

Dự Luật Phối Hợp Liên Bang và Tiểu Bang về Quyền Chăm Sóc Tại Nhà cho Khách Hàng Được Hỗ Trợ Đời Sống

Tuyên Bố về Các Quyền

Khách hàng nhận các dịch vụ chăm sóc tại nhà trong cộng đồng Được Hỗ Trợ Đời Sống có các quyền và nhà cung cấp phải đảm bảo cho họ các quyền sau:

*Nhà cung cấp nghĩa là Cơ Quan Chăm Sóc Sức Khỏe Tại Nhà Được Medicare Công Nhận hay HHA

*Khách hàng nghĩa là Người Bệnh

1. **Nhà cung cấp phải cung cấp thông tin dạng văn bản** bằng ngôn ngữ đơn giản về các quyền trong lần thăm khám đầu tiên và trước khi nhà cung cấp chăm sóc cho khách hàng. Thông báo dạng văn bản phải dễ hiểu đối với những người có trình độ tiếng Anh hạn chế và dễ tiếp cận đối với những người khuyết tật, bao gồm những việc cần làm khi quyền lợi bị vi phạm.
2. **Nhà cung cấp phải cung cấp thông tin liên hệ của quản trị viên của nhà cung cấp, bao gồm tên quản trị viên, địa chỉ công ty và số điện thoại công ty để nhận khiếu nại.**
3. **Nhà cung cấp phải cung cấp thông báo bằng lời về các quyền và trách nhiệm của khách hàng bằng ngôn ngữ chính hoặc ngôn ngữ ưu tiên của người đó và theo cách mà người đó hiểu, miễn phí, có thông dịch viên thành thạo nếu cần.**
4. Nhận chăm sóc và các dịch vụ theo kế hoạch phù hợp và cập nhật, và tuân theo các tiêu chuẩn về chăm sóc sức khỏe, y tế hoặc điều dưỡng và chăm sóc lấy con người làm trọng tâm, để tham gia tích cực vào việc phát triển, sửa đổi và đánh giá kế hoạch và dịch vụ.
5. **Được thông báo trước khi nhận các dịch vụ và quyền tham gia, được thông báo, và đồng ý hoặc từ chối nhận chăm sóc trước hoặc trong thời gian điều trị, liên quan đến:**
 - Các lựa chọn khác dùng để giải quyết các nhu cầu chăm sóc tại nhà và hậu quả tiềm ẩn của việc từ chối các dịch vụ này.
 - Hoàn thành tất cả các đánh giá.
 - Sự chăm sóc được cung cấp, dựa trên đánh giá toàn diện.

Dự Luật Phối Hợp Liên Bang và Tiểu Bang về Quyền Chăm Sóc Tại Nhà cho
Khách Hàng Được Hỗ Trợ Đời Sống

- **Lập và xem xét kế hoạch chăm sóc.**
 - **Các quy tắc về chăm sóc.**
 - **Tần suất thăm khám.**
 - **Kết quả mong đợi của việc chăm sóc, bao gồm các mục tiêu do khách hàng xác định, và các nguy cơ cũng như lợi ích dự đoán.**
 - **Các yếu tố có thể ảnh hưởng tới hiệu quả điều trị.**
 - **Các thay đổi về sự chăm sóc được cung cấp.**
6. Được thông báo trước về các thay đổi đề xuất bởi nhà cung cấp về gói dịch vụ và để tham gia tích cực vào những quyết định về thay đổi gói dịch vụ.
 7. **Nhận tất cả các dịch vụ nêu trong kế hoạch chăm sóc.**
 8. Từ chối dịch vụ hoặc điều trị.
 9. Biết những giới hạn đối với các dịch vụ từ nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc tại nhà, trước khi nhận dịch vụ hoặc trong lần thăm khám đầu tiên.
 10. Được thông báo trước khi bắt đầu các dịch vụ về mức phí mà nhà cung cấp sẽ tính cho các dịch vụ; phạm vi thanh toán có thể đến từ bảo hiểm y tế, các chương trình công cộng hoặc các nguồn khác bao gồm **Medicare và Medicaid, hoặc bất kỳ chương trình viện trợ hoặc tài trợ liên bang nào mà nhà cung cấp biết, nếu biết; số tiền khách hàng có thể phải trả, và những thay đổi về thông tin thanh toán sớm nhất có thể, trước lần thăm khám tiếp theo của nhà cung cấp.**
 11. Biết rằng có các dịch vụ khác trong cộng đồng, bao gồm các dịch vụ và nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc tại nhà khác, và biết nơi để nhận thông tin về các dịch vụ này.
 12. Tự do lựa chọn trong số các nhà cung cấp có sẵn và thay đổi nhà cung cấp sau khi bắt đầu dịch vụ, trong phạm vi bảo hiểm y tế, bảo hiểm chăm sóc dài hạn, hỗ trợ y tế hoặc các chương trình sức khỏe khác, hoặc chương trình công.
 13. Giữ kín thông tin cá nhân, tài chính và y tế, và được tư vấn về các chính sách và quy trình của nhà cung cấp về việc tiết lộ thông tin đó, **bao gồm thông báo bảo mật về Bộ Thông Tin Đánh Giá và Kết Quả (OASIS) cho tất cả các khách hàng được thu thập dữ liệu OASIS.**
 14. Tiếp cận các hồ sơ của chính khách hàng và thông tin dạng văn bản từ các hồ sơ này theo Đạo Luật Hồ Sơ Sức Khỏe Minnesota, Bộ Luật Minnesota, Phần 144.291 tới 144.298.
 15. Được phục vụ bởi những người đủ trình độ và có thẩm quyền thực hiện nhiệm vụ của họ.
 16. Được đối xử lịch sự và tôn trọng, và tài sản khách hàng được tôn trọng.

Dự Luật Phối Hợp Liên Bang và Tiểu Bang về Quyền Chăm Sóc Tại Nhà cho
Khách Hàng Được Hỗ Trợ Đời Sống

17. Không bị lạm dụng về lời nói, **tinh thần, tình dục**, và thể xác, **bao gồm thương tích không rõ nguồn gốc**, bỏ bê, khai thác tài chính/**chiếm dụng tài sản**, và tất cả các hình thức ngược đãi theo Đạo Luật Người Lớn Dễ Bị Tổn Thương và Đạo Luật Ngược Đãi Trẻ Vị Thành Niên.
18. Thông báo trước một cách hợp lý về các thay đổi trong dịch vụ hoặc mức phí, **trước khi cung cấp một dịch vụ cụ thể**, nếu nhà cung cấp cho rằng dịch vụ chăm sóc có thể không được bảo hiểm chi trả hoặc trước khi nhà cung cấp giảm hay chấm dứt chăm sóc liên tục.
19. Biết lý do chấm dứt dịch vụ của nhà cung cấp.
20. **Được thông báo về các chính sách và quy trình chuyển viện và xuất viện của nhà cung cấp, bằng ngôn ngữ mà khách hàng có thể hiểu và có thể tiếp cận được đối với người khuyết tật, trong vòng 4 ngày làm việc kể từ lần thăm khám đánh giá ban đầu.** Nhà cung cấp chỉ có thể chuyển viện và xuất viện cho người bệnh nếu:
 - Việc chuyển viện và xuất viện là cần thiết cho quyền lợi của khách hàng vì nhà cung cấp và bác sĩ chịu trách nhiệm về chương trình chăm sóc đồng ý rằng nhà cung cấp không còn có thể đáp ứng nhu cầu của khách hàng, dựa trên sự nguy kịch của khách hàng. Nhà cung cấp phải thu xếp chuyển viện an toàn và phù hợp tới các cơ sở chăm sóc khác khi nhu cầu của khách hàng vượt quá khả năng của nhà cung cấp;
 - Khách hàng hoặc người trả tiền sẽ không phải thanh toán cho các dịch vụ được cung cấp;
 - Việc chuyển viện và xuất viện là phù hợp vì bác sĩ chịu trách nhiệm về chương trình chăm sóc và nhà cung cấp đồng ý rằng đã đạt được các kết quả và mục tiêu có thể đo lường đã đưa ra trong kế hoạch chăm sóc, nhà cung cấp và bác sĩ chịu trách nhiệm về kế hoạch chăm sóc đồng ý rằng khách hàng không còn cần các dịch vụ nữa;
 - Khách hàng từ chối các dịch vụ hoặc chọn chuyển viện hoặc xuất viện.
 - Theo chính sách do nhà cung cấp đặt ra nhằm mục đích giải quyết việc xuất viện để đáp ứng các yêu cầu của phần này, nhà cung cấp xác định rằng hành vi của khách hàng (hoặc người khác trong gia đình khách hàng) là gây rối, lạm dụng hoặc không hợp tác trong việc cung cấp dịch vụ chăm sóc cho khách hàng hoặc khả năng hoạt động hiệu quả của nhà cung cấp bị suy giảm nghiêm trọng. Nhà cung cấp phải làm như sau trước khi cho khách hàng xuất viện có lý do:
 - Tư vấn cho khách hàng, đại diện (nếu có), (các) bác sĩ yêu cầu chương trình chăm sóc và bác sĩ chăm sóc chính của khách hàng hoặc chuyên gia chăm sóc sức khỏe khác sẽ chịu trách nhiệm cung cấp dịch vụ chăm sóc và các dịch vụ cho khách hàng sau khi nhà cung cấp cho xuất viện (nếu có) rằng việc xuất viện có lý do đang được xem xét.

Dự Luật Phối Hợp Liên Bang và Tiểu Bang về Quyền Chăm Sóc Tại Nhà cho
Khách Hàng Được Hỗ Trợ Đời Sống

- **Hãy nỗ lực để giải quyết (các) vấn đề được thể hiện qua hành vi của khách hàng, hành vi của những người khác trong gia đình khách hàng, hoặc tình huống.**
- **Cung cấp cho khách hàng và đại diện (nếu có) những thông tin liên hệ của các cơ quan hoặc nhà cung cấp khác có thể cung cấp dịch vụ chăm sóc.**
- **Ghi lại (các) vấn đề và những nỗ lực giải quyết (các) vấn đề, và nhập tài liệu này vào hồ sơ lâm sàng.**

- **Khách hàng qua đời**
- **Nhà cung cấp dừng hoạt động.**

21. Thông báo trước ít nhất 30 ngày về việc chấm dứt dịch vụ bởi nhà cung cấp, trừ trường hợp:

- Người nhận dịch vụ có hành vi làm thay đổi các điều kiện việc làm như quy định trong hợp đồng lao động giữa nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc tại nhà và cá nhân cung cấp dịch vụ chăm sóc tại nhà, hoặc tạo ra một môi trường làm việc lạm dụng hoặc không an toàn cho cá nhân cung cấp dịch vụ chăm sóc tại nhà;
- Tình huống khẩn cấp đối với người chăm sóc không chính thức hoặc thay đổi đáng kể tình trạng của người nhận chăm sóc đã dẫn đến nhu cầu dịch vụ vượt quá thỏa thuận của nhà cung cấp dịch vụ hiện tại, và nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc tại nhà không thể đáp ứng một cách an toàn; hoặc
- Nhà cung cấp không nhận được thanh toán cho các dịch vụ, theo đó sẽ có thông báo trước ít nhất mười ngày về việc chấm dứt dịch vụ.

22. Phối hợp chuyển viện khi có thay đổi về nhà cung cấp dịch vụ.

23. Khiếu nại với nhân viên và những người khác theo sự lựa chọn của khách hàng về các dịch vụ, **điều trị hoặc chăm sóc** được cung cấp hoặc không được cung cấp, và sự thiếu lịch sự hoặc thiếu tôn trọng khách hàng hoặc tài sản của khách hàng và quyền đề xuất thay đổi chính sách và dịch vụ, không trả thù, bao gồm cả đe dọa chấm dứt dịch vụ. **Quyền được thông báo của Trung Tâm Báo Cáo Lạm Dụng Người Lớn MN (MAARC), với mục đích của trung tâm là nhận khiếu nại và là đường dây nóng miễn phí của cơ quan chăm sóc sức khỏe tại nhà tiểu bang, thông tin liên lạc, giờ hoạt động của trung tâm để trả lời câu hỏi về các nhà cung cấp địa phương.**

24. Biết cách liên hệ với một cá nhân liên quan đến nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc tại nhà chịu trách nhiệm xử lý các vấn đề và yêu cầu nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc tại nhà điều tra và cố gắng giải quyết khiếu nại.

25. Biết tên, địa chỉ và số điện thoại của cơ quan thuộc tiểu bang hoặc quận để liên hệ nhận thông tin bổ sung hoặc hỗ trợ **và các đối tượng được liên bang tài trợ để phục vụ khu vực cư trú của khách hàng, nếu có thể.**

Dự Luật Phối Hợp Liên Bang và Tiểu Bang về Quyền Chăm Sóc Tại Nhà cho
Khách Hàng Được Hỗ Trợ Đời Sống

26. Khẳng định các quyền này một cách cá nhân, hoặc được đại diện của khách hàng hoặc bất kỳ ai thay mặt khách hàng khẳng định, mà không trả thù, **và không phân biệt đối xử hoặc trả thù khi thực hiện các quyền của mình đối với nhà cung cấp hoặc tổ chức bên ngoài khác.**

27. Được thông báo về quyền tiếp cận với các trợ giúp và dịch vụ ngôn ngữ, và cách tiếp cận các dịch vụ này.

28. Đặt một thiết bị giám sát điện tử trong không gian máy khách hoặc khu dân cư phù hợp với yêu cầu của tiểu bang.

Quý vị có thể chọn thảo luận về mọi vấn đề với nhà cung cấp của quý vị. Xin nhắc lại, các nhà cung cấp cần làm việc để đảm bảo các quyền của quý vị và các yêu cầu khác được tuân thủ. Khi các nhà cung cấp vi phạm các quyền trong phần này, họ phải chịu phạt và tạm dừng cấp phép.

Các nhà cung cấp phải thực hiện những điều sau:

- Khuyến khích và hỗ trợ thực hiện các quyền này đầy đủ nhất.
- Cung cấp tên, số điện thoại của các cá nhân và tổ chức cung cấp dịch vụ ủng hộ và pháp lý cho khách hàng và cư dân đang tìm cách khẳng định quyền của họ.
- Nỗ lực hết sức để hỗ trợ khách hàng hoặc cư dân để họ có được thông tin liên quan đến việc Medicare, hỗ trợ y tế, các chương trình y tế khác hoặc các chương trình công cộng sẽ thanh toán cho các dịch vụ.
- Sắp xếp hợp lý cho những người gặp khó khăn trong giao tiếp, hoặc những người nói ngôn ngữ khác ngoài tiếng Anh.
- Cung cấp tất cả thông tin và thông báo bằng ngôn ngữ đơn giản và theo thuật ngữ khách hàng hoặc cư dân có thể hiểu.

Không nhà cung cấp nào có thể đòi hỏi hoặc yêu cầu khách hàng hoặc cư dân từ bỏ các quyền được liệt kê trong phần này bất cứ lúc nào hoặc vì bất kỳ lý do gì, bao gồm cả điều kiện bắt đầu dịch vụ hoặc ký kết hợp đồng hỗ trợ đời sống.

Giải Thích và Thực Thi Các Quyền

Những quyền này được đưa ra vì lợi ích của khách hàng nhận các dịch vụ chăm sóc tại nhà. Tất cả các nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc tại nhà đều phải tuân thủ những quyền này. Các ủy viên sẽ thực thi điều này. Nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc tại nhà không được đòi hỏi hoặc yêu cầu khách hàng từ bỏ bất kỳ quyền nào trong số những quyền này như một điều kiện nhận dịch vụ. Tuyên bố về quyền này không thay thế hoặc giảm bớt các quyền và sự tự do khác có thể tồn tại liên quan đến khách hàng nhận dịch vụ chăm sóc tại nhà, người cung cấp dịch vụ chăm sóc tại nhà hoặc nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc tại nhà được cấp phép.

Nguồn

Quý vị có thể liên hệ với nhà cung cấp được cấp phép của quý vị theo thông tin sau:

Tên bên được cấp phép: _____

Điện thoại: _____

Email: _____

Địa chỉ: _____

Tên và chức danh của người có thể nhận xử lý vấn đề hoặc khiếu nại: _____

Báo cáo nghi ngờ lạm dụng, bỏ bê hoặc khai thác tài chính của một người lớn dễ bị tổn thương:

TRUNG TÂM BÁO CÁO LẠM DỤNG NGƯỜI LỚN MINNESOTA (MAARC)

Điện thoại: 1-844-880-1574

Để biết thêm thông tin:

[Bảo vệ người lớn dễ bị tổn thương và lạm dụng người cao tuổi \(https://mn.gov/dhs/adult-protection/\)](https://mn.gov/dhs/adult-protection/)

Đối với tất cả các khiếu nại khác không bị nghi ngờ lạm dụng, bỏ bê hoặc khai thác tài chính của một người lớn dễ bị tổn thương, vui lòng liên hệ với Văn Phòng Khiếu Nại Cơ Sở Y Tế tại Sở Y Tế Minnesota:

SỞ Y TẾ MINNESOTA

VĂN PHÒNG KHIẾU NẠI CƠ SỞ Y TẾ

PO Box 64970

St. Paul, Minnesota 55164-0970

Điện thoại: 651-201-4201 hoặc 1-800-369-7994

Fax: 651-281-9796

health.ohfc-complaints@state.mn.us Văn Phòng Khiếu Nại Cơ Sở Y Tế
(<https://www.health.state.mn.us/facilities/regulation/ohfc/index.html>)

ĐƯỜNG DÂY NÓNG MIỄN PHÍ CỦA CƠ QUAN CHĂM SÓC SỨC KHỎE TẠI NHÀ ĐƯỢC MEDICARE CÔNG NHẬN

Để khiếu nại hoặc đặt câu hỏi về HHA địa phương

Giờ làm việc: Thứ Hai - thứ Sáu, 8h sáng – 4h30 chiều – Sở Y Tế Minnesota nhận tin nhắn 24/7

Văn Phòng Khiếu Nại Cơ Sở Y Tế

Điện thoại: 651-201-4201 hoặc 1-800-369-7994

Fax: 651-281-9796

health.ohfc-complaints@state.mn.us
[Văn Phòng Khiếu Nại Cơ Sở Y Tế](https://www.health.state.mn.us/facilities/regulation/ohfc/index.html)
(<https://www.health.state.mn.us/facilities/regulation/ohfc/index.html>)

Dự Luật Phối Hợp Liên Bang và Tiểu Bang về Quyền Chăm Sóc Tại Nhà cho
Khách Hàng Được Hỗ Trợ Đời Sống

Để yêu cầu các dịch vụ ủng hộ, vui lòng liên hệ với Văn Phòng Thanh Tra về Chăm Sóc Dài Hạn hoặc Văn Phòng Thanh Tra về Sức Khỏe Tâm Thần và Khuyết Tật Phát Triển:

VĂN PHÒNG THANH TRA VỀ CHĂM SÓC DÀI HẠN

PO Box 64971

St. Paul, MN 55164-0971

1-800-657-3591 hoặc 651-431-2555

MBA.OOLTC@state.mn.us

[Văn Phòng Thanh Tra về Chăm Sóc Dài Hạn \(http://www.mnaging.org/Advocate/OLTC.aspx\)](http://www.mnaging.org/Advocate/OLTC.aspx)

VĂN PHÒNG THANH TRA VỀ SỨC KHỎE TÂM THẦN VÀ KHUYẾT TẬT PHÁT TRIỂN

121 7th Place East

Metro Square Building

St. Paul, MN 55101-2117

1-800-657-3506 hoặc 651-757-1800

Ombudsman.mhdd@state.mn.us

[Văn Phòng Thanh Tra về Sức Khỏe Tâm Thần và Khuyết Tật Phát Triển](https://mn.gov/omhdd/)

[\(https://mn.gov/omhdd/\)](https://mn.gov/omhdd/)

TRUNG TÂM LUẬT KHUYẾT TẬT MINNESOTA/HỖ TRỢ PHÁP LÝ MID-MINNESOTA

(Các Hệ Thống Ủng Hộ và Bảo Vệ)

430 First Avenue North, Suite 300

Minneapolis, MN 55401-1780

1-800-292-4150

mndlc@mylegalaid.org

[Hỗ Trợ Pháp Lý \(http://mylegalaid.org/\)](http://mylegalaid.org/)

SỞ DỊCH VỤ NHÂN SINH MINNESOTA

(Gian Lận và Lạm Dụng Medicaid-các vấn đề thanh toán)

Các Dịch Vụ Giám Sát và Đánh Giá Liêm Chính

PO Box 64982

St Paul, MN 55164-0982

1-800-657-3750 hoặc 651-431-2650

DHS.SIRS@state.mn.us

ĐƯỜNG DÂY KẾT NỐI NGƯỜI CAO TUỔI

(Trung Tâm Nguồn Lực cho Người Khuyết Tật và Người Cao Tuổi/Cơ Quan Người Cao Tuổi) Hội Đồng Người Cao Tuổi Minnesota

PO Box 64976

St. Paul, MN 55155

1-800-333-2433

senior.linkage@state.mn.us

[Đường Dây Kết Nối Người Cao Tuổi \(www.SeniorLinkageLine.com\)](http://www.SeniorLinkageLine.com)

Dự Luật Phối Hợp Liên Bang và Tiểu Bang về Quyền Chăm Sóc Tại Nhà cho
Khách Hàng Được Hỗ Trợ Đời Sống

TRUNG TÂM SỐNG TỰ LẬP

Sở Việc Làm và Phát Triển Kinh Tế - Sống Tự Lập (<https://mn.gov/deed/job-seekers/disabilities/independent/>)

Xem trang web để biết tên, địa chỉ và số điện thoại.

**TỔ CHỨC NÂNG CAO CHẤT LƯỢNG CHĂM SÓC TẬP TRUNG VÀO GIA ĐÌNH VÀ
NGƯỜI THỤ HƯỞNG MEDICARE**

Livanta LLC - Chương Trình BFCC-QIO

10820 Guilford Road, Suite 202

Annapolis Junction, MD 20701-1105

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

STRATIS HEALTH

(Tổ Chức Nâng Cao Chất Lượng)

2901 Metro Drive, Suite 400

Bloomington, MN 55425-1525

Điện thoại: 952-854-3306

Đường dây miễn phí: 1-877-STRATIS (787-2847)

Fax: 952-853-8503

info@stratishealth.org

Đối với yêu cầu chung, vui lòng liên hệ:

Sở Y Tế Minnesota

Phòng Điều Phối Y Tế

85 E. 7th Place

PO Box 64970

St. Paul, MN 55164-0970

651-201-4101

health.fpc-web@health.state.mn.us

Sở Y Tế Minnesota (www.health.state.mn.us)

Được sử dụng bởi các nhà cung cấp được Medicare công nhận theo Bộ Luật Minnesota, Phần 144A.44, Mục 1 và Phần 144A.441 ngoại trừ ngôn ngữ in đậm thể hiện các quyền của người tiêu dùng bổ sung theo luật liên bang 42CFR 484.50. Những quyền này liên quan đến người tiêu dùng nhận dịch vụ chăm sóc tại nhà từ các cơ quan được Medicare công nhận cũng là nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc tại nhà được cấp phép, họ cung cấp dịch vụ chăm sóc cho khách hàng được hỗ trợ đời sống theo quy định của 144G.

Nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc tại nhà sẽ gửi cho khách hàng hoặc đại diện của khách hàng một thông báo bằng văn bản về các quyền trước ngày dịch vụ được cung cấp lần đầu tiên cho khách hàng đó. Nhà cung cấp sẽ nỗ lực hợp lý nhất có thể để thông báo về các quyền cho khách hàng hoặc đại diện của khách hàng bằng ngôn ngữ mà khách hàng hoặc đại diện của khách hàng có thể hiểu.

Dự Luật Phối Hợp Liên Bang và Tiểu Bang về Quyền Chăm Sóc Tại Nhà cho
Khách Hàng Được Hỗ Trợ Đời Sống

Sở Y Tế Minnesota
Phòng Điều Phối Y Tế
P.O. Box 64900
St. Paul, Minnesota 55164-
0900 651-201-4101
health.fpc-licensing@state.mn.us

Sửa đổi tháng 11/2019

Để nhận thông tin này ở định dạng khác, hãy gọi: 651-201-4101.