MSSP 中的参与者权利

欢迎来到多用途长者服务计划 (MSSP)。我们的护理管理服务的目标是防止或延迟参与者进入疗养院。我们通过安排和监控社区中提供的各种支持服务来实现这一目标。

您的护理经理将与您一起确定您的优势、资源、优先事项、兴趣和需求。我们会至少每年一次对您的状况进行正式评估，届时我们会制定一份针对您的服务计划，即护理计划。在为您安排服务时，您的护理经理必须首先评估并使用您家人和朋友可提供的帮助；社区提供的计划是下一个优先事项。如果这些资源耗尽时仍然需要额外的服务，MSSP 可能能够为您购买一些服务。MSSP 可能提供的服务包括：成人日间看护、小型家居修缮/维护、补充家务、个人护理和保护服务、护理管理、临时护理、交通、膳食服务和通讯服务。

您和您的护理经理在 MSSP 中都负有职责。

您有责任：

- 提供制定护理计划所需的信息
- 与您的护理经理以及您所接受服务的其他提供者合作
- 愿意并能够配合该计划的要求，包括护士和社会工作护理经理每年进行的居家访视
- 与您的护理经理保持沟通（至少每月一次电话沟通，每三个月一次面对面或通过远程医疗方式在您居住地进行沟通），以讨论任何问题或疑虑，以及您的护理计划中确定的需求领域。

您的护理经理有责任：

- 告知您享有的权利和责任，包括您的以下权利：
  - 拒绝服务
  - 选择您的护理计划中确定的服务和提供者
  - 选择**每月**进行联系的地点、时间（工作时间内）和方式
  - 选择**每季度**以面对面或远程医疗方式进行联系（如果不存在必需居家访视的健康或安全问题）
  - 由我们的当地办事处解决任何投诉或申诉
  - 如果您不同意本计划做出的任何决定，您可以随时申请加州医疗补助 (Medi-Cal) 州公平听证会
- 协调您的护理计划中确定的服务
- 提供咨询和指导

- 在任何影响您的护理计划的重大变化之前通知您，包括个案结案
- 对您的信息保密

我们致力于提供满足您期望的高质量服务。但是，如果您有任何投诉、疑问，或者对我们的决定或服务不满意，请与您的护理经理讨论。如果您和您的护理经理无法解决问题，您可以要求与您的护理经理的主管会面，该主管是：_____ 电话号码：_____。

您可以随时派家人或代表来与我们的项目员工会面。

根据我们的经验，大多数问题可以在本地项目层面得到解决。但是，您有权随时提出正式的 Medi-Cal 州公平听证会申请。

申请听证会的最佳方式是填写所附表格中的信息并将其发送至：

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

传真： **(833) 281-0905**

电子邮件： **SHDCSU@DSS.ca.gov**

在线： **acms.dss.ca.gov**

点击“Create an account（创建账户）”，创建 ACMS 账户并在线获取文件；或点击“Submit Appeal without Account（无需账户提交上诉）”，无需创建账户即可提交上诉。

您还可以致电公共调查及响应部门申请举行听证会，电话为：

免费电话号码： **1-800-952-5253**
听障人士 TDD： **1-800-952-8349**