



प्रतिभागियों के अधिकार और जिम्मेदारियाँ



CENTER FOR ELDERS'
independence

Your life just got better



CENTER FOR ELDERS'
independence

बुजुर्गों के लिए सर्व-समावेशी देखभाल कार्यक्रम में आपके अधिकार

जब आप बुजुर्गों के लिए सर्व-समावेशी देखभाल कार्यक्रम (PACE) कार्यक्रम में शामिल होते हैं, तो आपके पास कुछ अधिकार और सुरक्षा होती है। सेंटर फॉर एल्डर्स इंडिपेंडेंस (Center for Elders' Independence), आपके PACE कार्यक्रम के रूप में, आपको या आपकी ओर से कार्य करने वाले किसी व्यक्ति को आपके अधिकारों को पूरी तरह से समझाएगा और प्रदान करेगा जिस तरह से आप शामिल होने के समय समझ सकें।

Center for Elders' Independence में, हम आपको गुणवत्तापूर्ण स्वास्थ्य सेवाएं प्रदान करने के लिए समर्पित हैं ताकि आप यथासंभव स्वतंत्र रह सकें। इसमें सभी Medicaid और Medicare द्वारा कवर वस्तुओं और सेवाओं, और सभी देखभाल सुविधा में अंतःविषय टीम द्वारा आवश्यक निर्धारित की गई अन्य सेवाएं, दिन के 24 घंटे, सप्ताह के 7 दिन प्रदान करना शामिल है।

हमारे कर्मचारी और ठेकेदार निम्नलिखित अधिकारों का आश्वासन देकर प्रत्येक प्रतिभागी की गरिमा और महत्व की पुष्टि करना चाहते हैं:



आपको उपचार का अधिकार है।

आपको ऐसे उपचार का अधिकार है जो आपकी स्वास्थ्य स्थिति के लिए उपयुक्त हो और समय पर उपलब्ध कराया जाए। आपके अधिकार हैं:

- अपनी समग्र स्वास्थ्य स्थिति को सुधारने या बनाए रखने तथा उच्चतम स्तर की शारीरिक, भावनात्मक और सामाजिक भलाई और कार्यक्षमता प्राप्त करने के लिए आवश्यक सभी देखभाल और सेवाएँ प्राप्त करना।
- PACE IDT की स्वीकृति के बिना, जब भी और जहाँ भी आपको आवश्यकता हो, आपातकालीन सेवाएँ प्राप्त करना। चिकित्सा आपातकाल तब होता है जब आपको लगता है कि आपका स्वास्थ्य गंभीर खतरे में है - जब हर सेकंड मायने रखता है। आपको गंभीर चोट लग सकती है, अचानक बीमारी हो सकती है या कोई बीमारी जो तेजी से बदतर हो सकती है। आप संयुक्त राज्य अमेरिका या उसके क्षेत्रों में कहीं भी आपातकालीन देखभाल प्राप्त कर सकते हैं, और आपातकालीन सेवाएँ प्राप्त करने से पहले आपको Center for Elders' Independence से अनुमति लेने की आवश्यकता नहीं है।



आपको सम्मानपूर्वक व्यवहार किये जाने का अधिकार है।

आपको हर समय गरिमा और सम्मान के साथ व्यवहार किए जाने, आपकी सभी देखभाल को निजी और गोपनीय रखे जाने, तथा दयालु, विचारशील देखभाल पाने का अधिकार है। आपके अधिकार हैं:

- अपनी सभी स्वास्थ्य सेवाएँ सुरक्षित, स्वच्छ वातावरण और सुलभ तरीके से प्राप्त करना।
- हानि से मुक्त होना। इसमें अत्यधिक दवा, शारीरिक या मानसिक दुर्व्यवहार, उपेक्षा, शारीरिक दंड, आपकी इच्छा के विरुद्ध आपके द्वारा लगाया जाना, और कोई भी शारीरिक या रासायनिक प्रतिबंध शामिल है जो कर्मचारियों के अनुशासन या सुविधा के लिए आप पर प्रयोग किया जाता है और आपको अपने चिकित्सा लक्षणों का इलाज करने की आवश्यकता नहीं है।
- PACE कार्यक्रम में अपने अधिकारों का उपयोग करने के लिए प्रोत्साहित और सहायता प्राप्त करना।
- यदि आपको आवश्यकता हो तो सहायता प्राप्त करने के लिए, Medicare और Medicaid शिकायत और अपील प्रक्रियाओं का उपयोग करने के लिए, और अपने नागरिक और अन्य कानूनी अधिकारों के लिए।
- नीति और सेवाओं में आपके विचार से किए जाने वाले परिवर्तनों के बारे में PACE स्टाफ से बात करने के लिए प्रोत्साहित और सहायता प्राप्त करना।
- PACE केंद्र पर रहते हुए टेलीफोन का उपयोग करना।
- PACE कार्यक्रम के लिए काम या सेवाएँ न करना।
- PACE सेवाओं और उपचार के लिए आपके विकल्पों के बारे में सभी जानकारी आपको उस भाषा में समझाई जाए जिसे आप समझते हैं, और उस तरीके से जो आपकी सांस्कृतिक मान्यताओं, मूल्यों और रीति-रिवाजों को ध्यान में रखता है और उनका सम्मान करता है।



आपको भेदभाव के विरुद्ध सुरक्षा का अधिकार है।

भेदभाव कानून के खिलाफ है। Medicare और Medicaid के साथ काम करने वाली प्रत्येक कंपनी या एजेंसी को कानून का पालन करना होगा। वे आपके साथ निम्नलिखित कारणों से भेदभाव नहीं कर सकते:

- जाति
- जातीयता
- राष्ट्रीय मूल
- धर्म
- आयु
- लिंग
- मानसिक या शारीरिक विकलांगता
- यौन अभिविन्यास
- आपके स्वास्थ्य सेवा के लिए भुगतान का स्रोत (उदाहरण के लिए, Medicare या Medicaid)

यदि आपको लगता है कि इनमें से किसी भी कारण से आपके साथ भेदभाव किया गया है, तो अपनी समस्या के समाधान के लिए PACE कार्यक्रम के किसी स्टाफ सदस्य से संपर्क करें।

यदि आपके कोई प्रश्न हों, तो आप नागरिक अधिकार कार्यालय को 1-800-368-1019 पर कॉल कर सकते हैं। TDD उपयोक्ताओं को 1-800-537-7697 पर फोन करना चाहिए।



आपको सूचना और सहायता पाने का अधिकार है।

आपको सटीक, आसानी से समझ में आने वाली जानकारी प्राप्त करने, इस जानकारी को अपने निर्दिष्ट प्रतिनिधि के साथ साझा करने का अधिकार है, जिसे आप अपनी ओर से कार्य करने के लिए चुनते हैं, तथा आपको सूचित स्वास्थ्य देखभाल निर्णय लेने में किसी की सहायता प्राप्त करने का अधिकार है। आपके अधिकार हैं:

- यदि आपको भाषा या संचार संबंधी कोई बाधा है तो किसी की मदद लें ताकि आप दी गई सभी जानकारी को समझ सकें।
- यदि आपकी मातृभाषा अंग्रेजी नहीं है और आप दी गई जानकारी को समझने के लिए अंग्रेजी अच्छी तरह से नहीं बोल सकते हैं, तो PACE कार्यक्रम द्वारा सांस्कृतिक रूप से सक्षम तरीके से आपकी पसंदीदा भाषा में जानकारी की व्याख्या की जाएगी।
- अंग्रेजी और अपने समुदाय में अक्सर इस्तेमाल की जाने वाली किसी भी अन्य भाषा में विपणन सामग्री और PACE प्रतिभागी अधिकार प्राप्त करने का अधिकार। यदि आवश्यक हो तो आप ये सामग्री ब्रेल लिपि में भी प्राप्त कर सकते हैं।
- नामांकन अनुबंध को आपको पूरी तरह से समझाया जाना चाहिए ताकि आप उसे समझ सकें।
- PACE कार्यक्रम से अपने अधिकारों की लिखित प्रति प्राप्त करना। PACE कार्यक्रम को इन अधिकारों को PACE केन्द्र में सार्वजनिक स्थान पर भी लगाना होगा, जहां इन्हें देखना आसान हो।

- PACE कार्यक्रम द्वारा दी जाने वाली सेवाओं के बारे में लिखित रूप में पूरी जानकारी प्राप्त करना। इसमें आपको यह बताना भी शामिल है कि कौन सी सेवाएं PACE स्टाफ के बनाय ठेकेदारों द्वारा प्रदान की जाती हैं। आपको यह जानकारी शामिल होने से पहले, शामिल होने के समय, तथा जब आपको यह निर्णय लेने की आवश्यकता हो कि आपको कौन सी सेवाएं प्राप्त करनी हैं, दी जानी चाहिए।
- Center for Elders' Independence द्वारा सीधे प्रदान नहीं की जाने वाली देखभाल संबंधी सेवाएं प्रदान करने वाले व्यक्तियों के अनुरोध पर एक प्रति प्रदान की जाएगी।
- आपको अपने PACE कार्यक्रम की नवीनतम समीक्षा के परिणामों को देखने, या देखने में सहायता प्राप्त करने का अधिकार है। संघीय और राज्य एजेंसियां सभी PACE कार्यक्रमों की समीक्षा करती हैं। आपको यह समीक्षा करने का भी अधिकार है कि निरीक्षण के दौरान पाई गई किसी भी समस्या को ठीक करने के लिए PACE कार्यक्रम किस प्रकार योजना बनाता है।

इससे पहले कि Center for Elders' Independence प्रशामक देखभाल, आराम देखभाल और जीवन के अंत की सेवाएं प्रदान करना शुरू करे, आपको इन सेवाओं के बारे में पूरी तरह से जानकारी प्राप्त करने का अधिकार है। इसमें आपका यह अधिकार शामिल है कि आपको लिखित रूप में इन सेवाओं का पूरा विवरण दिया जाए तथा यह भी बताया जाए कि वे आपके द्वारा प्राप्त की जा रही देखभाल से किस प्रकार भिन्न हैं, तथा क्या ये सेवाएं आपकी वर्तमान सेवाओं के अतिरिक्त हैं या उनके स्थान पर हैं। सूचना में यह भी विस्तार से बताया जाना चाहिए कि यदि आप शांति देनेवाली देखभाल, आरामदायक देखभाल या जीवन के अंत की सेवाएं शुरू करने का विकल्प चुनते हैं तो आपकी वर्तमान सेवाओं पर क्या प्रभाव पड़ेगा, जिसमें निम्नलिखित सेवाओं पर पड़ने वाला प्रभाव भी शामिल है, परंतु इन्हीं तक सीमित नहीं है।

विशेष रूप से, इसमें निम्नलिखित पर पड़ने वाले प्रभाव को स्पष्ट करना होगा:

- चिकित्सक सेवाएं, जिनमें विशेषज्ञ सेवाएं भी शामिल हैं
- अस्पताल सेवाएं
- दीर्घकालिक देखभाल सेवाएं
- दवाएं
- नर्सिंग सेवाएं
- सामाजिक सेवाएं
- व्यवहारिक स्वास्थ्य
- आहार सेवाएं
- परिवहन
- घरेलू देखभाल
- निवारक स्वास्थ्य सेवाएं
- PACE केंद्र में उपस्थिति
- थेरेपी, जिसमें शारीरिक, व्यावसायिक और भाषण चिकित्सा शामिल है
- नैदानिक परीक्षण, जिसमें इमेजिंग और प्रयोगशाला सेवाएं शामिल हैं

आपको किसी भी समय और किसी भी कारण से मौखिक या लिखित रूप से Center for Elders' Independence को बताकर अपना विचार बदलने और उपशामक देखभाल, आरामदायक देखभाल या जीवन के अंत की सेवाएं प्राप्त करने के लिए अपनी सहमति वापस लेने का अधिकार है।



आपको प्रदाताओं का चयन करने का अधिकार है।

आपको PACE कार्यक्रम के नेटवर्क के भीतर से अपने प्राथमिक देखभाल प्रदाता और विशेषज्ञों सहित एक स्वास्थ्य सेवा प्रदाता चुनने और गुणवत्तापूर्ण स्वास्थ्य देखभाल प्राप्त करने का अधिकार है। महिलाओं को नियमित या निवारक महिला स्वास्थ्य सेवाओं के लिए योग्य महिला स्वास्थ्य विशेषज्ञ से सेवाएं प्राप्त करने का अधिकार है।

आपको विशेषज्ञों के साथ उचित और समय पर पहुंच पाने का अधिकार है जैसा कि आपकी स्वास्थ्य स्थिति से संकेत मिलता है।

आपको सभी देखभाल सुविधा में देखभाल प्राप्त करने का अधिकार है, यहां तक कि एक दीर्घकालिक देखभाल सुविधा में नियुक्ति भी शामिल है, जब Center for Elders' Independence आपको समुदाय में सुरक्षित रूप से नहीं रख सकता है।



आपको उपचार संबंधी निर्णयों में भाग लेने का अधिकार है।

आपको अपने स्वास्थ्य देखभाल से संबंधित सभी निर्णयों में पूर्ण रूप से भाग लेने का अधिकार है। यदि आप अपने उपचार संबंधी निर्णयों में पूरी तरह से भाग नहीं ले सकते हैं या आप चाहते हैं कि कोई ऐसा व्यक्ति आपकी मदद करे जिस पर आप भरोसा करते हैं, तो आपको उस व्यक्ति को अपनी ओर से कार्य करने के लिए चुनने का अधिकार है। आपके अधिकार हैं:

- सभी उपचार विकल्पों के बारे में आपको उस भाषा में समझाया जाए जिसे आप समझते हैं, आपकी स्वास्थ्य स्थिति और आपके स्वास्थ्य के बारे में पूरी जानकारी दी जाए और स्वास्थ्य देखभाल संबंधी निर्णय लिए जाएं। इसमें उपचार न कराने या दवा न लेने का अधिकार भी शामिल है। यदि आप उपचार नहीं करवाना चाहते हैं, तो आपको बताया जाना चाहिए कि इसका आपके शारीरिक और मानसिक स्वास्थ्य पर क्या प्रभाव पड़ सकता है।
- Center for Elders' Independence की शांति देनेवाली देखभाल, आरामदायक देखभाल और जीवन के अंत की देखभाल सेवाओं को पूरी तरह से समझना। इससे पहले कि Center for Elders' Independence आपको उपशामक देखभाल, आरामदायक देखभाल और जीवन के अंत की देखभाल सेवाएं प्रदान करना शुरू कर सके, PACE कार्यक्रम को आपके सभी उपचार विकल्पों की व्याख्या करनी होगी, आपको इन विकल्पों के बारे में लिखित जानकारी देनी होगी, और आपसे या आपके नामित प्रतिनिधि से लिखित सहमति लेनी होगी।
- यदि आप चाहें तो PACE कार्यक्रम से अग्रिम निर्देश बनाने में सहायता प्राप्त करना। अग्रिम निर्देश एक लिखित दस्तावेज है, जिसमें यह बताया जाता है कि यदि आप स्वयं अपनी बात कहने में असमर्थ हों तो आप किस प्रकार चिकित्सा संबंधी निर्णय लेना चाहते हैं। आपको इसे उस व्यक्ति को देना चाहिए जो आपके निर्देशों का पालन करेगा और आपके लिए स्वास्थ्य देखभाल संबंधी निर्णय लेगा।

- अपनी देखभाल की योजना बनाने और उसे क्रियान्वित करने में भाग लेने का। आप किसी भी समय अपनी देखभाल योजना की समीक्षा के लिए मांग सकते हैं।
- आपको किसी अन्य उपचार स्थान पर स्थानांतरित करने की किसी भी योजना के बारे में लिखित रूप में अग्रिम सूचना दी जाए तथा आपको स्थानांतरित किए जाने का कारण भी बताया जाए।

आपको अपनी स्वास्थ्य संबंधी जानकारी गोपनीय रखने का अधिकार है।

- आपको स्वास्थ्य सेवा प्रदाताओं से निजी तौर पर बात करने और अपनी व्यक्तिगत स्वास्थ्य संबंधी जानकारी को निजी और गोपनीय रखने का अधिकार है, जिसमें स्वास्थ्य डेटा भी शामिल है जिसे राज्य और संघीय कानूनों के तहत संरक्षित रूप से इलेक्ट्रॉनिक रूप से एकत्रित और रखा जाता है।
- आपको अपने मेडिकल रिकॉर्ड देखने और उनकी प्रतियां प्राप्त करने का अधिकार है और संशोधन का अनुरोध करने का अधिकार है।
- आपको यह आश्वासन पाने का अधिकार है कि आपकी लिखित सहमति उन व्यक्तियों को सूचना जारी करने के लिए प्राप्त की जाएगी जो अन्यथा इसे प्राप्त करने के लिए कानून के तहत अधिकृत नहीं हैं।
- आपको लिखित सहमति प्रदान करने का अधिकार है जो सूचना की मात्रा और उन व्यक्तियों को सीमित करता है जिन्हें सूचना दी जा सकती है।

एक रोगी गोपनीयता नियम है जो आपको अपने स्वयं के चिकित्सा रिकॉर्ड तक अधिक पहुंच प्रदान करता है तथा आपकी व्यक्तिगत स्वास्थ्य जानकारी का उपयोग कैसे किया जाता है, इस पर अधिक नियंत्रण प्रदान करता है। यदि आपके पास इस गोपनीयता नियम के बारे में कोई प्रश्न हैं, तो नागरिक अधिकार कार्यालय को **1-800-368-1019** पर कॉल करें। TDD उपयोक्ताओं को 1-800-537-7697 पर फोन करना चाहिए।

आपको शिकायत करने का अधिकार है।

आपको प्राप्त सेवाओं या जिनकी आपको आवश्यकता है और जो आपको नहीं मिल रही हैं, आपकी देखभाल की गुणवत्ता, या आपके PACE कार्यक्रम से संबंधित किसी अन्य चिंता या समस्या के बारे में शिकायत करने का अधिकार है। आपको अपने PACE कार्यक्रम से संबंधित चिंताओं के समाधान के लिए निष्पक्ष और समयबद्ध प्रक्रिया का अधिकार है। आपके अधिकार हैं:

- शिकायत प्रक्रिया की पूरी व्याख्या पाने का।
- अपनी शिकायतों को PACE स्टाफ और अपनी पसंद के बाहरी प्रतिनिधियों के समक्ष स्वतंत्र रूप से समझाने के लिए प्रोत्साहित और सहायता प्राप्त करना। किसी को अपनी चिंताएँ बताने से आपको किसी भी तरह से नुकसान नहीं पहुँचना चाहिए। इसमें दंडित किया जाना, धमकी दी जाना या भेदभाव किया जाना शामिल है।
- जानकारी और सहायता के लिए 1-800-Medicare से संपर्क करने का, जिसमें देखभाल की गुणवत्ता या सेवा की डिलीवरी से संबंधित शिकायत करना भी शामिल है।



आपके पास अतिरिक्त सेवाओं का अनुरोध करने या अपील दायर करने का अधिकार है।

आपको Center for Elders' Independence, उसके कर्मचारियों, या ठेकेदारों से सेवाओं का अनुरोध करने का अधिकार है, जो आपके अनुसार आवश्यक हैं। आपको यह निर्धारित करने के लिए एक व्यापक और समयबद्ध प्रक्रिया का अधिकार है कि क्या वे सेवाएं प्रदान की जानी चाहिए।

आपको PACE कार्यक्रम, कर्मचारियों या ठेकेदारों द्वारा सेवा या उपचार से इनकार करने के निर्णय के विरुद्ध अपील करने का भी अधिकार है।



आपको कार्यक्रम छोड़ने का अधिकार है।

यदि, किसी भी कारण से, आपको नहीं लगता कि PACE कार्यक्रम वह है जो आप चाहते हैं, तो आपको किसी भी समय कार्यक्रम छोड़ने का अधिकार है और ऐसा नामांकन उस तारीख के बाद महीने के पहले दिन से प्रभावी होगा जब Center for Elders' Independence को आपका स्वैच्छिक नामांकन नोटिस प्राप्त होता है।

अतिरिक्त सहायता:

यदि आपको लगता है कि आपके किसी अधिकार का उल्लंघन हुआ है या आप असंतुष्ट हैं और शिकायत या अपील दर्ज करना चाहते हैं, तो कृपया इसकी सूचना तुरंत अपने सामाजिक कार्यकर्ता को दें या हमारे कार्यालय को नियमित कार्यकारी घंटों के दौरान 510-433-1150 पर कॉल करें।

यदि आप अपनी चिंताओं के बारे में Center for Elders' Independence के बाहर किसी से बात करना चाहते हैं, तो आप 1-800-Medicare (1-800-633-4227) या 1-888-804-3536 (Health Consumer Alliance--Medicare लोकपाल कार्यक्रम) पर संपर्क कर सकते हैं।



CENTER FOR ELDERS'
independence

Your life just got better