

Tuyên ngôn quyền lợi của người tham gia On Lok PACE

Khi quý vị tham gia chương trình PACE, quý vị có một số quyền và sự bảo vệ nhất định. On Lok PACE, với tư cách là chương trình PACE của quý vị, có trách nhiệm giải thích đầy đủ và cung cấp các quyền lợi đó cho quý vị hoặc người đại diện của quý vị theo cách dễ hiểu ngay tại thời điểm quý vị tham gia.

Tại On Lok PACE, chúng tôi cam kết cung cấp các dịch vụ chăm sóc sức khỏe chất lượng, giúp quý vị duy trì được sự độc lập tối đa. Chúng tôi đảm bảo cung cấp tất cả các dịch vụ và sản phẩm được bảo hiểm bởi Medicare và Medi-Cal, cùng với những dịch vụ khác được Nhóm Chăm sóc Liên ngành xác định là cần thiết, trong tất cả các cơ sở chăm sóc, 24 giờ mỗi ngày, 7 ngày mỗi tuần.

Nhân viên và nhà thầu của chúng tôi luôn nỗ lực để khẳng định phẩm giá và giá trị của từng người tham gia thông qua việc bảo vệ và thực hiện các quyền lợi 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 nhận được sự chăm sóc kịp thời. Quý vị có quyền:

- Nhận tất cả các dịch vụ và chăm sóc cần thiết để cải thiện hoặc duy trì tình trạng sức khỏe tổng thể, giúp đạt được mức độ tốt nhất về thể chất, tinh thần và xã hội.
- Được cấp cứu khi cần thiết, ở bất kỳ nơi đâu mà không cần sự chấp thuận của Nhóm Chăm sóc Liên ngành của On Lok PACE. Tình huống cấp cứu y tế xảy ra khi quý vị cảm thấy sức khỏe của mình đang gặp nguy hiểm nghiêm trọng — khi mỗi giây đều có giá trị. Quý vị có thể bị thương nặng, mắc bệnh đột ngột hoặc có bệnh tình trở nên nguy cấp. Quý vị có quyền nhận dịch vụ cấp cứu ở bất kỳ đâu trong lãnh thổ Hoa Kỳ hoặc các vùng lãnh thổ thuộc Hoa Kỳ mà không cần phải xin phép trước từ On Lok PACE.

Quý vị có quyền được đối xử với sự tôn trọng.

Quý vị có quyền được đối xử với phẩm giá và sự tôn trọng mọi lúc, bảo mật toàn bộ thông tin chăm sóc sức khỏe của mình, và nhận được sự chăm sóc đầy lòng từ bi và chu đáo. Quý vị có quyền:

- Nhận mọi dịch vụ chăm sóc sức khỏe trong môi trường an toàn, sạch sẽ và dễ tiếp cận.
- Được bảo vệ khỏi hành vi gây tổn hại. Điều này bao gồm việc sử dụng thuốc quá mức, ngược đãi về thân thể hoặc tinh thần, bỏ bê, trừng phạt về thân thể, bị

cách ly trái ý muốn, và bất kỳ hình thức kiểm chế thể chất hoặc hóa học nào được sử dụng với mục đích kỷ luật hoặc vì sự tiện lợi của nhân viên mà không cần thiết để điều trị triệu chứng y tế của quý vị.

- Được khuyến khích và hỗ trợ trong việc sử dụng quyền lợi của mình trong chương trình PACE.
- Nếu cần, quý vị có quyền được hỗ trợ để sử dụng các quy trình khiếu nại và kháng nghị của Medicare và Medi-Cal, cùng các quyền lợi dân sự và pháp lý khác.
- Được khuyến khích và hỗ trợ khi trao đổi với nhân viên PACE về những thay đổi trong chính sách và dịch vụ mà quý vị cho là cần thiết.
- Sử dụng điện thoại khi ở trung tâm PACE.
- Không cần phải làm bất kỳ công việc hay dịch vụ nào cho chương trình PACE.
- Được giải thích đầy đủ về các lựa chọn dịch vụ và điều trị của PACE bằng ngôn ngữ mà quý vị hiểu, theo cách tôn trọng và phù hợp với tín ngưỡng, giá trị và phong tục văn hóa của quý vị.

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

Phân biệt đối xử là trái với pháp luật. Mọi công ty và cơ quan hợp tác với Medicare và Medi-Cal phải tuân thủ luật này. Họ không thể phân biệt đối xử với quý vị vì lý do:

- Chủng tộc
- Dân tộc
- Màu da
- Nguồn gốc quốc gia
- Tổ tiên
- Tôn giáo
- Giới tính (bao gồm đặc điểm giới tính, bao gồm đặc điểm liên giới; mang thai hoặc các tình trạng liên quan; khuynh hướng tính dục; bản dạng giới; và định kiến giới tính)
- Tuổi tác
- Tình trạng hôn nhân
- Khuyết tật về tinh thần hoặc thể chất
- Tình trạng sức khỏe
- Thông tin di truyền
- Nguồn thanh toán cho dịch vụ chăm sóc sức khỏe của quý vị (ví dụ: Medicare hoặc Medi-Cal)

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

Nếu quý vị có bất kỳ câu hỏi nào, có thể gọi đến Văn phòng Dân quyền theo số 1-800-368-1019. Những người sử dụng TTY vui lòng gọi đến số 1-800-537-7697.

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

Quý vị có quyền nhận thông tin chính xác, dễ hiểu, và có quyền yêu cầu thông tin này được chia sẻ với đại diện mà quý vị chỉ định – người được quý vị chọn để thay mặt quý vị hành động – và được hỗ trợ đưa ra các quyết định về chăm sóc sức khỏe một cách thông thạo. Quý vị có quyền:

- Được hỗ trợ nếu gặp rào cản ngôn ngữ hoặc giao tiếp, để có thể hiểu tất cả thông tin được cung cấp.
- Yêu cầu chương trình PACE dịch thông tin sang ngôn ngữ ưu tiên của quý vị theo cách phù hợp với văn hóa, nếu tiếng mẹ đẻ của quý vị không phải là tiếng Anh và quý vị không đủ khả năng nói tiếng Anh để hiểu thông tin được cung cấp.
- Nhận được tài liệu quảng cáo và quyền lợi của người tham gia PACE bằng tiếng Anh và bất kỳ ngôn ngữ phổ biến nào trong cộng đồng của quý vị. Quý vị cũng có thể nhận những tài liệu này dưới dạng chữ nổi nếu cần.
- Yêu cầu Bản Thỏa thuận Đăng ký Tham gia được giải thích đầy đủ sao cho quý vị có thể hiểu.
- Nhận một bản sao bằng văn bản về quyền lợi của mình từ chương trình PACE. Chương trình PACE cũng phải công khai đăng tải các quyền lợi này tại một nơi dễ thấy trong trung tâm PACE.
- Được thông báo đầy đủ bằng văn bản về các dịch vụ mà chương trình PACE cung cấp. Điều này bao gồm thông tin về các dịch vụ do các đối tác bên ngoài cung cấp thay vì nhân viên PACE. Quý vị sẽ nhận được thông tin này trước khi tham gia chương trình, trong thời gian tham gia và khi cần quyết định về các dịch vụ sẽ nhận.
- Được cung cấp bản sao về những cá nhân cung cấp dịch vụ chăm sóc không do On Lok PACE trực tiếp cung cấp khi có yêu cầu.
- Xem hoặc yêu cầu hỗ trợ xem kết quả của cuộc đánh giá gần nhất về chương trình PACE của quý vị. Các cơ quan liên bang và tiểu bang sẽ đánh giá tất cả các chương trình PACE. Quý vị cũng có quyền đánh giá cách mà chương trình PACE dự định khắc phục những vấn đề được phát hiện trong cuộc kiểm tra.

Trước khi On Lok PACE cung cấp các dịch vụ chăm sóc giảm nhẹ, chăm sóc thoải mái và dịch vụ chăm sóc cuối đời, quý vị có quyền yêu cầu được giải thích đầy đủ về các dịch vụ này. Điều này bao gồm quyền nhận mô tả chi tiết bằng văn bản về các dịch vụ này và sự khác biệt của chúng so với những dịch vụ quý vị đã nhận, và liệu các dịch vụ này có bổ sung hay thay thế các dịch vụ hiện tại của quý vị. Thông tin này cũng sẽ giải thích chi tiết về cách các dịch vụ hiện tại của quý vị sẽ bị ảnh hưởng nếu quý vị quyết định bắt đầu nhận các dịch vụ chăm sóc giảm nhẹ, chăm sóc thoải mái hoặc chăm sóc cuối đời, bao gồm, nhưng không giới hạn, các ảnh hưởng đến các dịch vụ sau. Nội dung cung cấp cho quý vị phải giải thích cụ thể mọi tác động đến các dịch vụ sau:

- Dịch vụ của bác sĩ, bao gồm cả bác sĩ chuyên khoa
- Dịch vụ bệnh viện
- Dịch vụ chăm sóc dài hạn
- Dịch vụ điều dưỡng
- Dịch vụ xã hội
- Dịch vụ dinh dưỡng
- Phương tiện đi lại
- Chăm sóc tại nhà
- Các liệu pháp điều trị, bao gồm vật lý trị liệu, trị liệu vận động và trị liệu ngôn ngữ
- Sức khỏe tâm thần – hành vi
- Xét nghiệm chẩn đoán, bao gồm các dịch vụ chẩn đoán hình ảnh và xét nghiệm
- Thuốc
- Dịch vụ chăm sóc sức khỏe phòng ngừa
- Tham gia tại trung tâm PACE

Quý vị có quyền thay đổi quyết định và rút lại sự đồng ý nhận các dịch vụ chăm sóc giảm nhẹ, chăm sóc thoải mái hoặc chăm sóc cuối đời vào bất cứ lúc nào và vì bất kỳ lý do gì bằng cách thông báo với On Lok PACE, bằng lời nói hoặc bằng văn bản.

Quý vị có quyền được lựa chọn nhà cung cấp.

Quý vị có quyền chọn nhà cung cấp dịch vụ y tế, bao gồm cả nhà cung cấp chăm sóc chính và chuyên khoa, trong mạng lưới của chương trình PACE, và được tiếp cận dịch vụ chăm sóc chất lượng. Phụ nữ có quyền nhận được dịch vụ từ bác sĩ chuyên khoa sức khỏe phụ nữ có đủ trình độ chuyên môn cho các dịch vụ chăm sóc sức khỏe định kỳ hoặc phòng ngừa dành riêng cho phụ nữ.

Quý vị cũng có quyền được tiếp cận hợp lý và kịp thời với các bác sĩ chuyên khoa phù hợp với tình trạng sức khỏe của mình.

Ngoài ra, quý vị có quyền nhận được dịch vụ chăm sóc xuyên suốt qua các cơ sở dịch vụ khác nhau, bao gồm cả quyền được chuyển đến cơ sở chăm sóc dài hạn trong trường hợp On Lok PACE không còn đủ khả năng chăm sóc an toàn cho quý vị tại cộng đồng.

Quý vị có quyền tham gia vào các quyết định điều trị.

Quý vị có quyền tham gia đầy đủ vào tất cả các quyết định liên quan đến chăm sóc sức khỏe của mình. Nếu quý vị không thể tự mình tham gia đầy đủ vào các quyết định điều trị, hoặc muốn có người đáng tin cậy hỗ trợ mình, quý vị có quyền chỉ định người đó

thay mặt quý vị đưa ra quyết định. Quý vị có quyền:

- Được giải thích đầy đủ tất cả các phương án điều trị bằng ngôn ngữ mà quý vị hiểu; được thông tin rõ ràng về tình trạng sức khỏe cũng như diễn tiến điều trị; và tự đưa ra quyết định liên quan đến chăm sóc y tế. Quyền này bao gồm cả việc từ chối điều trị hoặc không dùng thuốc. Nếu quý vị quyết định không điều trị, nhân viên y tế có trách nhiệm giải thích rõ việc đó sẽ ảnh hưởng như thế nào đến thể chất và tinh thần của quý vị.
- Hiểu rõ ràng về các dịch vụ chăm sóc giảm nhẹ, chăm sóc thoải mái và chăm sóc cuối đời On Lok PACE cung cấp. Trước khi On Lok PACE bắt đầu cung cấp cho quý vị các dịch vụ chăm sóc giảm nhẹ, chăm sóc thoải mái và chăm sóc cuối đời, chương trình PACE phải giải thích cho quý vị về tất cả các phương án điều trị hiện có, cung cấp thông tin bằng văn bản, và chỉ tiến hành dịch vụ sau khi nhận được sự đồng thuận bằng văn bản từ quý vị hoặc người đại diện do quý vị chỉ định.
- Yêu cầu chương trình PACE hỗ trợ lập một bản hướng dẫn trước. Bản hướng dẫn trước là tài liệu bằng văn bản thể hiện mong muốn của quý vị về việc điều trị y tế trong trường hợp không thể tự đưa ra quyết định. Quý vị nên trao tài liệu này cho người được ủy quyền để thực hiện những chỉ dẫn và đưa ra quyết định chăm sóc sức khỏe thay cho quý vị.
- Tham gia xây dựng và thực hiện kế hoạch chăm sóc của mình. Quý vị cũng có thể yêu cầu xem xét lại kế hoạch chăm sóc này bất cứ lúc nào.
- Được thông báo trước bằng văn bản về bất kỳ kế hoạch nào liên quan đến việc chuyển đổi nơi điều trị, cùng với lý do chuyển đổi.

Quý vị có quyền được bảo mật thông tin sức khỏe.

- Quý vị có quyền trao đổi riêng tư với các nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc sức khỏe, và thông tin y tế cá nhân của quý vị sẽ được giữ kín và bảo mật, bao gồm cả dữ liệu y tế được thu thập và lưu trữ điện tử, theo quy định bảo vệ của luật pháp tiểu bang và liên bang.
- Quý vị có quyền xem và nhận bản sao hồ sơ y tế của mình, cũng như yêu cầu chỉnh sửa nếu cần.
- Quý vị có quyền được đảm bảo rõ ràng rằng chỉ khi quý vị đồng ý bằng văn bản thì thông tin sức khỏe của quý vị mới được chia sẻ với những người không được pháp luật cho phép tiếp cận thông tin này.
- Quý vị cũng có quyền giới hạn mức độ thông tin được chia sẻ và ai là người được nhận thông tin đó thông qua sự đồng ý bằng văn bản.

Quy định về quyền riêng tư của bệnh nhân giúp quý vị có quyền truy cập nhiều hơn vào hồ sơ y tế của mình và kiểm soát cách thông tin sức khỏe cá nhân của mình được sử dụng. Nếu quý vị có bất kỳ câu hỏi nào về quy định về quyền riêng tư này, quý vị vui lòng gọi cho Văn phòng Dân quyền theo số 1-800-368-1019. Những người sử dụng TTY vui lòng gọi đến số 1-800-537-7697.

Quý vị có quyền khiếu nại.

Quý vị có quyền khiếu nại về các dịch vụ đã nhận được hoặc cần nhưng chưa được cung cấp, về chất lượng chăm sóc, hoặc bất kỳ mối quan ngại hay vấn đề nào liên quan đến chương trình PACE. Quý vị có quyền được giải quyết các mối quan ngại liên quan đến chương trình PACE một cách công bằng và kịp thời. Quý vị có quyền:

- Được giải thích đầy đủ về quy trình khiếu nại.
- Được khuyến khích và hỗ trợ để tự do trình bày khiếu nại với nhân viên PACE hoặc với đại diện bên ngoài mà quý vị tin tưởng. Quý vị sẽ không bị gây hại dưới bất kỳ hình thức nào khi chia sẻ mối quan ngại của mình. Điều này bao gồm việc bị trừng phạt, đe dọa hoặc phân biệt đối xử.
- **Liên hệ số 1-800-MEDICARE để nhận thông tin và hỗ trợ, bao gồm việc nộp đơn khiếu nại liên quan đến chất lượng chăm sóc hoặc việc cung cấp dịch vụ.**

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

Quý vị có quyền yêu cầu On Lok PACE, nhân viên hoặc đối tác của chương trình cung cấp các dịch vụ quý vị cho là cần thiết. Quý vị có quyền được xử lý nhanh chóng và đầy đủ để xác định xem các dịch vụ đó có nên được cung cấp hay không.

Quý vị cũng có quyền kháng nghị nếu chương trình PACE, nhân viên hoặc nhà thầu của chương trình từ chối cung cấp dịch vụ hoặc quyết định điều trị.

Quý vị có quyền rút khỏi chương trình.

Nếu vì bất kỳ lý do nào mà quý vị cảm thấy chương trình PACE không còn phù hợp, quý vị có quyền rút khỏi chương trình bất kỳ lúc nào. Việc rút khỏi chương trình sẽ có hiệu lực từ ngày đầu tiên của tháng sau, kể từ ngày On Lok PACE nhận được thông báo rút lui tự nguyện của quý vị.

Hỗ trợ thêm:

Nếu quý vị cảm thấy quyền lợi của mình bị xâm phạm hoặc không hài lòng và muốn gửi khiếu nại hoặc kháng nghị, vui lòng thông báo ngay cho nhân viên công tác xã hội của quý vị, hoặc gọi đến văn phòng của chúng tôi trong giờ làm việc theo số 415-292-8895, hoặc số miễn phí 1-888-996-6565 (TTY: 711).

Nếu quý vị muốn trao đổi với ai đó bên ngoài chương trình On Lok PACE về mối quan ngại của mình, quý vị có thể liên hệ số 1-800-MEDICARE (1-800-633- 4227) hoặc 1-888-804-3536 (Liên minh Người tiêu dùng Y tế - Chương trình Thanh tra Medi-Cal).

Trách nhiệm của người tham gia

Chúng tôi tin rằng quý vị và các thành viên gia đình hoặc người chăm sóc tham gia chăm sóc quý vị đều đóng vai trò rất quan trọng trong việc đảm bảo chất lượng chăm

sóc. Để giúp quý vị duy trì sức khỏe và sự độc lập tốt nhất có thể, vui lòng giữ liên lạc với đội ngũ chăm sóc và thực hiện đầy đủ những trách nhiệm dưới đây.

Quý vị có trách nhiệm:

- Hợp tác với Nhóm Chăm sóc Liên ngành để triển khai và bám sát kế hoạch chăm sóc của mình.
- Trao đổi với các nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc y tế nếu quý vị không muốn tiếp nhận phương pháp điều trị hoặc loại thuốc nào đó mà Nhóm Chăm sóc Liên ngành quyết định là cần thiết, đồng thời hiểu và chấp nhận những hệ quả có thể ảnh hưởng đến sức khỏe của quý vị nếu từ chối điều trị.
- Cung cấp cho Nhóm Chăm sóc Liên ngành hồ sơ bệnh án của quý vị một cách đầy đủ và chính xác.
- Chỉ sử dụng những dịch vụ được On Lok PACE cho phép.
- Dùng tất cả các loại thuốc được kê đơn theo chỉ dẫn.
- Gọi cho bác sĩ của On Lok PACE để được hướng dẫn trong tình huống khẩn cấp.
- Thông báo cho On Lok PACE trong vòng 48 giờ hoặc sớm nhất có thể nếu quý vị cần đến dịch vụ cấp cứu, dù đang ở trong hay ngoài khu vực phục vụ.
- Thông báo cho On Lok PACE khi quý vị muốn bắt đầu quá trình hủy đăng ký tham gia chương trình.
- Thông báo cho On Lok PACE nếu quý vị chuyển nhà hoặc có kế hoạch ở ngoài khu vực phục vụ trong thời gian dài.
- Thanh toán các khoản lệ phí hàng tháng theo yêu cầu, nếu có.
- Đối xử với nhân viên của chúng tôi một cách tôn trọng, lịch sự và không phân biệt đối xử.
- Không yêu cầu nhân viên thực hiện các công việc bị cấm theo quy định của chương trình PACE hoặc cơ quan quản lý.
- Thẳng thắn chia sẻ bất kỳ mối quan ngại hoặc sự không hài lòng nào liên quan đến việc chăm sóc của quý vị.

On Lok PACE sẽ cố gắng hết sức để đảm bảo môi trường an toàn và bảo mật tại trung tâm. Tuy nhiên, chúng tôi khuyến nghị người tham gia và gia đình không nên mang theo đồ có giá trị. On Lok PACE không chịu trách nhiệm bảo quản tài sản cá nhân.