حقوق شرکت‌کنندگان در MSSP

به برنامه خدمات چندمنظوره سالمندان (MSSP) خوش آمدید. هدف خدمات مدیریت مراقبت ما، جلوگیری از بستری‌شدن شرکت‌کنندگان در مراکز مراقبت پرستاری یا به‌تأخیر انداختن آن است. ما این کار را از طریق هماهنگی و نظارت بر خدمات حمایتی متنوعی که در جامعه ارائه می‌شود، انجام می‌دهیم.

مدیر مراقبت شما، برای شناسایی نقاط قوت، منابع، اولویت‌ها، علایق و نیازهایتان، با شما همکاری خواهد کرد. وضعیت شما حداقل سالی یک‌بار به‌طور رسمی ارزیابی خواهد شد؛ در این زمان، برنامه‌ای برای دریافت خدمات شما، تحت عنوان «طرح مراقبت»، تدوین می‌گردد. مدیر مراقبت شما در زمان هماهنگی برای دریافت خدمات، ابتدا باید کمک‌های موجود از سوی خانواده و دوستانتان را ارزیابی و از آن‌ها استفاده کند؛ برنامه‌های موجود در جامعه در اولویت بعدی قرار دارند. اگر پس از استفاده از تمام منابع فوق، همچنان به خدمات بیشتری نیاز باشد، MSSP ممکن است بتواند برخی از خدمات مورد نیاز شما را تأمین (خریداری) کند. خدماتی که ممکن است از طریق MSSP در دسترس شما قرار گیرند عبارت‌اند از: مراقبت روزانه از بزرگسالان، تعمیرات/نگهداری جزئی منزل، خدمات خانه‌داری تکمیلی، خدمات مراقبت شخصی و حفاظتی، مدیریت مراقبت، خدمات مراقبت فُرجه‌ای، حمل‌ونقل، خدمات تهیه و توزیع غذا و خدمات ارتباطی.

شما و مدیر مراقبت‌تان، هر دو در قبال MSSP مسئولیت‌هایی دارید.

مسئولیت‌های شما عبارت‌اند از:

- ارائه اطلاعات لازم جهت تدوین طرح‌های مراقبت خود
- همکاری با مدیر مراقبت خود و سایر ارائه‌دهندگان خدماتی که دریافت می‌کنید
- تمایل و توانایی همکاری با الزامات برنامه، از جمله پذیرش بازدیدهای سالانه الزامی در منزل که توسط مدیر مراقبت پرستاری و مدیر مراقبت مددکاری اجتماعی انجام می‌شود
- ارتباط با مدیر مراقبت خود (حداقل ماهی یک‌بار از طریق تلفن، و هر سه ماه یک‌بار به‌صورت حضوری یا از طریق خدمات سلامت از راه دور (دیجیتال) در محل سکونت خود) برای گزارش هرگونه مشکل یا نگرانی که پیش می‌آید، و همچنین در مورد نیازهای شناسایی‌شده در طرح مراقبتی‌تان

مسئولیت‌های مدیر مراقبت شما عبارت‌اند از:

- آگاه کردن شما از حقوق و مسئولیت‌هایتان، از جمله حق شما در موارد زیر:
  رد کردن خدمات
  انتخاب خدمات و ارائه‌دهندگان مشخص‌شده در طرح مراقبت شما
  انتخاب مکان، زمان (در ساعات اداری) و روش انجام تماس **ماهانه** شما
  در صورتی که هیچ‌گونه نگرانی از نظر سلامت یا ایمنی وجود نداشته باشد که انجام بازدید در منزل را ضروری کند، می‌توانید انتخاب کنید که تماس **سه‌ماهه** به‌صورت حضوری یا از طریق خدمات سلامت از راه دور انجام شود
  پیگیری و رسیدگی به هرگونه شکایت یا اعتراض از طریق دفتر محلی ما
  ارائه درخواست برای «جلسه دادرسی عادلانه ایالتی Medi-Cal» در هر زمان، در صورتی که با تصمیمات اتخاذشده توسط برنامه ما مخالف باشید
- هماهنگ‌سازی خدمات مشخص‌شده در طرح مراقبت شما
- ارائه مشاوره و راهنمایی
- اطلاع‌رسانی به شما پیش از هرگونه تغییر عمده در طرح مراقبت‌تان، از جمله بستن پرونده
- محرمانه نگه داشتن اطلاعات شما

هدف ما ارائه خدماتی با کیفیت بالا و مطابق با انتظارات شماست. با این حال، اگر شکایت یا سؤالی داشتید، یا از تصمیمات و خدمات ما رضایت نداشتید، لطفاً موضوع را با مدیر مراقبت خود در میان بگذارید. اگر شما و مدیر مراقبت‌تان نتوانید این موضوع را حل‌وفصل کنید، می‌توانید درخواست کنید جلسه‌ای با سرپرست مدیر مراقبت‌تان برگزار شود. نام سرپرست: _____ شماره تلفن: _____.

شما می‌توانید در هر زمان، از یکی از اعضای خانواده یا نماینده خود بخواهید در جلسه با کارکنان برنامه همراه شما باشد.

بر اساس تجربه ما، بیشتر مسائل در سطح برنامه محلی قابل حل‌وفصل هستند. با این حال، شما حق دارید در هر زمان، درخواست برگزاری یک «جلسه رسمی دادرسی عادلانه ایالتی Medi-Cal» را ارائه دهید.

بهترین راه برای درخواست برگزاری جلسه دادرسی، تکمیل اطلاعات موجود در فرم پیوست و ارسال آن به نشانی زیر است:

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

فکس: **(833) 281-0905**

ایمیل: **SHDCSU@DSS.ca.gov**

آنلاین: **acms.dss.ca.gov**

برای داشتن حساب کاربری ACMS و دریافت مدارک به‌صورت آنلاین، روی «ایجاد حساب» (Create an account) کلیک کنید؛ یا برای ثبت درخواست تجدیدنظر بدون نیاز به حساب کاربری، روی «ارسال درخواست تجدیدنظر بدون حساب» (Submit Appeal without Account) کلیک کنید

همچنین می‌توانید با تماس با «واحد پرسش و پاسخ عمومی» (Public Inquiry and Response Unit) به شماره زیر، درخواست جلسه دادرسی خود را ارائه دهید:

شماره تماس رایگان: **1-800-952-5253**
خدمات TDD برای ناشنوایان: **1-800-952-8349**