Права участников программы MSSP

Добро пожаловать в Многоцелевую программу обслуживания пожилых (MSSP). Цель наших услуг по координации ухода — предотвратить или отсрочить помещение участников программы в медицинское учреждение для пожилых и лиц с инвалидностью, требующих специального ухода. Для этого мы организуем и контролируем предоставление различных услуг по поддержке, доступных в местном сообществе.

Ваш менеджер по координации ухода будет работать с вами, чтобы определить ваши сильные стороны, ресурсы, приоритеты, интересы и потребности. Не реже одного раза в год в отношении вашей ситуации будет проводиться официальная оценка, по результатам которой будет разработан план предоставления услуг, называемый планом ухода. При организации ваших услуг ваш менеджер по координации ухода должен в первую очередь оценить и задействовать помощь, которую могут оказывать ваши родственники и друзья; следующим приоритетом являются программы, доступные в местном сообществе. Если после исчерпания этих ресурсов по-прежнему возникнет потребность в дополнительных услугах, MSSP, возможно, сможет приобрести для вас некоторые из них. К услугам, которые могут быть доступны через MSSP, относятся: Дневной уход за взрослыми, мелкий ремонт и техническое обслуживание жилья, дополнительная помощь по дому, услуги по личному уходу и обеспечению безопасности, координация ухода, временный уход, транспортные услуги, питание и услуги по обеспечению связи.

В рамках программы MSSP обязанности лежат как на вас, так и на вашем менеджере по координации ухода.

Вы обязаны:

- Предоставить информацию, необходимую для составления ваших планов ухода
- Сотрудничать со своим координатором по уходу и другими специалистами, предоставляющими вам услуги.
- Быть готовым (-ой) и способным (-ой) соблюдать требования программы, включая обязательные ежегодные посещения на дому менеджерами по координации ухода из числа медицинских сестер и социальных работников
- Обсуждать со своим менеджером по координации ухода (как минимум раз в месяц по телефону и раз в три месяца лично или посредством телемедицинской консультации по месту вашего проживания) любые возникающие проблемы или вопросы, а также области потребностей, указанные в вашем плане ухода

В обязанности вашего менеджера по уходу входит:

- Проинформировать вас о ваших правах и обязанностях, в том числе о ваших правах:
    - отказаться от услуг;
    - выбирать услуги и поставщиков, указанных в вашем плане ухода;
    - выбирать место, время (в рабочие часы) и способ проведения **ежемесячного** контакта;
    - решать, будет ли **ежеквартальное** посещение проводиться лично или посредством телемедицинской консультации, если отсутствуют проблемы со здоровьем или безопасностью, требующие проведения визита на дому;
    - на рассмотрение любой жалобы или претензии нашим местным отделением;

  - подать запрос на проведение беспристрастного слушания по программе Medi-Cal на уровне штата, если не согласны с каким-либо решением, принятым нашей программой;
- координировать услуги, указанные в вашем плане ухода;
- предоставлять консультирование и рекомендации;
- уведомлять вас заранее обо всех существенных изменениях, затрагивающих ваш план ухода, включая закрытие дела;
- сохранять конфиденциальность вашей информации;

Мы стремимся предоставлять высококачественные услуги, которые оправдают ваши ожидания. Однако, если у вас возникнут жалобы, вопросы или вы останетесь недовольны нашими решениями или услугами, пожалуйста, обсудите это со своим менеджером по координации ухода. Если вам и вашему менеджеру по координации ухода не удастся решить эту проблему, вы можете попросить о встрече с непосредственным руководителем вашего менеджера по координации ухода, а именно _____ по телефону _____.

Во время встречи с сотрудником программы вас может сопровождать член семьи или ваш представитель.

По нашему опыту, большинство вопросов можно решить на уровне местной программы. Тем не менее, вы имеете право в любое время подать запрос на проведение беспристрастного слушания по программе Medi-Cal на уровне штата.

Лучший способ запросить слушание — заполнить прилагаемую форму и отправить её по адресу:

Почта:	**California Department of Social Services** **State Hearings Division** **P.O. Box 944243, Mail Station 21-37** **Sacramento, CA 94244-2430**
Факс:	**(833) 281-0905**
Электронная почта:	**SHDCSU@DSS.ca.gov**
В режиме онлайн:	**acms.dss.ca.gov** Нажмите «Создать учетную запись», чтобы зарегистрироваться в системе ACMS и получать документы онлайн; или нажмите «Подать апелляцию без создания учетной записи», чтобы подать апелляцию без регистрации

Вы также можете запросить слушание, позвонив в Отдел по работе с общественностью по телефону:

Телефон для бесплатных звонков:	**1-800-952-5253**
TDD для глухих:	**1-800-952-8349**