

Các Quyền của Quý Vị với tư cách là Thân Chủ Sử Dụng Dịch Vụ Chăm Sóc Tại Gia

♦ Quý vị có quyền giúp lập kế hoạch cung cấp các dịch vụ chăm sóc sức khỏe cho mình, và nhận được một bản sao của kế hoạch chăm sóc sức khỏe.

♦ Quý vị có quyền được các nhân viên của cơ quan đối xử tôn trọng, cả với bản thân quý vị và tài sản của quý vị.

♦ Quý vị có quyền được giữ kín thông tin cá nhân và thông tin về sức khỏe.

♦ Quý vị có quyền biết trước về bất cứ thay đổi nào liên quan tới các dịch vụ của quý vị.

♦ Quý vị có quyền kiểm tra tờ ghi thời gian nhân viên tới nhà chăm sóc để bảo đảm là các giấy tờ đó được điền đúng. Nếu quý vị được yêu cầu ký tờ ghi thời gian có thông tin không đúng, hoặc tờ ghi thời gian còn trống, quý vị nên từ chối, và/hoặc khiếu nại.

♦ Nếu cơ quan dự định ngừng cung cấp dịch vụ cho quý vị, quý vị có quyền được thông báo trước và biết rõ lý do. Nếu gặp khó khăn trong việc phục vụ quý vị, thí dụ như thiếu nhân viên trong khu vực của quý vị hoặc có bất đồng với quý vị, cơ quan phải cố gắng giải quyết vấn đề đó trước khi ngừng cung cấp dịch vụ.

♦ Quý vị có quyền khiếu nại với cơ quan về các vấn đề liên quan tới dịch vụ nhận được, và cơ quan phải điều tra khiếu nại của quý vị.

Tờ thông tin này trình bày về những việc mà quý vị có thể làm nếu không hài lòng với các dịch vụ nhận được hoặc nếu các quyền của quý vị bị vi phạm.

Để biết thêm chi tiết, xin tới trang mạng điện toán
<http://www.homecarecolorado.info>

CÁC ĐỊA CHỈ LIÊN LẠC QUAN TRỌNG

Cơ Quan Chăm Sóc Sức Khỏe Tại Gia

Tên: _____

Số Điện Thoại: _____

Cơ Quan Dịch Vụ Trợ Giúp Nội Trợ / Chăm Sóc Cá Nhân

Tên: _____

Số Điện Thoại: _____

Cơ Quan Quản Lý Hồ Sơ / Quản Lý Viên

Tên: _____

Số Điện Thoại: _____

Đường Dây Khẩn về Chăm Sóc Sức Khỏe Tại Gia

1-800-842-8826 (số điện thoại miễn phí có hộp thư thoại nhận tin nhắn 24 giờ trong ngày)

Để báo cáo:

-dịch vụ điều dưỡng kém hoặc ngược đãi/chăm sóc CNA không tốt

-các trường hợp vi phạm của các cơ quan chăm sóc sức khỏe tại gia

Bộ Môi Trường và Y Tế Cộng Đồng CO (CO Dept. of Public Health & Environment)

1-800-886-7689, số máy phụ 2800 (số điện thoại miễn phí)

303-692-2800 (Khu vực trung tâm Denver)

Để báo cáo:

-dịch vụ chăm sóc kém

-huấn luyện nhân viên Không Thỏa Đáng

-Ngược Đãi, Bỏ Bê, Hoặc Gây Thương Tích

Ban Dịch Vụ Khách Hàng của Medicaid:

1-800-221-3943 (số điện thoại miễn phí)

303-866-3513 (Khu vực trung tâm Denver)

Dành cho các thắc mắc và vấn đề quan tâm khác

Văn Phòng Tổng Chương Lý CO (CO Attorney General's Office),

Ban Kiểm Soát Gian Lận Medicaid:

303-866-5431

Để báo cáo các trường hợp bị nghi ngờ gian lận bảo hiểm Medicaid

TRỢ GIÚP, PHỤC VỤ, và SỰ HÀI LÒNG CỦA THÂN CHỦ:

Giải quyết Các Vấn Đề Rắc Rối với Các Cơ Quan Dịch Vụ Chăm Sóc Sức Khỏe Tại Gia, Chăm Sóc Cá Nhân và/hoặc Nội Trợ

Được biên soạn bởi nhân viên chương trình Systems Change for Real Choices Grant

Chương trình trợ cấp Real Choice Systems Change Grant #915328 từ Trung Tâm Dịch Vụ Medicare và Medicaid (Centers for Medicare and Medicaid Services) và Sở Hoạch Định Chính Sách và Tài Trợ Hoạt Động Y Tế Tiểu Bang Colorado (Colorado Department of Health Care Policy and Financing)

Giải Quyết Vấn Đề Rắc Rối với Các Cơ Quan Chăm Sóc Sức Khỏe Tại Gia

Với tư cách là thân chủ sử dụng dịch vụ chăm sóc sức khỏe tại gia, quý vị phải được phục vụ tốt. Quý vị và cơ quan chăm sóc sức khỏe tại gia của quý vị nên làm việc với nhau để giúp các nhân viên cơ quan điều trị, sắp xếp kế hoạch điều trị, và chăm sóc sức khỏe có chất lượng cao cho quý vị.

Nếu phát sinh vấn đề rắc rối, quý vị có thể áp dụng các bước sau đây.

1 Liên lạc với cơ quan chăm sóc sức khỏe tại gia của quý vị.

Liên lạc với nhân viên thích hợp, thí dụ như giám đốc ban điều dưỡng nếu quý vị gặp các vấn đề về chất lượng dịch vụ chăm sóc sức khỏe, hoặc giám thị phụ trách sắp xếp kế hoạch chăm sóc nếu nhân viên cơ quan bỏ lỡ hoặc tới trễ các buổi tới nhà chăm sóc sức khỏe tại gia cho quý vị. Nếu cách này không giải quyết được vấn đề, hãy nói chuyện với quản lý viên hoặc chủ nhân.

•Trình bày vấn đề một cách rõ ràng và ngắn gọn.

Cung cấp các chi tiết như:

- tính chất của vấn đề
- vấn đề đó ảnh hưởng tới quý vị như thế nào
- (các) ngày xảy ra vấn đề
- tên của những người liên quan

•Hãy nói những gì quý vị muốn nói. Hãy yêu cầu giải quyết vấn đề, thí dụ như yêu cầu huấn luyện thêm cho nhân viên, thay đổi lịch chăm sóc, hoặc tăng các buổi chăm sóc tại gia (nếu được cho phép) để đáp ứng nhu cầu của quý vị.

•Hãy tỏ ra cương quyết nhưng lịch sự. Nếu nhân viên tỏ ra thô lỗ, đừng nên phản ứng lại một cách thô lỗ. Hãy nói với giám thị của người đó. Bắt đầu lại bằng cách trình bày vấn đề và những gì quý vị đã làm để giải quyết vấn đề đó.

•Ghi lại tất cả những lần nói chuyện với nhân viên

cơ quan về vấn đề đó. Lưu giữ lại tất cả các thư từ liên lạc.

Nếu làm việc với cơ quan chăm sóc sức khỏe của quý vị cũng không giúp giải quyết được vấn đề, quý vị có thể chuyển sang bước 2.

2 Nói chuyện với quản lý viên hồ sơ của quý vị.

Nếu quý vị là thân chủ sử dụng các dịch vụ chăm sóc sức khỏe tại gia và tại cộng đồng của Medicaid, quý vị có một quản lý viên hồ sơ. Đó là người quý vị có thể gọi tới khi gặp các vấn đề rắc rối. Quản lý viên hồ sơ của quý vị có thể làm việc cho cơ quan Một Điểm Tiếp Nhận (Single Entry Point), Ủy Ban Chú Trọng Tới Cộng Đồng (Community Centered Board), hoặc cơ quan khác. Nếu quý vị không biết cách liên lạc với quản lý viên hồ sơ của mình, xin gọi Ban Dịch Vụ Hội Viên của Medicaid (Medicaid Customer Service) tại số điện thoại ghi ở mặt sau của tờ thông tin này.

Quản lý viên hồ sơ có thể giúp quý vị:

- viết thư khiếu nại;
- nói chuyện với quý vị và cơ quan đó để tìm cách giải quyết; hoặc
- giới thiệu quý vị tới một cơ quan khác.

Nếu quản lý viên hồ sơ không thể giúp được quý vị, xin tới Bước 3.

3 Hãy chuẩn bị gửi thư khiếu nại nếu cần.

Đối với một vấn đề nghiêm trọng hoặc thường xuyên xảy ra, quý vị có thể gửi thư khiếu nại chính thức. Để chuẩn bị khiếu nại, bắt đầu bằng cách sao chụp tất cả các giấy tờ ghi chép và thư từ của quý vị. Ghi một bản trình bày tóm lược vấn đề cùng với ngày tháng và các chi tiết khác. Quý vị

có thể nhờ bạn bè hoặc luật sư giúp đỡ. Khi quý vị đã sẵn sàng, hãy chuyển sang Bước 4.

4 Gửi thư khiếu nại.

Nơi gửi thư khiếu nại sẽ tùy thuộc vào dạng vấn đề của quý vị. Các qui chế của tiểu bang và liên bang giao trách nhiệm điều tra các vấn đề liên quan tới dịch vụ chăm sóc sức khỏe tại gia cho nhiều cơ quan khác nhau. Quý vị có thể xem mục “Các Địa Chỉ Liên Lạc Quan Trọng” ở mặt sau tờ thông tin này để biết những cơ quan nào chuyên giải quyết những dạng vấn đề nào.

Khiếu nại của quý vị thường sẽ dẫn tới bước điều tra, trong đó có thể bao gồm phỏng vấn bản thân quý vị, nhân viên cơ quan và bất cứ người nào khác liên quan, cũng như xem xét hồ sơ của cơ quan và các tài liệu khác.

Tùy vào dữ kiện thực tế của trường hợp khiếu nại, các qui chế có thể đã bị vi phạm, và hồ sơ về khiếu nại trước đó của cơ quan, thủ tục điều tra khiếu nại có thể dẫn tới bất kỳ kết quả nào sau đây:

- thanh tra toàn diện các hoạt động của cơ quan;
- kết luận xem cách thức hoạt động của cơ quan đó có phải là không thỏa đáng hay không, sau đó yêu cầu cơ quan phải có kế hoạch khắc phục;
- chấm dứt hợp đồng Medicaid với cơ quan đó (trong trường hợp thường xuyên xảy ra sai sót nghiêm trọng trên diện rộng trong hoạt động); hoặc
- không có kết luận chính thức.

Quý vị có thể khiếu nại mà không cần nêu tên. Nếu quý vị gửi thư khiếu nại theo diện vô danh, quý vị không được tham gia điều tra hoặc biết kết quả điều tra. Đồng thời, cơ quan của quý vị có thể vẫn biết là quý vị đã khiếu nại. Nếu quý vị lo ngại về khả năng bị trả thù, xin liên lạc với nhóm luật sư, và thông báo cho cơ quan có thẩm quyền mà quý vị đã nộp khiếu nại.