

# ຮ່າງກົດໝາຍສະແດງສິດທິການດູແລເບິ່ງແຍງຢູ່ເຮືອນແບບປະສົມປະສານລະຫວ່າງລັດຖະບານກາງ ແລະ ລັດ

## ຄໍາຖະແຫຼງສິດທິ

ລູກຄ້າຜູ້ທີ່ໄດ້ຮັບການບໍລິການດູແລເບິ່ງແຍງຢູ່ເຮືອນໃນຊຸມຊົນມີສິດທິເຫຼົ່ານີ້ ແລະ ຜູ້ໃຫ້ບໍລິການຕ້ອງສະໜອງໃຫ້ສິດທິຕໍ່ໄປນີ້:

\*ລູກຄ້າໝາຍເຖິງຄົນເຈັບ

\*ຜູ້ໃຫ້ບໍລິການໝາຍເຖິງໜ່ວຍງານດູແລສຸຂະພາບຢູ່ເຮືອນ (HHA) ທີ່ Medicare ຮັບຮອງ

1. ຂໍ້ມູນເປັນລາຍລັກອັກສອນໂດຍການໃຊ້ຖ້ອຍຄໍາທໍາມະດາ ກ່ຽວກັບສິດທິໃນລະຫວ່າງການເຂົ້າຢ້ຽມເບື້ອງຕົ້ນ ແລະ ກ່ອນໜ້າຜູ້ໃຫ້ບໍລິການຈະໃຫ້ການດູແລເບິ່ງແຍງແກ່ລູກຄ້າ.  
ແຈ້ງການເປັນລາຍລັກອັກສອນຕ້ອງໃຫ້ບຸກຄົນຜູ້ທີ່ມີຄວາມຊຳນານດ້ານພາສາອັງກິດແບບຈໍາກັດສາມາດເຂົ້າໃຈໄດ້ ແລະ ໃຫ້ບຸກຄົນທີ່ມີຄວາມພິການສາມາດເຂົ້າເຖິງ, ເຊິ່ງລວມເຖິງສິ່ງທີ່ຕ້ອງເຮັດ ຖ້າມີການລະເມີດສິດທິ.
2. ຂໍ້ມູນຕິດຕໍ່ຂອງຜູ້ບໍລິຫານຈັດການຜູ້ໃຫ້ບໍລິການ, ເຊິ່ງລວມມີ ຊື່, ທີ່ຢູ່ທຸລະກິດ ແລະ ເບີໂທລະສັບຕິດຕໍ່ທາງທຸລະກິດຂອງຜູ້ບໍລິຫານຈັດການ ເພື່ອຮັບຄໍາຮ້ອງຮຽນ.
3. ແຈ້ງການດ້ວຍວາຈາກກ່ຽວກັບສິດທິ ແລະ ຄວາມຮັບຜິດຊອບຂອງລູກຄ້າດ້ວຍການໃຊ້ພາສາຫຼັກ ຫຼື ພາສາທີ່ມັກໃຊ້ຂອງແຕ່ລະບຸກຄົນ ແລະ ໃນລັກສະນະທີ່ແຕ່ລະຄົນເຂົ້າໃຈ, ບໍ່ມີຄໍາບໍລິການ, ດ້ວຍການໃຊ້ລ່າມແປພາສາທີ່ຊໍານານ ຖ້າມີຄວາມຈໍາເປັນ.
4. ຮັບການດູແລເບິ່ງແຍງ ແລະ ການບໍລິການຕາມແຜນທີ່ເໝາະສົມ ແລະ ໃໝ່ຫຼ້າສຸດ ແລະ ຢູ່ພາຍໃຕ້ມາດຕະຖານການດູແລເບິ່ງແຍງສຸຂະພາບ, ທາງການແພດ ຫຼື ການພະຍາບານທີ່ມີການຍອມຮັບ ແລະ ການດູແລເບິ່ງແຍງແບບເອົາຄົນເຈັບເປັນສູນກາງ ເພື່ອມີສ່ວນຮ່ວມໃນການພັດທະນາ, ການປັບປຸງແກ້ໄຂ ແລະ ການປະເມີນແຜນ ແລະ ການບໍລິການ.
5. ໄດ້ຮັບແຈ້ງບອກກ່ອນທີ່ຈະໄດ້ຮັບການບໍລິການ ແລະ ສິດທິໃນການເຂົ້າຮ່ວມໃນ, ໄດ້ຮັບແຈ້ງບອກກ່ຽວກັບ ແລະ ຍິນຍອມເຫັນດີ ຫຼື ປະຕິເສດການດູແລເບິ່ງແຍງກ່ອນລ່ວງໜ້າ ແລະ ໃນລະຫວ່າງການປິ່ນປົວ ກ່ຽວກັບ:
  - ທາງເລືອກອື່ນໆທີ່ມີໃຫ້ເພື່ອຕອບສະໜອງຄວາມຕ້ອງການໃນການດູແລເບິ່ງແຍງຢູ່ເຮືອນ ແລະ ຜົນຕາມມາທີ່ອາດເກີດຂຶ້ນຈາກການປະຕິເສດການບໍລິການເຫຼົ່ານີ້.
  - ການເຮັດສໍາເລັດການປະເມີນຜົນທັງໝົດ.
  - ການດູແລເບິ່ງແຍງທີ່ຈະໄດ້ຮັບອີງຕາມການປະເມີນຜົນໂດຍລະອຽດ.
  - ການຈັດຕັ້ງ ແລະ ການປັບປຸງແກ້ໄຂແຜນການດູແລເບິ່ງແຍງ.
  - ສາຂາວິຊາທີ່ຈະໃຫ້ການດູແລເບິ່ງແຍງ.
  - ຄວາມຖີ່ຂອງການເຂົ້າຢ້ຽມ.
  - ຜົນຮັບທີ່ຄາດຫວັງຈາກການດູແລເບິ່ງແຍງ ລວມເຖິງເປົ້າໝາຍທີ່ລູກຄ້າລະບຸ ແລະ ຄວາມສ່ຽງ ແລະ ສິດທິປະໂຫຍດທີ່ຄາດໄວ້.
  - ປັດໃຈໃດໜຶ່ງທີ່ອາດສົ່ງຜົນກະທົບຕໍ່ປະສິດທິຜົນໃນການປິ່ນປົວ.
  - ການປ່ຽນແປງໃດໜຶ່ງໃນການດູແລເບິ່ງແຍງທີ່ຈະໄດ້ຮັບ.

ຮ່າງກົດໝາຍສະແດງສິດທິການດູແລເບິ່ງແຍງຢູ່ເຮືອນແບບປະສົມປະສານລະຫວ່າງລັດຖະບານກາງ ແລະ ລັດ

6. ໄດ້ຮັບແຈ້ງບອກກ່ອນລ່ວງໜ້າກ່ຽວກັບການປ່ຽນແປງໃດໜຶ່ງທີ່ແນະນຳໂດຍຜູ້ໃຫ້ບໍລິການໃນແຜນການບໍລິການ ແລະ ເພື່ອມີສ່ວນຮ່ວມໃນການຕັດສິນໃຈກ່ຽວກັບການປ່ຽນແປງຕໍ່ແຜນການບໍລິການ.
7. **ໄດ້ຮັບການບໍລິການທັງໝົດທີ່ລະບຸໄວ້ໃນແຜນການດູແລເບິ່ງແຍງ.**
8. ປະຕິເສດການບໍລິການ ຫຼື ການປິ່ນປົວ.
9. ຮູ້ຈັກຂໍ້ຈຳກັດໃດໜຶ່ງຕໍ່ການບໍລິການທີ່ມີໃຫ້ຈາກຜູ້ໃຫ້ບໍລິການດູແລເບິ່ງແຍງຢູ່ເຮືອນ ກ່ອນທີ່ຈະໄດ້ຮັບການບໍລິການ ຫຼື ໃນລະຫວ່າງການເຂົ້າຢ້ຽມເບື້ອງຕົ້ນ.
10. ໄດ້ຮັບແຈ້ງບອກກ່ອນເລີ່ມໃຫ້ການບໍລິການ ວ່າຜູ້ໃຫ້ບໍລິການເກັບຄ່າບໍລິການຫຍັງແດ່; ອາດຈະມີການຄາດຫວັງການຊຳລະເງິນໃນຂອບເຂດຫຍັງແດ່ຈາກປະກັນສຸຂະພາບ, ໂຄງການຕ່າງໆຂອງລັດ ຫຼື ແຫຼ່ງອື່ນໆ ເຊິ່ງລວມເຖິງ **Medicare ແລະ Medicaid**, ຫຼື ໂຄງການຊ່ວຍເຫຼືອທີ່ໄດ້ຮັບເງິນທຶນຈາກລັດຖະບານກາງ ຫຼື ຂອງລັດຖະບານກາງອື່ນໆໃດໜຶ່ງທີ່ຜູ້ໃຫ້ບໍລິການຮູ້ຈັກ, ຖ້າຮູ້ຈັກ; ຄ່າຫຍັງແດ່ທີ່ລູກຄ້າອາດຈະມີຄວາມຮັບຜິດຊອບຕ້ອງຈ່າຍ ແລະ ການປ່ຽນແປງໃດໜຶ່ງຕໍ່ຂໍ້ມູນການຊຳລະເງິນ ໂດຍໄວທີ່ສຸດເທົ່າທີ່ຈະໄວໄດ້, ກ່ອນລ່ວງໜ້າການເຂົ້າຢ້ຽມຂອງຜູ້ໃຫ້ບໍລິການຄັ້ງຕໍ່ໄປ.
11. ຮູ້ວ່າອາດຈະມີການບໍລິການອື່ນໆໃຫ້ໃນຊຸມຊົນ ເຊິ່ງລວມເຖິງການບໍລິການ ແລະ ຜູ້ໃຫ້ບໍລິການດູແລເບິ່ງແຍງຢູ່ເຮືອນອື່ນໆ ແລະ ຮູ້ວ່າຊອກຫາຂໍ້ມູນກ່ຽວກັບການບໍລິການເຫຼົ່ານີ້ຢູ່ໃສ.
12. ເລືອກຜູ້ໃຫ້ບໍລິການທີ່ມີໃຫ້ໄດ້ຢ່າງອິດສະຫຼະ ແລະ ປ່ຽນຜູ້ໃຫ້ບໍລິການຫຼັງຈາກໄດ້ເລີ່ມການບໍລິການແລ້ວ ພາຍໃນຂໍ້ຈຳກັດປະກັນສຸຂະພາບ, ປະກັນໄພດູແລເບິ່ງແຍງໄລຍະຍາວ, ໂຄງການຊ່ວຍເຫຼືອທາງການແພດ ຫຼື ໂຄງການສຸຂະພາບອື່ນໆ ຫຼື ໂຄງການຕ່າງໆຂອງລັດ.
13. ເກັບຂໍ້ມູນສ່ວນບຸກຄົນ, ທາງການເງິນ ແລະ ທາງການແພດໄວ້ເປັນສ່ວນຕົວ ແລະ ໄດ້ຮັບຄຳແນະນຳກ່ຽວກັບນະໂຍບາຍ ແລະ ຂັ້ນຕອນຂອງຜູ້ໃຫ້ບໍລິການກ່ຽວກັບການເປີດເຜີຍຂໍ້ມູນດັ່ງກ່າວ, ເຊິ່ງລວມເຖິງແຈ້ງການຄວາມເປັນສ່ວນຕົວຂອງຊຸດຂໍ້ມູນຜົນຮັບ ແລະ ການປະເມີນຜົນ (OASIS) **ສຳລັບລູກຄ້າທຸກຄົນທີ່ມີການເກັບເອົາຂໍ້ມູນ OASIS.**
14. ເຂົ້າເຖິງບັນທຶກຂອງລູກຄ້າເອງ ແລະ ຂໍ້ມູນເປັນລາຍລັກອັກສອນຈາກບັນທຶກເຫຼົ່ານັ້ນຕາມກົດໝາຍວ່າດ້ວຍບັນທຶກສຸຂະພາບ Minnesota, ກົດໝາຍ Minnesota, ມາດຕາ 144.291 ຫາ 144.298.
15. ໄດ້ຮັບການບໍລິການຈາກຄົນຜູ້ທີ່ຜ່ານການຝຶກອົບຮົມຢ່າງເໝາະສົມ ແລະ ມີຄວາມຊຳນານໃນການປະຕິບັດໜ້າທີ່ຂອງເຂົາເຈົ້າ.
16. ໄດ້ຮັບການປະຕິບັດຕໍ່ດ້ວຍຄວາມສຸພາບ ແລະ ຄວາມເຄົາລົບ ແລະ ປະຕິບັດຕໍ່ຊັບສິນຂອງລູກຄ້າດ້ວຍຄວາມເຄົາລົບ.
17. ພື້ນຈາກການທາລຸນທາງວາຈາ, ທາງຈິດໃຈ, ທາງເພດ ແລະ ທາງຮ່າງກາຍ, ເຊິ່ງລວມເຖິງການບາດເຈັບຈາກແຫຼ່ງທີ່ບໍ່ຮູ້ຈັກ, ການປ່ອຍປະລະເລີຍ, ການສະແຫວງຫາຜົນປະໂຫຍດທາງການເງິນ/ການຍ້າຍອກຊັບສິນ ແລະ ການທາລຸນທຸກຮູບແບບທີ່ໄດ້ຮັບຄວາມຄຸ້ມຄອງພາຍໃຕ້ກົດໝາຍວ່າດ້ວຍຜູ້ໃຫຍ່ທີ່ອ່ອນແອ ແລະ ກົດໝາຍວ່າດ້ວຍການທາລຸນເຍົາວະຊົນ.
18. ແຈ້ງການກ່ອນລ່ວງໜ້າຢ່າງເໝາະສົມກ່ຽວກັບການປ່ຽນແປງໃນການບໍລິການ ຫຼື ຄ່າບໍລິການ, ກ່ອນລ່ວງໜ້າທີ່ຈະໄດ້ຮັບການບໍລິການສະເພາະ, ຖ້າຜູ້ໃຫ້ບໍລິການເຊື່ອວ່າການບໍລິການອາດຈະເປັນການດູແລເບິ່ງແຍງທີ່ບໍ່ໄດ້ຮັບຄວາມຄຸ້ມຄອງ, ຫຼື ກ່ອນລ່ວງໜ້າຜູ້ໃຫ້ບໍລິການຈະຫຼຸດ ຫຼື ຢຸດເຊົາການດູແລເບິ່ງແຍງແບບຕໍ່ເນື່ອງ.
19. ຮູ້ຈັກສາເຫດຂອງຜູ້ໃຫ້ບໍລິການສຳລັບການຢຸດເຊົາການບໍລິການ.

20. ໄດ້ຮັບແຈ້ງບອກໃຫ້ຮຸ້ນະໂຍບາຍ ແລະ ຂັ້ນຕອນຂອງຜູ້ໃຫ້ບໍລິການສໍາລັບການໂອນຍ້າຍ ແລະ ການປ່ອຍຄວາມຮັບຜິດຊອບ, ດ້ວຍການໃຊ້ພາສາທີ່ລູກຄ້າສາມາດເຂົ້າໃຈ ແລະ ບຸກຄົນທີ່ມີຄວາມພິການສາມາດເຂົ້າເຖິງໄດ້, ພາຍໃນ 4 ມື້ເຮັດວຽກຫຼັງຈາກການເຂົ້າຢ້ຽມປະເມີນຜົນເບື້ອງຕົ້ນ. ຜູ້ໃຫ້ບໍລິການອາດຈະໂອນຍ້າຍ ຫຼື ປ່ອຍລູກຄ້າອອກຈາກຄວາມຮັບຜິດຊອບໄດ້ສະເພາະດັ່ງນີ້:

- ການໂອນຍ້າຍ ຫຼື ການປ່ອຍຄວາມຮັບຜິດຊອບແມ່ນມີຄວາມຈໍາເປັນສໍາລັບສະຫວັດດີການຂອງລູກຄ້າ ເພາະວ່າຜູ້ໃຫ້ບໍລິການ ແລະ ທ່ານໝໍຜູ້ທີ່ມີຄວາມຮັບຜິດຊອບຕໍ່ແຜນການດູແລເບິ່ງແຍງເຫັນດີ ວ່າຜູ້ໃຫ້ບໍລິການບໍ່ສາມາດຕອບສະໜອງຄວາມຕ້ອງການຂອງລູກຄ້າໄດ້ອີກແລ້ວ ໂດຍອີງຕາມການເຫັນຊັດຂອງລູກຄ້າ. ຜູ້ໃຫ້ບໍລິການຕ້ອງຈັດໃຫ້ມີການໂອນຍ້າຍທີ່ປອດໄພ ແລະ ເໝາະສົມໄປຫາໜ່ວຍງານດູແລເບິ່ງແຍງອື່ນ ເມື່ອຄວາມຕ້ອງການຂອງລູກຄ້າເກີນຄວາມສາມາດຂອງຜູ້ໃຫ້ບໍລິການ.
- ລູກຄ້າ ຫຼື ຜູ້ຈ່າຍເງິນຈະບໍ່ໄດ້ຈ່າຍຄ່າບໍລິການທີ່ສະໜອງໃຫ້ອີກແລ້ວ.
- ການໂອນຍ້າຍ ຫຼື ການປ່ອຍຄວາມຮັບຜິດຊອບມີຄວາມເໝາະສົມ ເພາະວ່າທ່ານໝໍຜູ້ທີ່ມີຄວາມຮັບຜິດຕໍ່ແຜນການດູແລເບິ່ງແຍງ ແລະ ຜູ້ໃຫ້ບໍລິການເຫັນດີ ວ່າຜົນຮັບທີ່ວັດແທກໄດ້ ແລະ ເປົ້າໝາຍທີ່ກຳນົດໄວ້ໃນແຜນການດູແລເບິ່ງແຍງໄດ້ບັນລຸແລ້ວ ແລະ ຜູ້ໃຫ້ບໍລິການ ແລະ ທ່ານໝໍຜູ້ທີ່ມີຄວາມຮັບຜິດຊອບຕໍ່ແຜນການດູແລເບິ່ງແຍງເຫັນດີ ວ່າລູກຄ້າບໍ່ຕ້ອງການການບໍລິການອີກແລ້ວ.
- ລູກຄ້າປະຕິເສດການບໍລິການ ຫຼື ເລືອກໄດ້ຮັບການໂອນຍ້າຍ ຫຼື ໄດ້ຮັບອະນຸຍາດປ່ອຍອອກຈາກຄວາມຮັບຜິດຊອບ.
- ຜູ້ໃຫ້ບໍລິການກຳນົດພາຍໃຕ້ນະໂຍບາຍທີ່ກຳນົດໂດຍຜູ້ໃຫ້ບໍລິການເພື່ອຈຸດປະສົງໃນການຈັດການກັບການປ່ອຍຄວາມຮັບຜິດຊອບເພື່ອຫາສາເຫດທີ່ຕອບສະໜອງໄດ້ຂໍ້ກຳນົດຂອງມາດຕານີ້ ວ່າພຶດຕິກຳຂອງລູກຄ້າ (ຫຼື ຄົນອື່ນໆໃນເຮືອນຂອງລູກຄ້າ) ເປັນການລົບກວນ, ທາລຸນ ຫຼື ບໍ່ໃຫ້ຄວາມຮ່ວມມືຕໍ່ຂອບເຂດທີ່ການໃຫ້ການດູແລເບິ່ງແຍງແກ່ລູກຄ້າ ຫຼື ຄວາມສາມາດຂອງຜູ້ໃຫ້ບໍລິການໃນການດຳເນີນງານຢ່າງມີປະສິດທິຜົນນັ້ນມີຂໍ້ບົກຜ່ອງຢ່າງໜັກໜ່ວງ. ຜູ້ໃຫ້ບໍລິການຕ້ອງເຮັດດັ່ງຕໍ່ໄປນີ້ ກ່ອນທີ່ຈະປ່ອຍລູກຄ້າອອກຈາກຄວາມຮັບຜິດຊອບເພື່ອຫາສາເຫດ:
  - ແນະນຳລູກຄ້າ, ຜູ້ຕາງໜ້າ (ຖ້າມີ), ທ່ານໝໍທີ່ອອກຄຳສັ່ງສໍາລັບແຜນການດູແລເບິ່ງແຍງ ແລະ ແພດດູແລເບິ່ງແຍງຫຼັກຂອງລູກຄ້າ ຫຼື ຜູ້ຊ່ຽວຊານດ້ານການດູແລເບິ່ງແຍງສຸຂະພາບອື່ນໆ ຜູ້ທີ່ຈະມີຄວາມຮັບຜິດຊອບຕໍ່ການໃຫ້ການດູແລເບິ່ງແຍງ ແລະ ການບໍລິການແກ່ລູກຄ້າ ຫຼັງຈາກປ່ອຍຄວາມຮັບຜິດຊອບຈາກຜູ້ໃຫ້ບໍລິການ (ຖ້າມີ) ທີ່ກຳລັງພິຈາລະນາການປ່ອຍຄວາມຮັບຜິດຊອບເພື່ອຫາສາເຫດ.
  - ພະຍາຍາມແກ້ໄຂບັນຫາທີ່ສະແດງໂດຍພຶດຕິກຳຂອງລູກຄ້າ, ພຶດຕິກຳຂອງຄົນອື່ນໆໃນເຮືອນຂອງລູກຄ້າ ຫຼື ສະພາບການ.
  - ຈັດຫາຂໍ້ມູນຕິດຕໍ່ສໍາລັບໜ່ວຍງານ ຫຼື ຜູ້ໃຫ້ບໍລິການອື່ນໆ ຜູ້ທີ່ອາດຈະສາມາດໃຫ້ການດູແລເບິ່ງແຍງໃຫ້ແກ່ລູກຄ້າ ແລະ ຜູ້ຕາງໜ້າ (ຖ້າມີ).
  - ຈັດທຳເອກະສານບັນທຶກບັນຫາ ແລະ ຄວາມພະຍາຍາມທີ່ເຮັດໃນການແກ້ໄຂບັນຫາ ແລະ ເອົາເອກະສານນີ້ເຂົ້າໃສ່ໃນບັນທຶກທາງຄລິນິກຂອງມັນ.
- ລູກຄ້າເສຍຊີວິດ; ຫຼື
- ໜ່ວຍງານຜູ້ໃຫ້ບໍລິການເຊົາດຳເນີນງານ.

ຮ່າງກົດໝາຍສະແດງສິດທິການດູແລເບິ່ງແຍງຢູ່ເຮືອນແບບປະສົມປະສານລະຫວ່າງລັດຖະບານກາງ ແລະ ລັດ

21. ແຈ້ງການກ່ອນລ່ວງໜ້າຢ່າງໜ້ອຍສິບມື້ຕາມປະຕິທິນ ກ່ຽວກັບການຢຸດເຊົາການບໍລິການໂດຍຜູ້ໃຫ້ບໍລິການດູແລເບິ່ງແຍງຢູ່ເຮືອນ. ຂໍ້ນີ້ບໍ່ໄດ້ນຳໃຊ້ໃນກໍລະນີທີ່ວ່າ:
  - ລູກຄ້າມີສ່ວນພົວພັນໃນການດຳເນີນການທີ່ປ່ຽນແປງຂໍ້ກຳນົດຂອງແຜນການບໍລິການກັບຜູ້ໃຫ້ບໍລິການດູແລເບິ່ງແຍງຢູ່ເຮືອນຢ່າງຫຼວງຫຼາຍ.
  - ລູກຄ້າ, ບຸກຄົນຜູ້ທີ່ອາໄສຢູ່ກັບລູກຄ້າ ຫຼື ຄົນອື່ນໆສ້າງສະພາບແວດລ້ອມການເຮັດວຽກທີ່ເປັນການທາລຸນ ຫຼື ບໍ່ປອດໄພສຳລັບບຸກຄົນທີ່ໃຫ້ການບໍລິການດູແລເບິ່ງແຍງຢູ່ເຮືອນ.
  - ເຫດສຸກເສີນ ຫຼື ການປ່ຽນແປງຢ່າງຫຼວງຫຼາຍໃນເງື່ອນໄຂຂອງລູກຄ້າໄດ້ສົ່ງຜົນໃຫ້ມີຄວາມຕ້ອງການບໍລິການທີ່ເກີນແຜນການບໍລິການປັດຈຸບັນ ແລະ ທີ່ຜູ້ໃຫ້ບໍລິການດູແລເບິ່ງແຍງຢູ່ເຮືອນບໍ່ສາມາດຕອບສະໜອງໄດ້ຢ່າງປອດໄພ.
22. ການໂອນຍ້າຍແບບມີການປະສານເມື່ອຈະມີການປ່ຽນແປງຜູ້ໃຫ້ບໍລິການ.
23. ການຮ້ອງຮຽນຕໍ່ພະນັກງານ ແລະ ຄົນອື່ນໃນທາງເລືອກຂອງລູກຄ້າກ່ຽວກັບການບໍລິການ, **ການປິ່ນປົວ ຫຼື ການດູແລເບິ່ງແຍງທີ່ສະໜອງໃຫ້ ຫຼື ບໍ່ສາມາດສະໜອງໃຫ້ ແລະ ການຂາດຄວາມສຸພາບ ຫຼື ຄວາມເຄົາລົບຕໍ່ລູກຄ້າ ຫຼື ຊັບສິນຂອງລູກຄ້າ ແລະ ສິດທິແນະນຳການປ່ຽນແປງໃນນະໂຍບາຍ ແລະ ການບໍລິການ ໂດຍປາສະຈາກການແກ້ແຄ້ນ ລວມເຖິງການຊໍ່ການຢຸດເຊົາການບໍລິການ. ສິດທິໄດ້ຮັບຄຳແນະນຳຈາກ ສູນລາຍງານການທາລຸນຜູ້ໃຫຍ່ MN (MAARC), ເຊິ່ງຈຸດປະສົງຂອງມັນແມ່ນເພື່ອໄດ້ຮັບຄຳຮ້ອງຮຽນ ແລະ ສາຍດ່ວນບໍລິການສຸຂະພາບຢູ່ເຮືອນທາງໂທລະສັບຟຣີຂອງລັດ, ຂໍ້ມູນຕິດຕໍ່ຂອງມັນ, ຊຶ່ງໂມງເຮັດວຽກສຳລັບຄຳຖາມກ່ຽວກັບຜູ້ໃຫ້ບໍລິການໃນທ້ອງຖິ່ນ.**
24. ຮູ້ຈັກວິທີຕິດຕໍ່ບຸກຄົນທີ່ກ່ຽວຂ້ອງກັບຜູ້ໃຫ້ບໍລິການດູແລເບິ່ງແຍງຢູ່ເຮືອນ ຜູ້ທີ່ມີຄວາມຮັບຜິດຊອບສຳລັບການຈັດການບັນຫາ ແລະ ໃຫ້ຜູ້ໃຫ້ບໍລິການດູແລເບິ່ງແຍງຢູ່ເຮືອນກວດສອບ ແລະ ພະຍາຍາມແກ້ໄຂຄຳຮ້ອງທຸກ.
25. ຮູ້ຈັກຊື່ ແລະ ທີ່ຢູ່ ແລະ ເບີໂທລະສັບຂອງໜ່ວຍງານລັດ ຫຼື ເຂດປົກຄອງ ເພື່ອຕິດຕໍ່ຂໍ້ມູນ ຫຼື ຄວາມຊ່ວຍເຫຼືອເພີ່ມເຕີມ ຫຼື ໜ່ວຍງານທີ່ໄດ້ຮັບເງິນທຶນຈາກລັດຖະບານກາງທີ່ໃຫ້ບໍລິການໃນພື້ນທີ່ບ່ອນທີ່ລູກຄ້າອາໄສຢູ່, ຖ້າມີ.
26. ຍືນຍັນໃຊ້ສິດທິເຫຼົ່ານີ້ເປັນການສ່ວນຕົວ, ຫຼື ໃຫ້ຜູ້ຕາງໜ້າຂອງລູກຄ້າ ຫຼື ໃຜກໍຕາມໃນນາມຂອງລູກຄ້າຍືນຍັນໃຊ້ພວກມັນ ໂດຍບໍ່ມີການແກ້ແຄ້ນ ແລະ ພື້ນຈາກການເລືອກປະຕິບັດ ຫຼື ການໂຕ້ຕອບໃດໆສຳລັບການໃຊ້ສິດທິຂອງລາວສຳລັບການສະເໜີຄຳຮ້ອງທຸກຕໍ່ຜູ້ໃຫ້ບໍລິການ ຫຼື ນິຕິບຸກຄົນພາຍນອກອື່ນໆ.
27. ໄດ້ຮັບແຈ້ງບອກໃຫ້ຮູ້ສິດທິເຂົ້າເຖິງເຄື່ອງຊ່ວຍ ແລະ ການບໍລິການດ້ານພາສາ ແລະ ວິທີເຂົ້າເຖິງການບໍລິການເຫຼົ່ານີ້.
28. ວາງອຸປະກອນກວດຕິດຕາມອິເລັກໂທຣນິກໃສ່ໃນພື້ນທີ່ຂອງລູກຄ້າ ຫຼື ຜູ້ຢູ່ອາໄສຕາມຂໍ້ກຳນົດຂອງລັດ.

ທ່ານອາດຈະເລືອກປົກສາບັນຫາກ່ຽວໃຈໃດໜຶ່ງກັບຜູ້ໃຫ້ບໍລິການຂອງທ່ານ. ຕາມການເຕືອນ, ຜູ້ໃຫ້ບໍລິການຈຳເປັນຕ້ອງເຮັດວຽກເພື່ອຮັບປະກັນວ່າສິດທິຂອງທ່ານ ແລະ ຂໍ້ກຳນົດອື່ນໆໄດ້ຖືກປະຕິບັດຕາມ. ເມື່ອຜູ້ໃຫ້ບໍລິການລະເມີດສິດທິໃນມາດຕານີ້, ເຂົາເຈົ້າຕ້ອງໄດ້ຖືກປັບໄໝ ແລະ ດຳເນີນການຕາມໃບອະນຸຍາດ.

ຜູ້ໃຫ້ບໍລິການຕ້ອງເຮັດດັ່ງຕໍ່ໄປນີ້:

- ສົ່ງເສີມ ແລະ ຊ່ວຍເຫຼືອໃນການໃຊ້ສິດທິເຫຼົ່ານີ້ທີ່ເປັນໄປໄດ້ຢ່າງເຕັມທີ່.
- ໃຫ້ຊື່ ແລະ ເບີໂທລະສັບຂອງບຸກຄົນ ແລະ ອົງການຈັດຕັ້ງທີ່ໃຫ້ການສະໜັບສະໜູນ ແລະ ການບໍລິການດ້ານກົດໝາຍສຳລັບລູກຄ້າ ແລະ ຜູ້ຢູ່ອາໄສທີ່ຕ້ອງການຍືນຍັນໃຊ້ສິດທິຂອງເຂົາເຈົ້າ.

ຮ່າງກົດໝາຍສະແດງສິດທິການດູແລເບິ່ງແຍງຢູ່ເຮືອນແບບປະສົມປະສານລະຫວ່າງລັດຖະບານກາງ ແລະ ລັດ

- ໃຊ້ຄວາມພະຍາຍາມທຸກວິທີທາງເພື່ອຊ່ວຍເຫຼືອລູກຄ້າ ຫຼື ຜູ້ຢູ່ອາໄສໃນການຮັບເອົາຂໍ້ມູນກ່ຽວກັບ Medicare, ໂຄງການຊ່ວຍເຫຼືອທາງການແພດ, ໂຄງການສຸຂະພາບອື່ນໆ ຫຼື ໂຄງການຕ່າງໆຂອງລັດຈະຈ່າຍຄ່າບໍລິການຫຼືບໍ່.
- ອ່ານວຍຄວາມສະດວກຢ່າງເໝາະສົມສໍາລັບຄົນທີ່ມີຄວາມບົກຜ່ອງໃນການສື່ສານ ຫຼື ບັນດາຜູ້ທີ່ເວົ້າພາສາອື່ນນອກເໜືອຈາກພາສາອັງກິດ.
- ໃຫ້ຂໍ້ມູນ ແລະ ແຈ້ງການທັງໝົດໂດຍການໃຊ້ຖ້ອຍຄໍາທໍາມະດາ ແລະ ໃນຄໍາສັບທີ່ລູກຄ້າ ຫຼື ຜູ້ຢູ່ອາໄສສາມາດເຂົ້າໃຈ.

ບໍ່ມີຜູ້ໃຫ້ບໍລິການຄົນໃດອາດຮຽກຮ້ອງ ຫຼື ຮ້ອງຂໍໃຫ້ລູກຄ້າ ຫຼື ຜູ້ຢູ່ອາໄສສະຫຼະສິດທິໃດໆທີ່ລະບຸໄວ້ໃນມາດຕານີ້ໄດ້ທຸກເວລາ ຫຼື ດ້ວຍເຫດຜົນໃດໆ, ເຊິ່ງລວມເຖິງຕາມເງື່ອນໄຂຂອງການເລີ່ມໃຫ້ການບໍລິການ ຫຼື ການເຂົ້າເຮັດສັນຍາຢູ່ອາໄສແບບມີການຊ່ວຍເຫຼືອ.

## ການຕິຄວາມໝາຍ ແລະ ການບັງຄັບໃຊ້ສິດທິ

ສິດທິເຫຼົ່ານີ້ຈັດຕັ້ງຂຶ້ນເພື່ອສິດທິປະໂຫຍດຂອງລູກຄ້າຜູ້ທີ່ໄດ້ຮັບການບໍລິການດູແລເບິ່ງແຍງຢູ່ເຮືອນ. ຜູ້ໃຫ້ບໍລິການດູແລເບິ່ງແຍງຢູ່ເຮືອນທຸກຄົນຕ້ອງປະຕິບັດຕາມສິດທິເຫຼົ່ານີ້. ຜູ້ບັນຊາການຈະຕ້ອງບັງຄັບໃຊ້ສິ່ງນີ້. ຜູ້ໃຫ້ບໍລິການດູແລເບິ່ງແຍງຢູ່ເຮືອນອາດຈະບໍ່ຮ້ອງຂໍ ຫຼື ຮຽກຮ້ອງໃຫ້ລູກຄ້າສະຫຼະສິດທິໃດໆເຫຼົ່ານີ້ຕາມເງື່ອນໄຂຂອງການໄດ້ຮັບການບໍລິການ. ຄໍາຖະແຫຼງສິດທິນີ້ບໍ່ປ່ຽນແທນ ຫຼື ຫຼຸດສິດທິ ແລະ ອິດສະຫຼະພາບອື່ນໆທີ່ອາດຈະມີຢູ່ທີ່ກ່ຽວຂ້ອງກັບລູກຄ້າທີ່ໄດ້ຮັບການບໍລິການດູແລເບິ່ງແຍງຢູ່ເຮືອນ, ຄົນທີ່ໃຫ້ການບໍລິການດູແລເບິ່ງແຍງຢູ່ເຮືອນ ຫຼື ຜູ້ໃຫ້ບໍລິການດູແລເບິ່ງແຍງຢູ່ເຮືອນທີ່ມີໃບອະນຸຍາດ.

## ຊັບພະຍາກອນ

ທ່ານອາດຕິດຕໍ່ຜູ້ໃຫ້ບໍລິການທີ່ມີໃບອະນຸຍາດຂອງທ່ານໄດ້ຕາມທີ່ລະບຸໄວ້ຂ້າງລຸ່ມ:

ຊື່ຜູ້ມີໃບອະນຸຍາດ: \_\_\_\_\_

ໂທລະສັບ: \_\_\_\_\_

ອີເມວ: \_\_\_\_\_

ທີ່ຢູ່: \_\_\_\_\_

ຊື່ ແລະ ຕໍາແໜ່ງຂອງບຸກຄົນທີ່ອາດຈະສົ່ງບັນຫາ ຫຼື ຄໍາຮ້ອງຮຽນໄປຫາ: \_\_\_\_\_

**ລາຍງານການທາລຸນ, ການປ່ອຍປະລະເລີຍ ຫຼື ການສະແຫວງຫາຜົນປະໂຫຍດທາງການເງິນຈາກຜູ້ໃຫຍ່ທີ່ອ່ອນແອທີ່ມີການສົງໄສ:**

ສູນລາຍງານການທາລຸນຜູ້ໃຫຍ່ MINNESOTA (MAARC) ໂທລະ

ສັບ: 1-844-880-1574

ສໍາລັບຂໍ້ມູນເພີ່ມເຕີມ:

[Vulnerable adult protection and elder abuse \(https://mn.gov/dhs/adult-protection/\)](https://mn.gov/dhs/adult-protection/)

**ສໍາລັບການຮ້ອງຮຽນອື່ນໆທັງໝົດ** ທີ່ບໍ່ແມ່ນການທາລຸນ, ການປ່ອຍປະລະເລີຍ ຫຼື ການສະແຫວງຫາຜົນປະໂຫຍດທາງການເງິນຈາກຜູ້ໃຫຍ່ທີ່ອ່ອນແອທີ່ມີການສົງໄສ, ກະລຸນາຕິດຕໍ່ຫ້ອງການຮ້ອງຮຽນສະຖານບໍລິການສຸຂະພາບ ຢູ່ທີ່ພະແນກສາທາລະນະສຸກ Minnesota:

MINNESOTA DEPARTMENT OF HEALTH OFFICE OF HEALTH FACILITY

COMPLAINTS PO Box 64970

St. Paul, Minnesota 55164-0970

ໂທລະສັບ: 651-201-4201 ຫຼື 1-800-369-7994

ແຟັກ: 651-281-9796

[health.ohfc-complaints@state.mn.us](mailto:health.ohfc-complaints@state.mn.us) Office of Health Facility Complaints

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

ສາຍດ່ວນໜ່ວຍງານດູແລສຸຂະພາບຢູ່ເຮືອນທີ່ MEDICARE ຮັບຮອງທາງໂທລະສັບຟຣີຂອງລັດ

ສໍາລັບການຮ້ອງຮຽນ ແລະ ຄໍາຖາມກ່ຽວກັບ HHA ໃນທ້ອງຖິ່ນ

ຊົ່ງໂມງເຮັດວຽກ: ຈັນ-ສຸກ, 8:00 ໂມງເຊົ້າ – 4:30 ໂມງແລງ – ສາມາດຝາກຂໍ້

ຄວາມໄດ້ຕະຫຼອດ 24/7 Minnesota Department of Health

Office of Health Facility Complaints ໂທ

ລະສັບ: 651-201-4201 ຫຼື 1-800-369-7994

ແຟັກ: 651-281-9796

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

Office of Health Facility Complaints

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

ເພື່ອຮ້ອງຂໍການບໍລິການສະໜັບສະໜູນ, ກະລຸນາຕິດຕໍ່ຫ້ອງການເຈົ້າໜ້າທີ່ສືບສວນຄໍາຮ້ອງຟ້ອງສໍາລັບການດູແລເບິ່ງ

ແຍງໄລຍະຍາວ ຫຼື ຫ້ອງການເຈົ້າໜ້າທີ່ສືບສວນຄໍາຮ້ອງຟ້ອງສໍາລັບຄົນພິການທາງດ້ານສຸຂະພາບຈິດ ແລະ ພັດທະນາ

ການ:

OFFICE OF OMBUDSMAN FOR LONG-TERM CARE

PO Box 64971

St. Paul, MN 55164-0971

1-800-657-3591 ຫຼື 651-431-2555

[MBA.OOLTC@state.mn.us](mailto:MBA.OOLTC@state.mn.us)

Ombudsman for Long-Term Care (<http://www.mnaging.org/Advocate/OLTC.aspx>)

OFFICE OF OMBUDSMAN FOR MENTAL HEALTH AND DEVELOPMENTAL

DISABILITIES

121 7<sup>th</sup> Place East Metro Square Building

St. Paul, MN 55101-2117

1-800-657-3506 ຫຼື 651-757-1800

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

Office of Ombudsman for Mental Health and Developmental

Disabilities (<https://mn.gov/omhdd/>)

ຮ່າງກົດໝາຍສະແດງສິດທິການດູແລເບິງແຍງຢູ່ເຮືອນແບບປະສົມປະສານລະຫວ່າງລັດຖະບານກາງ ແລະ ລັດ

#### MID-MINNESOTA LEGAL AID/MINNESOTA DISABILITY LAW CENTER

(ລະບົບການປົກປ້ອງ ແລະ ການສະໜັບສະໜູນ)

430 First Avenue North, Suite 300

Minneapolis, MN 55401-1780

1-800-292-4150

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

[Legal Aid \(http://mylegalaid.org/\)](http://mylegalaid.org/)

#### MINNESOTA DEPARTMENT OF HUMAN SERVICES

(ບັນຫາການສື່ໂກງ ແລະ ການທາລຸນການຊໍາລະເງິນຂອງ Medicaid)

Surveillance and Integrity Review Services PO Box 64982

St Paul, MN 55164-0982

1-800-657-3750 ຫຼື 651-431-2650

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

#### SENIOR LINKAGE LINE

(ສູນຊັບພະຍາກອນຜູ້ສູງອາຍຸ ແລະ ຄົນພິການ/ໜ່ວຍງານຜູ້ສູງອາຍຸ)

Minnesota Board on Aging PO Box 64976

St. Paul, MN 55155

1-800-333-2433

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

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

#### CENTERS FOR INDEPENDENT LIVING

[Department of Employment and Economic Development - Living Independently](http://mn.gov/deed/job-seekers/disabilities/independent/)

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

ເບິ່ງເວັບໄຊສໍາລັບຂໍ້, ທີ່ຢູ່ ແລະ ເບີໂທລະສັບ.

#### MEDICARE BENEFICIARY AND FAMILY CENTERED CARE QUALITY IMPROVEMENT ORGANIZATION

Livanta LLC - BFCC-QIO Program 10820 Guilford Road, Suite 202

Annapolis Junction, MD 20701-1105

1-888-524-9900, TTY 1-888-985-8775

#### STRATIS HEALTH

(ອົງການປັບປຸງຄຸນນະພາບ)

2901 Metro Drive, Suite 400

Bloomington, MN 55425-1525

ໂທລະສັບ: 952-854-3306

ເບີໂທຟຣີ: 1-877-STRATIS (787-2847)

ແຟັກ: 952-853-8503

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

**ສໍາລັບການສອບຖາມຂໍ້ມູນທົ່ວໄປ, ກະລຸນາຕິດຕໍ່:**

Minnesota Department of Health Health Regulation Division  
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)

[Minnesota Department of Health \(www.health.state.mn.us\)](http://www.health.state.mn.us)

ເພື່ອໃຫ້ຜູ້ໃຫ້ບໍລິການທີ່ Medicare ຮັບຮອງນໍາໃຊ້ຕາມກົດໝາຍ Minnesota, ມາດຕາ 144A.44, ໝວດຍ່ອຍທີ 1 ຍົກເວັ້ນພາສາເປັນຕົວພິມໜ້າ ເຊິ່ງສະແດງເຖິງສິດທິຂອງຜູ້ຊົມໃຊ້ບໍລິການເພີ່ມເຕີມພາຍໃຕ້ກົດໝາຍຂອງລັດຖະບານກາງ 42CFR 484.50.

ຜູ້ໃຫ້ບໍລິການດູແລເບິ່ງແຍງຢູ່ເຮືອນຈະຕ້ອງໃຫ້ແຈ້ງການເປັນລາຍລັກອັກສອນກ່ຽວກັບສິດທິແກ່ລູກຄ້າ ຫຼື ຜູ້ຕາງໜ້າຂອງລູກຄ້າກ່ອນວັນທີ່ຈະໃຫ້ການບໍລິການຄັ້ງທໍາອິດແກ່ລູກຄ້າ. ຜູ້ໃຫ້ບໍລິການຈະຕ້ອງໃຊ້ຄວາມພະຍາຍາມທັງໝົດພໍສົມຄວນໃນການໃຫ້ແຈ້ງການກ່ຽວກັບສິດທິແກ່ລູກຄ້າ ຫຼື ຜູ້ຕາງໜ້າຂອງລູກຄ້າໃນພາສາທີ່ລູກຄ້າ ຫຼື ຜູ້ຕາງໜ້າຂອງລູກຄ້າສາມາດເຂົ້າໃຈ.

Minnesota Department of Health  
Health Regulation Division  
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)

ແກ້ໄຂເມື່ອເດືອນພະຈິກ 2019

*ເພື່ອຮັບຂໍ້ມູນນີ້ໃນຮູບແບບອື່ນ, ໂທ: 651-201-4101.*