

# Объединенный билль о правах федерального уровня и уровня штата

## Заявление прав

Клиент, который получает услуги по уходу на дому в жилых комплексах для пенсионеров, обладает этими правами, и поставщик должен предоставить следующие права:

\* Поставщик означает сертифицированное Агентство медицинского обслуживания на дому Medicare или ННА

\* Клиент означает Пациент

- 1. Поставщик должен предоставить письменную информацию, изложенную простым языком, о правах во время первого визита и до того, как поставщик предоставит клиенту медицинскую помощь. Текст письменного уведомления должен быть понятен лицам, со слабым знанием английского языка и доступен для людей с ограниченными возможностями, включая информацию о том, что делать, если права клиента нарушаются.**
- 2. Поставщик должен предоставить контактную информацию администратора поставщика, включая имя администратора, адрес организации и служебный номер телефона для получения жалоб.**
- 3. Поставщик должен бесплатно обеспечить передачу устного уведомления о правах и обязанностях клиента на его родном или предпочитаемом языке, а также на том языке, который он понимает. При необходимости должен быть привлечен компетентный переводчик.**
- 4. Право на получение ухода и услуг в соответствии с надлежащим и актуальным планом и с учетом принятых стандартов здравоохранения, медицинского или сестринского обслуживания, право на активное участие в разработке, внесении изменений и оценке плана и услуг.**
- 5. Право на получение информации до предоставления услуг и право участвовать в них, получать информацию об этих услугах, а также давать согласие или отказываться от получения медицинской помощи до и во время лечения, учитывая следующее:**
  - Другие доступные варианты, позволяющие получать уход на дому, а также возможные последствия отказа от этих услуг.
  - Проведение всех обследований.
  - Уход, который предлагается клиентам, должен быть назначен по результатам комплексного обследования.

## Объединенный билль о правах федерального уровня и уровня штата

- **Создание и корректировка плана ухода.**
  - **Схемы, по которым будет обеспечен уход.**
  - **Частота визитов.**
  - **Ожидаемые результаты ухода, включая определенные клиентом цели, ожидаемые риски и выгоды.**
  - **Любые факторы, которые могут повлиять на эффективность лечения.**
  - Любые изменения в плане обслуживания.
6. Право на заблаговременное получение информации о любых рекомендованных поставщиком изменениях в плане обслуживания и на активное участие в принятии любых решений об изменениях в плане обслуживания.
  7. **Право на получение всех услуг, указанных в плане обслуживания.**
  8. Право на отказ от услуг или лечения.
  9. Право знать о любых ограничениях в отношении ухода на дому, предоставляемого поставщиком услуг, до получения услуг или в ходе первоначального визита.
  10. **Право на получение информации до предоставления услуг о размере оплаты за услуги поставщика; доле выплат, покрываемых за счет медицинского страхования, государственных программ или других источников, включая Medicare и Medicaid, или любой другой федеральной программы помощи или программой, спонсируемой из федерального бюджета, известной поставщику, если это известно; а также о выплатах, за которые будет нести ответственность клиент, и о любых изменениях в платежной информации в кратчайшие сроки, до следующего посещения поставщика.**
  11. Право знать, что по данному месту жительства могут быть доступны другие услуги, включая другие услуги ухода на дому и других поставщиков услуг, а также право знать, где найти информацию об этих услугах.
  12. Право свободно выбирать среди доступных поставщиков и менять поставщика после начала предоставления услуг в рамках медицинского страхования, страхования долгосрочного ухода, медицинской помощи или других программ в области здравоохранения или государственных программ.
  13. **Право на сохранение конфиденциальности личной, финансовой и медицинской информации и на получение сведений о политике и процедурах поставщика в отношении раскрытия такой информации, включая уведомление о конфиденциальности в Наборе информации о результатах обследования и исходе (OASIS) для всех клиентов, OASIS данные были собраны.**

14. Право на доступ к документации клиента и письменным данным из такой документации в соответствии с Законом о медицинских записях штата Миннесота, Уставом штата Миннесота, разделы 144.291-144.298.
15. Право на получение услуг от лиц, должным образом подготовленных и обладающих достаточной квалификацией для выполнения своих обязанностей.
16. Право на вежливое и уважительное отношение, а также на уважительное отношение к собственности клиента.
17. Право на свободу от словесных, **психических, сексуальных** и физических оскорблений, **включая травмы неизвестного происхождения**, небрежности, финансовой эксплуатации/**незаконного присвоения имущества** и всех форм жестокого обращения, обозначенных в Законе о защите слабозащищенных совершеннолетних лиц и Законе о борьбе с жестоким обращением с несовершеннолетними.
18. Право на получение обоснованного предварительного уведомления об изменении услуг или их оплаты, **заблаговременно, до предоставления конкретной услуги, если поставщик считает, что услуга не может быть покрыта страховкой, или до того, как поставщик решит сократить объем услуг или прекратить оказывать услуги по уходу.**
19. Право узнать причину прекращения предоставления услуг поставщиком.
20. **Право на получении информации о политике и процедурах поставщика, касающихся перевода и выписки на языке, понятном клиенту и доступном для лиц с ограниченными возможностями, в течение 4 рабочих дней после первоначального ознакомительного посещения. Поставщик может перевести или выписать клиента только в том случае, если:**
  - Перевод или выписка необходимы для обеспечения благополучия клиента, поскольку поставщик и врач, отвечающий за план обслуживания, соглашаются с тем, что поставщик больше не может удовлетворять потребности клиента в зависимости от характера и остроты болезни. Поставщик должен организовать безопасный и надлежащий перевод клиента другим организациям по уходу, если потребности клиента превышают возможности поставщиков;
  - Клиент или плательщик больше не оплачивают предоставляемые услуги;
  - Перевод или выписка производятся, потому что врач, отвечающий за план оказания медицинской помощи, и поставщик согласны с тем, что измеримые результаты и цели, изложенные в плане оказания медицинской помощи, были достигнуты, и поставщик и врач, отвечающий за план обслуживания, согласны с тем, что клиент больше не нуждается в услугах;
  - Клиент отказывается от услуг или выбирает перевод или выписку;

- **Поставщик принимает решение, руководствуясь утвержденной политикой, касающейся выписки, в которой имеется раздел с описанием причин выписки, включая поведение клиента (или других лиц в доме клиента), которое является деструктивным, оскорбительным или не способствующим предоставлению услуг по обслуживанию клиенту или серьезно препятствует эффективной работе поставщика. Поставщик должен сделать следующее, прежде чем он примет решение о выписке клиента по причине:**
  - **Сообщить клиенту, представителю (если таковой имеется), врачу (-ам), выписывающему приказы на план оказания помощи, а также специалисту по первичной медицинской помощи или другому медицинскому работнику, который будет нести ответственность за оказание помощи и предоставление услуг клиенту после выписки из организации поставщика (если имеется), что рассматривается вопрос о выписке по соответствующей причине.**
  - **Приложить усилия для решения проблем, связанных с поведением клиента, поведением других людей в доме клиента или ситуацией.**
  - **Предоставить клиенту и его представителю (если имеется) контактную информацию других организаций или поставщиков, которые могут оказать помощь.**
  - **Задokumentировать проблему(-ы) и усилия, предпринятые для ее(их) устранения, и зафиксировать эту документацию в своих клинических записях.**
- **Клиент умирает;**
- **Организация поставщика прекращает работу.**

21. **Право на получение обоснованного предварительного уведомления об прекращении предоставления услуг в срок не менее чем за 30 дней, за исключением случаев, когда:**

- **Получатель услуг придерживается поведения, которое изменяет условия найма, указанные в контракте найма между поставщиком услуг ухода на дому и лицом, оказывающим услуги по уходу на дому, либо создает рабочую среду, являющуюся оскорбительной или небезопасной для лица, предоставляющего услуги по уходу на дому;**
- **Чрезвычайная ситуация для лица, осуществляющего уход за больным на правах близкого человека, или значительные изменения в состоянии получателя услуг привели к ситуации, когда потребности в уходе выходят за рамки текущего соглашения с поставщиком услуг и не могут быть с уверенностью выполнены поставщиком услуг ухода на дому; либо**
- **Поставщик услуг не получил оплату за услуги, в случае чего будет предоставлено предварительное уведомление в срок не менее, чем за десять дней, о прекращении оказания услуги поставщиком.**

22. Право на скоординированную передачу дел в случае смены поставщика услуг.
23. Право на подачу жалобы сотрудникам и другим лицам на выбор клиента в отношении услуг, **лечения или ухода**, которые были предоставлены или не предоставлены, а также на отсутствие вежливого или уважительного отношения к клиенту, или его собственности, а также право рекомендовать изменения в политике и услугах, без каких-либо последствий, включая угрозу прекращения предоставления услуг. **Право получать уведомления** от Центра оповещения о жестоком обращении с пожилыми штата Миннесота (MAARC) **о том, что его целью является получение жалоб, а также организация бесплатной горячей телефонной линии департамента здравоохранения штата, его контактная информация, часы работы для вопросов о местных поставщиках.**
24. Право знать, как связаться с контактным лицом поставщика услуг по уходу на дому, которое отвечает за решение проблем, и право требовать от поставщика услуг по уходу на дому проведения расследования и урегулирования претензий или жалоб.
25. Право знать название и адрес регионального представительства агентства в штате или округе, куда можно обратиться для получения дополнительной информации или помощи, **и, если применимо, список организаций, финансируемых из федерального бюджета, которые обслуживают район, где проживает клиент.**
26. Право отстаивать эти права лично, через представителя клиента или другое лицо от имени клиента без ответных мер, **и без боязни каких-либо последующих дискриминаций или репрессий за пользование своим правом выражать недовольство поставщику или другим сторонним лицам.**
27. **Право быть информированным о праве доступа к вспомогательным средствам и языковым услугам, а также о том, как получить доступ к этим услугам.**
28. Право помещать электронное контрольное устройство на территории клиента или резидента в соответствии с государственными требованиями.

Вы можете обсудить любые проблемы с вашим поставщиком. Напоминаем, что поставщики должны работать так, чтобы гарантировать соблюдение ваших прав, а также выполнение других требований. Те поставщики, которые нарушают права, изложенные в этом разделе, подвергаются штрафам и различным ограничениям их лицензии.

Поставщики должны делать следующее:

- Поощрять и максимально помогать в осуществлении этих прав.
- Предоставлять имена и номера телефонов лиц и организаций, которые предоставляют услуги адвоката и юридические услуги клиентам и резидентам, которые стремятся отстаивать свои права.

## Объединенный билль о правах федерального уровня и уровня штата

- Прилагать все усилия, чтобы помочь клиентам или резидентам в получении информации о том, будут ли Medicare, медицинская помощь, другие программы здравоохранения или государственные программы оплачивать услуги.
- Создавать приемлемые условия для людей с ограниченными возможностями общения или тех, кто говорит на языке, отличном от английского.
- Предоставлять всю информацию и уведомления на понятном языке и терминами, понятными клиенту или резиденту.

Ни один поставщик не может требовать или просить клиента или резидента отказаться от каких-либо прав, перечисленных в этом разделе, в любое время или по любым причинам, в том числе в качестве условия для предоставления услуг или заключения договора о проживании с предоставлением частичного ухода.

## Толкование и обеспечение соблюдения прав

Настоящие права устанавливаются в интересах клиентов, получающих услуги на дому. Все поставщики услуг по уходу на дому должны выполнять эти права. Уполномоченный представитель должен обеспечить соблюдение требований. Поставщик услуг ухода на дому не имеет права требовать от клиента отказа от любого из данных прав в качестве условия для оказания услуг. Настоящее заявление о правах не заменяет и не уменьшает другие права и свободы, которые могут существовать в отношении клиентов, получающих услуги по уходу на дому, лиц, оказывающих услуги ухода на дому, или поставщиков услуг, имеющих лицензию на предоставление услуг по уходу на дому.

## Источники

Вы можете связаться со своим лицензированным поставщиком, используя следующие контактные данные:

Имя лицензиата: \_\_\_\_\_

Телефон: \_\_\_\_\_

Эл. адрес: \_\_\_\_\_

Адрес: \_\_\_\_\_

Имя и должность лица, с которым можно связаться при возникновении проблем или жалоб: \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

**Для сообщений о предполагаемом насилии, пренебрежении или финансовой эксплуатации слаботзащищённого взрослого человека:**

ЦЕНТРА ОПОВЕЩЕНИЯ О ЖЕСТОКОМ ОБРАЩЕНИИ  
С ПОЖИЛЫМИ ШТАТА МИННЕСОТА (МААРС)

Телефон: 1-844-880-1574

Для дополнительной информации:

[Защита слаботзащищённых взрослых и жестокое обращение с пожилыми людьми  
\(https://mn.gov/dhs/adult-protection/\)](https://mn.gov/dhs/adult-protection/)

**По всем другим вопросам и жалобам**, не связанных с подозрениями в жестоком обращении, небрежном обращении или финансовой эксплуатацией уязвимых взрослых, пожалуйста, обращайтесь в Управление по рассмотрению жалоб на медицинское учреждение при Министерстве здравоохранения штата Миннесота:

ДЕПАРТАМЕНТ ЗДРАВООХРАНЕНИЯ ШТАТА МИННЕСОТА  
ОТДЕЛ ЖАЛОБ ДЕПАРТАМЕНТА ЗДРАВООХРАНЕНИЯ  
PO Box 64970

St. Paul, Minnesota 55164-0970

Телефон: 651-201-4201 or 1-800-369-7994

Факс: 651-281-9796

[health.ohfc-complaints@state.mn.us](mailto:health.ohfc-complaints@state.mn.us)

Отдел жалоб департамента здравоохранения

(<https://www.health.state.mn.us/facilities/regulation/ohfc/index.html>)

БЕСПЛАТНАЯ ГОРЯЧАЯ ЛИНИЯ АГЕНТСТВА МЕДИЦИНСКОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ НА ДОМУ  
MEDICARE В ШТАТЕ

Для жалоб и вопросов о местных агентствах медицинского обслуживания на дому

Рабочее время: Пн-Пт, с 8:00 до 16:30 - Сообщение можно оставить 24/7

в департаменте здравоохранения штата Миннесоты

Отдел жалоб на учреждения здравоохранения

Телефон: 651-201-4201 или 1-800-369-7994

Факс: 651-281-9796

[health.ohfc-complaints@state.mn.us](mailto:health.ohfc-complaints@state.mn.us)

Отдел жалоб департамента

здравоохранения

(<https://www.health.state.mn.us/facilities/regulation/ohfc/index.html>)

## Объединенный билль о правах федерального уровня и уровня штата

**Чтобы запросить услуги адвоката**, пожалуйста, свяжитесь с Офисом омбудсмена по вопросам долгосрочного ухода или с Офисом омбудсмена по вопросам психического здоровья и нарушения развития:

ОФИС ОМБУДСМЕНА ПО ВОПРОСАМ ДОЛГОСРОЧНОГО УХОДА

PO Box 64971

St. Paul, MN 55164-0971

1-800-657-3591 или 651-431-2555

[Офис омбудсмена по вопросам долгосрочного ухода](http://www.mnaging.org/Advocate/OLTC.aspx)

[\(http://www.mnaging.org/Advocate/OLTC.aspx\)](http://www.mnaging.org/Advocate/OLTC.aspx)

ОФИС ОМБУДСМЕНА ПО ВОПРОСАМ ПСИХИЧЕСКОГО ЗДОРОВЬЯ И НАРУШЕНИЯ РАЗВИТИЯ

121 7th Place East

Metro Square Building

St. Paul, MN 55101-2117

1-800-657-3506 или 651-757-1800

[Ombudsman.mhdd@state.mn.us](mailto:Ombudsman.mhdd@state.mn.us)

[Офис омбудсмена по вопросам психического здоровья и нарушения развития \(https://mn.gov/omhdd/\)](https://mn.gov/omhdd/)

ЮРИДИЧЕСКАЯ ПОМОЩЬ В МИД-МИННЕСОТЕ/ ЦЕНТР ЮРИДИЧЕСКОЙ ПОМОЩИ ИНВАЛИДАМ В ШТАТЕ МИННЕСОТА

(Системы защиты и адвокация)

430 First Avenue North, Suite 300

Minneapolis, MN 55401-1780

1-800-292-4150

[mndlc@mylegalaid.org](mailto:mndlc@mylegalaid.org)

[Юридическая помощь \(http://mylegalaid.org/\)](http://mylegalaid.org/)

ДЕПАРТАМЕНТ СОЦИАЛЬНОГО ОБЕСПЕЧЕНИЯ ШТАТА МИННЕСОТА

(Вопросы мошенничества и нарушения правил выплат по программе **Medicaid**)

Услуги по надзору и проверке добросовестности

PO Box 64982

St Paul, MN 55164-0982

1-800-657-3750 or 651-431-2650

[DHS.SIRS@state.mn.us](mailto:DHS.SIRS@state.mn.us)



## Объединенный билль о правах федерального уровня и уровня штата

### ЛИНИЯ СВЯЗИ ДЛЯ ПОЖИЛЫХ ЛЮДЕЙ

(Ресурсный центр по проблемам старения и инвалидности/Агентство по проблемам старения)

Совет по проблемам старения штата Миннесота

PO Box 64976

St. Paul, MN 55155

1-800-333-2433

[senior.linkage@state.mn.us](mailto:senior.linkage@state.mn.us)

[Линия связи для пожилых людей \(www.SeniorLinkageLine.com\)](http://www.SeniorLinkageLine.com)

[Senior LinkAge Line \(www.SeniorLinkageLine.com\)](http://www.SeniorLinkageLine.com)

### ЦЕНТРЫ ПО ВОПРОСАМ НЕЗАВИСИМОЙ ЖИЗНИ

[Департамент занятости и экономического развития - Независимая жизнь](https://mn.gov/deed/job-seekers/disabilities/independent/)

[\(https://mn.gov/deed/job-seekers/disabilities/independent/\)](https://mn.gov/deed/job-seekers/disabilities/independent/)

Имена, адреса и телефонные номера указаны на сайте.

### ОРГАНИЗАЦИЯ ПО УЛУЧШЕНИЮ КАЧЕСТВА УХОДА ДЛЯ ВСЕЙ СЕМЬИ И ДЛЯ ПОМОЩИ МАЛОИМУЩИМ MEDICARE

Livanta LLC – Программа BFCC-QIO

10820 Guilford Road, Suite 202

Annapolis Junction, MD 20701-1105

1-888-524-9900, ТТУ 1-888-985-8775

### **STRATIS HEALTH**

(Организация по улучшению качества)

2901 Metro Drive, Suite 400

Bloomington, MN 55425-1525

Телефон: 952-854-3306

Бесплатный номер телефона: 1-877-**STRATIS** (787-2847)

Факс: 952-853-8503

[info@stratishealth.org](mailto:info@stratishealth.org)

## Объединенный билль о правах федерального уровня и уровня штата

### **По общим вопросам, пожалуйста, обращайтесь:**

Министерство здравоохранения штата Миннесота

Отдел по вопросам регулирования в сфере здравоохранения

85 E. 7th Place

PO Box 64970

St. Paul, MN 55164-0970

651-201-4101

[health.fpc-web@health.state.mn.us](mailto:health.fpc-web@health.state.mn.us)

[Министерство здравоохранения штата Миннесота \(www.health.state.mn.us\)](http://www.health.state.mn.us)

Для использования сертифицированными поставщиками Medicare согласно Уставу штата Миннесота, раздел 144A.44, подраздел 1 и 144A.441, за исключением текста, выделенного жирным шрифтом, который предоставляет дополнительные права потребителю в соответствии с федеральным законом 42CFR 484.50. Эти права принадлежат потребителям, получающим услуги по уходу на дому от сертифицированных агентств Medicare, которые также являются лицензированными поставщиками услуг по уходу на дому, которые предоставляют уход за клиентами, живущими в доме для престарелых и инвалидов, как указано в 144G.

Поставщик услуг по уходу на дому должен предоставить клиенту или его представителю письменное уведомление о правах до того дня, когда услуги будут впервые предоставлены этому клиенту. Поставщик должен приложить все надлежащие усилия, чтобы уведомить клиента или его представителя о правах на языке, понятном клиенту или его представителю.

Министерство здравоохранения штата Миннесота

Отдел по вопросам регулирования в сфере здравоохранения

P.O. Box 64900

St. Paul, Minnesota 55164-0900

651-201-4101

[health.fpc-licensing@state.mn.us](mailto:health.fpc-licensing@state.mn.us)

Изменено в ноябре 2019 г.

*Для получения этой информации в другом формате, звоните: 651-201-4101.*