, आपको इन विकल्पों के बारे में लिखित जानकारी देनी चाहिए, और आपसे या आपके नामित प्रतिनिधि से लिखित सहमति प्राप्त करनी चाहिए।
- यदि आप यह चुनते हैं, तो PACE प्रोग्राम आपको एक अग्रिम निर्देश बनाने में मदद करता है। एक अग्रिम निर्देश एक लिखित दस्तावेज है, जो कहता है कि यदि आप अपने-आप नहीं बोल सकते हैं, तो आप चिकित्सा निर्णय कैसे लेना चाहते हैं। आपको इसे उस व्यक्ति को देना चाहिए, जो आपके निर्देशों का पालन करेगा और आपके लिए स्वास्थ्य देखभाल के निर्णय लेगा।
- देखभाल की अपनी योजना बनाने और उसे पूरा करने में भाग लेने के लिए। आप किसी भी समय अपनी देखभाल की योजना की समीक्षा करने के लिए कह सकते हैं।
- आपको किसी अन्य उपचार सेटिंग में ले जाने की किसी भी योजना और आपको ले जाए जाने के

कारण के बारे में लिखित रूप में अग्रिम सूचना दी जानी चाहिए।

आपको अपनी स्वास्थ्य जानकारी को निजी रखने का अधिकार है।

- आपको निजी तौर पर स्वास्थ्य देखभाल प्रदाताओं के साथ बात करने और अपनी व्यक्तिगत स्वास्थ्य देखभाल जानकारी को निजी और गोपनीय रखने का अधिकार है, जिसमें स्वास्थ्य डेटा भी शामिल है, जिसे इलेक्ट्रॉनिक रूप से एकत्र किया और रखा जाता है, जैसा कि राज्य और संघीय कानूनों के तहत संरक्षित है।
- आपको अपने मेडिकल रिकॉर्ड की प्रतियां देखने और प्राप्त करने और उनमें संशोधन का अनुरोध करने का अधिकार है।
- आपको यह आश्वासन पाने का अधिकार है कि आपकी लिखित सहमति उन व्यक्तियों को सूचना जारी करने के लिए प्राप्त की जाएगी जो अन्यथा कानून के तहत इसे प्राप्त करने के लिए अधिकृत नहीं हैं।
- आपको यह अधिकार प्राप्त है कि आपकी जानकारी उन व्यक्तियों को देने से पहले, जिन्हें आपको यह अधिकार प्राप्त है कि आप अपनी लिखित सहमति के माध्यम से यह तय कर सकते हैं कि आपकी कितनी जानकारी दी जाए और किन व्यक्तियों को दी जाए।

एक रोगी गोपनीयता नियम है, जो आपको अपने स्वयं के मेडिकल रिकॉर्ड तक अधिक पहुंच प्रदान करता है और आपकी व्यक्तिगत स्वास्थ्य जानकारी का उपयोग कैसे किया जाता है, इस पर अधिक नियंत्रण देता है। यदि इस गोपनीयता नियम के बारे में आपका कोई प्रश्न है, तो नागरिक अधिकारों से जुड़े कार्यालय को 1-800-368-1019 पर कॉल करें। TTY उपयोगकर्ताओं को 1-800-537-7697 पर कॉल करना चाहिए।

आपको शिकायत करने का अधिकार है।

आपको प्राप्त सेवाओं या जिनकी आपको आवश्यकता है और जो आपको नहीं मिल पाती हैं, आपकी देखभाल की गुणवत्ता या आपके PACE कार्यक्रम से संबंधित किसी अन्य चिंता या समस्या के बारे में शिकायत करने का अधिकार है। आपको अपने PACE कार्यक्रम के साथ चिंताओं को हल करने के लिए एक निष्पक्ष और समय पर प्रक्रिया का अधिकार है। आपके पास ये अधिकार हैं:

- शिकायत प्रक्रिया की पूरी जानकारी पाने का अधिकार।
- अपनी शिकायतें PACE स्टाफ और अपनी पसंद के बाहरी प्रतिनिधियों को स्वतंत्र रूप से बताने के लिए प्रोत्साहित किए जाने और उसमें मदद पाने का अधिकार। आपको अपनी चिंताएँ किसी को बताने के कारण किसी भी प्रकार की क्षति नहीं पहुँचाई जानी चाहिए। इसमें दंडित किया जाना, धमकाया जाना या भेदभाव किया जाना शामिल है।
- जानकारी और सहायता के लिए 1-800-Medicare से संपर्क करने का अधिकार, जिसमें देखभाल की गुणवत्ता या सेवा के वितरण से संबंधित शिकायत करना शामिल है।

आपको अतिरिक्त सेवाओं का अनुरोध करने या अपील दायर करने का अधिकार है।

आपको On Lok PACE, उसके कर्मचारियों या ठेकेदारों से सेवाओं का अनुरोध करने का अधिकार है, जिन्हें आप आवश्यक मानते हैं। आपको यह निर्धारित करने के लिए एक व्यापक और समय पर प्रक्रिया का अधिकार है कि उन सेवाओं को प्रदान किया जाना चाहिए या नहीं।

आपको PACE कार्यक्रम, कर्मचारियों या ठेकेदारों द्वारा सेवा या उपचार निर्णय के किसी भी इनकार की अपील करने का भी अधिकार है।

आपको कार्यक्रम छोड़ने का अधिकार है।

यदि, किसी भी कारण से, आपको नहीं लगता कि PACE कार्यक्रम वह है जो आप चाहते हैं, तो आपको किसी भी समय कार्यक्रम छोड़ने का अधिकार है और इस तरह के नामांकन उस तारीख के बाद महीने के पहले दिन प्रभावी होंगे जब On Lok PACE स्वैच्छिक नामांकन का आपका नोटिस प्राप्त होता है।

अतिरिक्त सहायता:

यदि आपको लगता है कि आपके किसी अधिकार का उल्लंघन किया गया है या आप असंतुष्ट हैं और शिकायत या अपील दर्ज करना चाहते हैं, तो कृपया तुरंत अपने सामाजिक कार्यकर्ता को इसकी रिपोर्ट करें या नियमित व्यावसायिक घंटों के दौरान 415-292-8895 पर हमारे कार्यालय में कॉल करें या हमारे टोल-फ्री टेलीफोन नंबर 1-888-996-6565 (TTY: 711) पर कॉल करें।

यदि आप अपनी चिंताओं के बारे में On Lok PACE के बाहर किसी से बात करना चाहते हैं, तो आप 1-800-MEDICARE (1-800-633-4227) या 1-888-804-3536 (स्वास्थ्य उपभोक्ता गठबंधन (Health Consumer Alliance) - Medi-Cal लोकपाल कार्यक्रम (Medi-Cal Ombudsman Program)) से संपर्क कर सकते हैं।

प्रतिभागी की जिम्मेदारियां

हमारा मानना है कि आप और आपकी देखभाल में शामिल परिवार का कोई भी सदस्य या देखभाल करने वाला आपकी देखभाल के वितरण में महत्वपूर्ण भूमिका निभाता है। यह सुनिश्चित करने के लिए कि आप यथासंभव स्वस्थ और आत्मनिर्भर रहें, कृपया अपनी देखभाल में भाग लेने वालों के साथ संचार की एक खुली लाइन स्थापित करें और नीचे सूचीबद्ध जिम्मेदारियों के लिए जवाबदेह रहें।

आपकी जिम्मेदारी है:

- अपनी देखभाल योजना को लागू करने और उसका पालन करने में इंटरडिसिप्लिनरी टीम के साथ सहयोग करें।
- अपने प्रदाताओं के साथ चर्चा करें, यदि आप किसी उपचार या दवा को स्वीकार नहीं करना चाहते हैं, जो आपकी इंटरडिसिप्लिनरी टीम आपको तय करती है, और यदि आप किसी भी अनुशंसित उपचार से इनकार करते हैं, तो आपके स्वास्थ्य और कल्याण के परिणामों को समझने और स्वीकार करने के लिए।
- इंटरडिसिप्लिनरी टीम को एक पूर्ण और सटीक चिकित्सा इतिहास प्रदान करें।

- केवल उन सेवाओं का उपयोग करें, जो On Lok PACE द्वारा अधिकृत हैं।
- निर्देशानुसार सभी निर्धारित दवाएं लें।
- किसी आपात स्थिति में मार्गदर्शन के लिए On Lok PACE चिकित्सक को कॉल करने करें
- यदि आपको सेवा क्षेत्र के अंदर या बाहर आपातकालीन सेवाओं की आवश्यकता है, तो 48 घंटे के भीतर या जितनी जल्दी हो सके सूचित करें।
- जब आप नामांकन रद्द करने की प्रक्रिया शुरू करना चाहते हैं, तो On Lok PACE को सूचित करें।
- सेवा क्षेत्र के बाहर एक जाने या लंबे समय तक रहने की स्थिति में On Lok PACE को सूचित करें।
- उचित के रूप में आवश्यक मासिक शुल्क का भुगतान करें।
- हमारे कर्मचारियों के साथ सम्मान और विचारशीलता से तथा किसी भी प्रकार का भेदभाव किए बिना व्यवहार करें।
- कर्मचारियों को उन कार्यों को करने के लिए न कहें, जिन्हें उन्हें PACE या एजेंसी के नियमों द्वारा करने से प्रतिबंधित किया गया है।
- अपनी देखभाल के साथ किसी भी चिंता या असंतोष के बारे में आवाज उठाएँ।

On Lok PACE सेंटर में एक सुरक्षित और सुरक्षित वातावरण प्रदान करने के लिए हर उचित प्रयास करेगा। हालांकि, हम प्रतिभागियों और उनके परिवारों को क्रीमती सामान घर पर छोड़ने की दृढ़ता से सलाह देते हैं। On Lok PACE व्यक्तिगत सामान की सुरक्षा के लिए जिम्मेदार नहीं है।