MSSP 的參與者權利

歡迎來到多用途長者服務計劃 (MSSP)。我們的護理管理服務的目標是防止或延遲參與者進入療養院。我們透過安排和監控社區中提供的各種支援服務來實現這一目標。

您的護理經理將與您一起確定您的優勢、資源、優先事項、興趣和需求。我們會至少每年一次對您的狀況進行正式評估，屆時我們會制定一份針對您的服務計劃，即護理計劃。在為您安排服務時，您的護理經理必須先評估並使用您的家人和朋友可提供的幫助；其次才是社區可利用的各項計劃。如果這些資源耗盡時仍然需要額外的服務，MSSP 可能能夠為您購買一些服務。MSSP 可提供的服務包括：成人日間看護、小型家居修繕/維護、補充家務、個人護理和保護服務、護理管理、臨時護理、交通、膳食服務和通訊服務。

您和您的護理經理在 MSSP 中均負有責任。

您有責任：

- 提供製定護理計劃所需的資訊
- 與您的護理經理以及您所接受服務的其他提供者合作
- 願意並能配合該計劃的要求，包括護理師和社工護理經理每年進行的居家訪視
- 與您的護理經理保持溝通（至少每月一次電話溝通，以及每三個月一次面對面或透過遠距醫療方式在您居住地進行溝通），以討論任何問題或疑慮，以及您的護理計劃中確定的需求領域。

您的護理經理的職責是：

- 告知您享有的權利和責任，包括您的以下權利：
  - 拒絕服務
  - 選擇您的護理計劃中確定的服務和提供者
  - 選擇**每月**進行聯絡的地點、時間（工作時間內）和方式
  - 選擇**每季度**以面對面或遠距醫療方式進行聯絡（如果不存在必需居家訪視的健康或安全問題）
  - 由我們的當地辦事處解決任何投訴或申訴
  - 如果您不同意本計劃做出的任何決定，您可以隨時申請加州醫療補助計劃 (Medi-Cal) 州公平聽證會
- 協調您的護理計劃中確定的服務
- 提供諮詢和指導

- 在任何影響您的護理計劃的重大變更之前通知您，包括個案結案
- 對您的資訊保密

我們致力於提供滿足您期望的高品質服務。但是，如果您有任何投訴、疑問，或對我們的決定或服務不滿意，請與您的護理經理討論。如果您和您的護理經理無法解決問題，您可以要求與您的護理經理的主管會面，該主管是：_____ 電話號碼：_____。

您可以隨時帶上家人或代表來與我們的計劃員工會面。

根據我們的經驗，大多數問題可以在本地計劃層面得到解決。但是，您有權隨時提出正式的 Medi-Cal 州公平聽證申請。

申請聽證會的最佳方式是填寫所附表格中的資訊並將其發送至：

郵件： **California Department of Social Services**
State Hearings Division
P.O. Box 944243, Mail Station 21-37
Sacramento, CA 94244-2430

傳真： **(833) 281-0905**

電子郵件： **SHDCSU@DSS.ca.gov**

在線： **acms.dss.ca.gov**

點擊「Create an account（建立帳戶）」以建立 ACMS 帳戶並在線上取得文件；或點擊「Submit Appeal without Account（無須帳戶即可提出上訴）」，無須建立帳戶即可提出請求。

您也可以致電公共調查及回應部門申請舉行聽證會，電話為：

免費電話號碼： **1-800-952-5253**
聽障人士 TDD： **1-800-952-8349**