

## MSSP 的參與者權利

歡迎參加多用途高級服務計劃

(MSSP)。我們的護理管理服務旨在防止或延遲我們參與者的護理設施安置。我們可安排和監控社區中可用的各種支持服務以實現這一點。

您的護理經理將與您一同確定您的優勢、資源、優先事項、興趣及需求。您將至少每年獲得一次對您的情況的正式評估，屆時將為您訂立服務計劃，稱為護理計劃。在為您安排服務時，您的護理管理員須首先評估並使用您的家人和朋友提供的協助；社區中可用的計劃是下一個優先事項。

- 如在這些資源耗盡後仍需額外服務，MSSP 或會為您購買部份服務。可透過 MSSP 獲得的服務包括：成人日間照護、小型家庭維修/維護、補充家務與個人護理、護理管理、暫托、交通、膳食服務、補充保護服務及通訊服務。

您與您的護理管理員在 MSSP 中都有責任。

### 您有責任：

- 提供為您訂立護理計劃所需的資訊。
- 與您的護理管理員和您接受的其他服務供應商合作。
- 與您的護理管理員通訊（至少每月透過電話，每三個月在您居住的地方會面），針對出現的任何問題或疑慮以及您的護理計劃中確定的需求領域進行溝通。

### 您的護理管理員需負責：

- 向您告知您的權利及義務，包括您要求我們當地辦事處處理任何投訴或申訴的權利，以及，假如不同意我們的任何決定，您有權隨時提出舉行 Medi-Cal 州公平聆訊的要求。
- 協調您的護理計劃中確定的服務。
- 提供諮詢及指引。
- 在影響您的護理計劃出現任何重大變化（包括病例結案）之前通知您。
- 對您的資訊予以保密。

我們旨在提供滿足您期望的高品質服務。然而，若您有任何投訴、問題，或者您對我們的決定或服務不滿意，請與您的護理管理員商討。如與您的護理管理員無法解決問題，您可要求與您的護理管理員的主管 \_\_\_\_\_

會面，其聯絡電話號碼為 \_\_\_\_\_

您可隨時與您的家人或代表一同與我們的計劃工作人員會面。

根據我們的經驗，大多數問題都可在本地程序級別範圍內解決。但是，您有權隨時提出正式 Medi-Cal 州公平聆訊的申請。

申請聆訊的最佳方式是填妥所附表格中的資訊並寄至：

**California Department of Social Services  
State Hearings Division**

**P.O. Box 944243, Mail Station 9-17-37  
Sacramento, CA 94244-2430**

您亦可致電公共查詢及響應部門申請開展聆訊：

**免費熱線號碼： 1-800-952-5253**

**失聰人士 TDD： 1-800-952-8349**