

## On Lok PACE प्रतिभागी के अधिकारों का लेखा पत्र

On Lok PACE, गुणवत्ता स्वास्थ्य देखभाल सेवाओं को उपलब्ध कराने के लिए समर्पित है, ताकि आप अधिक से अधिक स्वतंत्र रह सकें। हमारे कर्मचारी निम्नलिखित अधिकारों को सुनिश्चित करके प्रत्येक PACE प्रतिभागी की गरिमा और हक की पुष्टि करना चाहते हैं:

### सम्मान और गैर-भेदभाव

आपके पास हर समय गरिमा तथा सम्मान के साथ व्यवहार किए जाने, आपकी सभी देखभाल को गोपनीय रखे जाने और सहानुभूतिशील, विचारशील देखभाल पाने का अधिकार है।

*आपके पास निम्न का अधिकार है:*

- ऐसे सम्मानजनक तरीके से व्यवहार किए जाने, जिससे आपकी गरिमा और गोपनीयता का सम्मान होता हो।
- व्यावसायिक रूप से प्रशिक्षित कर्मचारी से देखभाल प्राप्त करने।
- आपकी देखभाल प्राप्त करने वाले लोगों के नाम जिम्मेदारियों के बारे में जानकारी होने।
- यह जानकारी प्राप्त करने कि आपकी देखभाल के बारे में निर्णय नैतिक रूप से।
- सुरक्षित और स्वच्छ वातावरण में और सुलभ तरीके से व्यापक स्वास्थ्य देखभाल प्राप्त करने।
- अनावश्यक शारीरिक या रासायनिक अंकुश या अलगाव, अत्यधिक दवा, शारीरिक या मानसिक दुरुपयोग या उपेक्षा और खतरनाक प्रक्रियाओं सहित नुकसान से मुक्त रहने।
- PACE कार्यक्रम में अपने अधिकारों का उपयोग करने के लिए प्रोत्साहित किए जाने।
- गोपनीय कॉल करने या प्राप्त करने दोनों के लिए केंद्र में टेलीफोन के लिए उचित पहुँच प्राप्त करने या आवश्यक होने पर आपके लिए कॉल किए जाने।
- On Lok PACE के लिए काम या सेवाएँ न देने।
- PACE सेवाओं को दिए जाने पर जाति के आधार पर भेदभाव न किए जाने, और जाति, धर्म, रंग, राष्ट्रीय मूल, वंश, धर्म, लिंग, वास्तविक या माने गए कथित लिंग (लिंग पहचान, लिंग अभिव्यक्ति और ट्रांसजेंडर सहित) आयु, यौन अभिविन्यास, वैवाहिक स्थिति, पंजीकृत घरेलू साथी की स्थिति, सैन्य स्थिति, मानसिक या शारीरिक विकलांगता, चिकित्सा हालत के साथ ऐतिहासिक रूप से जुड़े लक्षणों, आनुवंशिक जानकारी या भुगतान के स्रोत के कारण भेदभाव न किए जाने का अधिकार है।

### जानकारी का प्रकटीकरण

आपके पास सूचित स्वास्थ्य देखभाल निर्णय लेने के लिए सटीक, सही, समझने में आसान जानकारी और आपको किसी की मदद प्राप्त करने का अधिकार है।

*आपके पास निम्न का अधिकार है:*

- On Lok PACE में भाग लेने के लिए शासित किए जाने वाले आपके अधिकारों और ज़िम्मेदारियों तथा सभी नियमों और विनियमों को पूरी तरह से लिखित में सूचित किए जाने।
- On Lok PACE कर्मचारियों की बजाय ठेकेदारों द्वारा उपलब्ध कराई गई सेवाओं सहित On Lok PACE, द्वारा की पेशकश की जाने वाली सेवाओं के लिए पूरी तरह से लिखित में सूचित किए जाना चाहिए। आपको यह जानकारी नामांकन किये जाने से पहले, नामांकन किये जाने पर और ऐसी जानकारी के प्रकटीकरण और वितरण आपके लिए आवश्यक होने पर आपके द्वारा सूचित किए जाने के चुनाव के समय दी जानी चाहिए।
- On Lok PACE के नामांकन अनुबंध तथा इस पर चर्चा करने के लिए अवसर का पूर्ण विवरण प्राप्त करने का।
- अगर आपकी प्राथमिक भाषा अंग्रेजी नहीं है, तो जानकारी को किसी दूसरी भाषा में लिखवाए जाने और एक दुभाषिया या कोई द्विभाषी प्रदाता उपलब्ध करवाए जाने का।
- प्रभावी संचार के लिए आपको सहायता और सेवाएं प्रदान करवाए जाने, जिसमें योग्य सांकेतिक भाषा दुभाषिए और अन्य प्रारूपों में लिखित जानकारी, जैसे बड़े प्रिंट, ऑडियो, ब्रेल और सुलभ इलेक्ट्रॉनिक प्रारूप शामिल हैं।
- On Lok PACE की सबसे हाल की संघीय या राज्य की समीक्षा के परिणामों और निरीक्षण में पाई गई समस्याओं को सही करने के लिए On Lok PACE की प्लैनओं का परीक्षण करने, या उचित अनुरोध करने पर जांच करने के लिए सहायता प्राप्त करने।
- जानकारी और सहायता के लिए 1-800-MEDICARE (1-800-633-4227) पर सम्पर्क करें।

## गोपनीयता

आपके पास स्वास्थ्य सेवा प्रदाताओं के साथ निजी तौर पर बात करने और राज्य और संघीय कानून के तहत संरक्षित अपनी व्यक्तिगत स्वास्थ्य जानकारी को गोपनीय रखने का अधिकार है।

*आपके पास निम्न का अधिकार है:*

- स्वास्थ्य सेवा प्रदाताओं के साथ निजी तौर पर बात करने और आवश्यक नियमों के भीतर आपकी देखभाल से संबंधित कागज़ और इलेक्ट्रॉनिक दोनों तरह से अपनी सभी जानकारी को गोपनीय रखने।
- इस बात से आश्वस्त होने कि कानून के तहत अधिकृत किए गए व्यक्तियों के अलावा किसी अन्य व्यक्ति के सामने आपकी लिखित सहमति के बिना चिकित्सा या व्यक्तिगत जानकारी फ़ोटो या छवियों को जारी नहीं किया जाएगा। आपके पास यह सीमित करने का अधिकार है कि कौन सी जानकारी जारी की गई है और किसे जारी की गई है।
- इस बात से आश्वस्त रहें कि आपका स्वास्थ्य रिकॉर्ड गोपनीय रहेगा।
- अपने चिकित्सा रिकॉर्ड की समीक्षा करने और प्रतिलिपि बनाने तथा उन रिकॉर्ड में संशोधन का अनुरोध करने और उन्हें आपको समझाने।
- यौन संचारित बीमारी (STD) और HIV परीक्षण जैसी संवेदनशील सेवाओं, तक पहुँचने पर गोपनीयता से आश्वस्त होने।

अगर आपके पास कोई भी प्रश्न हैं, तो आप नागरिक अधिकार कार्यालय को 1-800-368-1019 पर निःशुल्क कॉल कर सकते/सकती हैं। TTY उपयोगकर्ताओं को 1-800-537-7697 पर कॉल करना चाहिए।

## अपने प्रदाता का चयन करना

*आपके पास निम्न का अधिकार है:*

- अपने स्वयं के प्राथमिक स्वास्थ्य देखभाल प्रदाता और On Lok PACE प्रदाता पैनल से विशेषज्ञों को चुनने का।
- महिलाओं की स्वास्थ्य सेवाओं या महिलाओं की निवारक स्वास्थ्य सेवाओं के लिए विशेषज्ञ का अनुरोध करने।
- अपने स्वास्थ्य की स्थिति के अनुसार और वर्तमान नैदानिक अभ्यास के दिशानिर्देशों के अनुरूप विशेषज्ञों के पास उचित और समयानुसार पहुंच प्राप्त करना।
- सभी देखभाल सेटिंग्स में ज़रूरी देखभाल प्राप्त करना, जिसमें किसी दीर्घकालिक देखभाल सुविधा में प्लेसमेंट तक और इसके सहित शामिल है, जब On Lok PACE अब आपको समुदाय में सुरक्षित रूप से बनाए नहीं रख सकता है।

## आपातकालीन देखभाल

*आपके पास निम्न का अधिकार है:*

- On Lok PACE की अंतःविषय टीम की पूर्व स्वीकृति के बिना किसी आपात स्थिति में स्वास्थ्य देखभाल सेवाओं को प्राप्त करने।

## उपचार के निर्णय

*आपके पास निम्न का अधिकार है:*

- विकास और देखभाल की आपकी प्लैन के कार्यान्वयन में भाग लेने। अगर आप अपने उपचार के निर्णय में पूरी तरह से भाग नहीं ले सकते/सकती हैं, तो आप अपनी ओर से कार्रवाई करने के लिए एक स्वास्थ्य प्रवक्ता या प्रतिनिधि को नामांकित कर सकते/सकती हैं।
- आपको समझ आने वाली भाषा में सभी उपचार के विकल्पों को समझाए जाने और लिखित रूप में इस स्पष्टीकरण को स्वीकार करने।
- आपके स्वास्थ्य की स्थिति के बारे में पूरी तरह से सूचित किए जाने और अपनी स्वयं की स्वास्थ्य देखभाल का निर्णय लेने।
- उपचार या दवाएँ लेने से मना करने और आपके स्वास्थ्य पर उसके संभावित प्रभावित के बारे में सूचित किए जाने।
- अपने स्वास्थ्य और कार्यात्मक स्थिति के बारे में अनुरोध करने और On Lok PACE की अंतःविषय टीम द्वारा पूरी जानकारी प्राप्त करने।
- किसी भी समय On Lok PACE की अंतःविषय टीम द्वारा पुनर्मूल्यांकन का अनुरोध करने।

- आपको चिकित्सा कारणों से या अपने कल्याण या अन्य प्रतिभागियों के कल्याण के लिए किसी और देखभाल की स्थापना में स्थानांतरित किए जाने पर लिखित रूप में उचित अग्रिम नोटिस प्राप्त करने। ऐसी कोई भी कार्रवाई आपके स्वास्थ्य रिकार्ड में दर्ज हो जाएगी।
- हमारे कर्मचारी द्वारा आपको अग्रिम सुझावों को समझाने और आपकी इच्छा होने पर आपकी ओर से कोई सुझाव जोड़े जाने।

## अपने अधिकारों का प्रयोग करना

*आपके पास निम्न का अधिकार है:*

- On Lok PACE की शिकायत प्रक्रिया, Medi-Cal निष्पक्ष सुनवाई की प्रक्रिया, और Medicare और Medi-Cal की अपील प्रक्रियाओं सहित आपके नागरिक, कानूनी और प्रतिभागी अधिकार का इस्तेमाल करने में सहायता प्राप्त करने।
- हमारे कर्मचारी और अपनी पसंद के बाहरी प्रतिनिधियों को अपनी शिकायत बोलकर बताने और नीतियों एवं सेवाओं में परिवर्तन की सिफारिश करने। ऐसा करने पर हमारे कर्मचारियों द्वारा कोई अंकुश, हस्तक्षेप, जबरदस्ती, भेदभाव, या प्रतिशोध नहीं लिया जाएगा।
- हमारे अपील की प्रक्रिया के माध्यम से किसी भी उपचार को On Lok PACE या हमारे ठेकेदारों द्वारा किए गए निर्णय की अपील करने और किसी राज्य की निष्पक्ष सुनवाई का अनुरोध करने के लिए।
- किसी भी समय पर इस कार्यक्रम से अनामांकित किए जाने और उस तारीख के बाद के महीने की पहली तारीख को इस तरह का अनामांकित किया जाना प्रभावी हो सकती है जबकि On Lok PACE स्वैच्छिक अनामांकित किए जाने की आपकी सूचना प्राप्त करता है।

*अगर आपको लगता है कि आपके किसी भी अधिकार का उल्लंघन किया गया है या आप असंतुष्ट हैं और कोई शिकायत या अपील दायर करना चाहते हैं, तो तुरंत अपने सामाजिक कार्यकर्ता को रिपोर्ट करें या कृपया नियमित व्यावसायिक घंटे के दौरान हमारे कार्यालय में 415-292-8895 पर अथवा हमारे निःशुल्क टेलीफोन नंबर 1-888-996-6565 (TTY: 711) पर कॉल करें।*

*अगर आप On Lok PACE से बाहर के किसी व्यक्ति से अपनी चिंताओं के बारे में बात करना चाहते/चाहती हैं, जिसमें देखभाल की गुणवत्ता या किसी सेवा को दिए जाने संबंधी शिकायत शामिल है, तो आप 1-800-MEDICARE (1-800-633-4227) या 1-888-452-8609 (कैलिफोर्निया के स्वास्थ्य देखभाल सेवा विभाग के लोकपाल कार्यालय) से संपर्क कर सकते/सकती हैं।*

कृपया अपने एकमात्र प्रदाता के रूप में On Lok PACE; On Lok PACE सेवाओं का विवरण और उन्हें प्राप्त करने का तरीका, आपके द्वारा On Lok PACE के नेटवर्क के बाहर आपातकालीन सेवाएँ और तत्काल देखभाल प्राप्त कर सकने का तरीका; शिकायत और अपील की प्रक्रिया; अनामांकन और प्रीमियम का विवरण, यदि कोई है और इनके भुगतान के बारे में विवरण के लिए अपने On Lok PACE सदस्य नामांकन अनुबंध के नियमों और शर्तों के अन्य अनुभागों को देखें।

## प्रतिभागी की ज़िम्मेदारियाँ

हम मानते हैं कि आप और आपके देखभालकर्ता आपकी देखभाल के वितरण में महत्वपूर्ण भूमिका निभाते हैं। जितना संभव हो, आपके स्वस्थ और स्वतंत्र रहने की सुनिश्चितता के लिए कृपया आपकी देखभाल में भाग लेने वाले व्यक्तियों के साथ मुक्त लाइन संचार स्थापित करें और निम्नलिखित ज़िम्मेदारियों के लिए जवाबदेह बनें:

*आपकी ज़िम्मेदारी निम्नलिखित हैं:*

- आपकी देखभाल की प्लैन को लागू करने में अंतःविषय टीम के साथ सहयोग करें।
- अंतःविषय टीम द्वारा अनुशंसित उपचार के लिए मना करने के परिणामों को स्वीकार करें।
- अंतःविषय टीम को पूर्ण और सही चिकित्सा इतिहास प्रदान करें।
- केवल On Lok PACE द्वारा अधिकृत सेवाओं का उपयोग करें (सेवा क्षेत्र के बाहर आपातकालीन सेवाओं और तत्काल देखभाल तक पहुँच को छोड़कर)।
- निर्देशित किए गए अनुसार सभी निर्धारित दवाएँ लें।
- किसी भी आपात स्थिति में निर्देश के लिए On Lok PACE चिकित्सक को कॉल करें।
- यथोचित जैसा संभव हो, आपातकालीन सेवाओं या सेवा क्षेत्र से बाहर होने पर तत्काल देखभाल आवश्यकता पड़ने पर On Lok PACE को 48 घंटे के भीतर सूचित करें।
- अनामांकन प्रक्रिया शुरू करने की इच्छा होने पर, On Lok PACE को लिखित में सूचित करें।
- हमारे सेवा क्षेत्र के बाहर जाने या लंबे समय तक प्रवास करने पर On Lok PACE को सूचित करें।
- उचित रूप से आवश्यक मासिक शुल्क का भुगतान करें।
- हमारे कर्मचारी से सम्मानजनक और आदरपूर्ण व्यवहार करें।
- कर्मचारी को PACE या एजेंसी विनियमनों द्वारा प्रतिबंधित किए गए कार्य करने के लिए न कहें।
- आपकी देखभाल में होने वाली किसी भी असंतुष्टि को स्पष्ट बताएँ।