

# Ваши права как получателя услуг

*Как получатель услуг вы имеете конкретные права. К ним относятся:*

Гражданские и личные права

* право на достойное и уважительное обращение;
* право на свободу от угроз и намеренного причинения травм;
* право на отсутствие дискриминации по признаку расовой, этнической или национальной принадлежности, религии, гендерной принадлежности, возраста, имеющейся или предполагаемой умственной или физической инвалидности, сексуальной ориентации, генетических данных либо источника платежей;
* право не подвергаться кино-, фото- или видеосъемке без вашего согласия;
* право на получение информации, предоставленной на понятном вам языке и переданной доступным вам способом.

Права, касающиеся подачи заявления на получение услуг

* право на сохранение конфиденциальности личной, медицинской и финансовой информации во всех случаях, когда иное не предусматривается законом;
* право на получение информации о программах, на участие в которых вы, возможно, имеете право;
* право на получение устного и письменного уведомления о том, есть ли у вас право на участие в той или иной программе, включая указание причин для принятия решения и описание прав на подачу апелляционной жалобы в Департамент социального обеспечения (Department of Public Welfare) для справедливого разбирательства;
* право на получение устного и письменного уведомления о результатах интервью по вопросу наличия у вас права на участие с указанием причин для принятия решения, если решение привело к изменению услуг (например, к увеличению или сокращению объема услуг, либо к прекращению предоставления услуг);
* право на получение первичного решения относительно наличия у вас полномочий в течение 90 дней с момента подачи заявки на участие;
* право на проведение проверки на соответствие функциональным и финансовым критериям для получения финансируемых за счет госбюждета услуг долгосрочного ухода, а также право на получение информации о результатах такой проверки.

Права, касающиеся процедуры определения услуг, которые вы будете получать

* право на получение точной и непредвзятой информации и поддержки;
* право принимать или отказываться от любой информации, направлений или услуг, если вы сами являетесь лицом, на законных основаниях принимающим решения;
* право на прохождение интервью на дому в течение семи рабочих дней с момента подачи запроса на услуги;
* право выбирать агентство, координирующее услуги, и координатора услуг

(Service Coordinator, SC);

* право участвовать в разработке вашего плана обслуживания;
* право привлекать друзей, членов семьи или других выбранных вами людей к планированию вашего обслуживания, принятию решений и предоставлению услуг;
* право на подачу запроса о привлечении дипломированной медицинской сестры

(Registered Nurse, RN) к процедуре планирования обслуживания.



Ваши права как получателя услуг (продолжение)

Права, касающиеся получения услуг

* право на получение информационной помощи в отношении услуг, которые вы получаете в рамках плана индивидуального обслуживания, изложенного в письменном виде и включающего поддержку, услуги и ресурсы, которые необходимы для достижения ваших целей;
* право на выбор поставщика (или, по вашему запросу, право на использование услуг выбранного для вас поставщика (вы не обязаны и вас не будут принуждать пользоваться услугами конкретного поставщика либо использовать одного поставщика для получения всех услуг);
* право обращаться с просьбой сменить поставщика по любой причине и в любое время при посредничестве вашего координатора услуг;
* право просматривать записи с вашими персональными данными и обращаться с просьбой о внесении в них изменений;
* право на альтернативный доступный формат, включая когнитивно доступные форматы, и (или) обоснованно необходимые удобства при обращении за поддержкой в организацию по координированию услуг (такие модификации

могут включать, среди прочего, услуги перевода, включая американский язык

жестов, материалы в виде записей и адаптивные устройства/технологии).

Право на подачу жалобы

* право на подачу жалобы по поводу получаемых вами услуг вашему координатору услуг или в Отдел по вопросам долгосрочного ухода (Office of Long-Term Living).

Право на подачу искового заявления и своевременный доступ к официальному слушанию дела

* право на подачу искового заявления по поводу любых услуг, включая определение наличия права на получение услуг в рамках альтернативных программ Medicaid (Medicaid Waiver) или программ, финансируемых штатом, либо на проведение слушания в соответствии с процедурами, установленными в главе 275 титула 55 Свода законов штата Пенсильвания) (в части, касающейся подачи апелляции и справедливого слушания);
* право на своевременный доступ к официальному административному слушанию дела в соответствии с требованиями Medicaid;
* право на отказ от подачи жалобы в Отдел по вопросам долгосрочного ухода

(Office of Long-Term Living) до подачи искового заявления.



# Ваши обязанности как получателя услуг

*Существует ряд конкретных обязанностей, которые вы должны соблюдать при подаче заявления или получении услуг, предоставляемых через Отдел по вопросам долгосрочного ухода (Office of Long-Term Living). Если вы не будете выполнять эти обязанности, вы можете быть отстранены от получения услуг. Вы обязаны:*

* обращаться с координатором услуг, работниками, осуществляющими за вами непосредственный уход, поставщиками и другими лицами уважительно;
* вести себя так, чтобы не подвергать риску себя или других людей (если вы подвергаете риску собственные здоровье и безопасность и здоровье или безопасность других людей, вам могут отказать в получении услуг;
* предоставлять точную и своевременную информацию вашему координатору услуг, чтобы способствовать установлению наличия права и разработке плана вашего обслуживания;
* предоставлять информацию о других получаемых вами услугах, которые оплачиваются в рамках других программ, таких как Medicare, или частными страховками;
* обращаться к неофициальным источникам поддержки, включая вашу семью, друзей, соседей или другие системы оказания поддержки, для получения всяческой помощи;
* активно участвовать в принятии решений, искать и использовать ресурсы, которые наилучшим образом отвечают вашим потребностям;
* придерживаться требований программы (несоблюдение таких требований может привести к тому, что вам откажут в получении услуг);
* сообщать вашему поставщику услуг о ситуациях, когда вы не можете посетить запланированные приемы, или о том, что вас собираются госпитализировать либо вы переезжаете в другое место на значительный период времени;
* предоставлять документы, касающиеся вопросов наличия у вас права на получение услуг, если они запрашиваются как условие получения или продолжения предоставления услуг;
* юридическая обязанность, под страхом наказания по закону, правдиво, точно и в полном объеме предоставлять информацию, необходимую для определения наличия у вас права на получение услуг и предусмотренную соответствующими

формами программы;

* позволять проводить все визиты на дом для проведения проверок координатором услуг;
* предоставлять точные ведомости учета рабочего времени и сообщать о потенциальном мошенничестве или ненадлежащем обращении;
* иметь индивидуальный резервный план на случай, если лицо, предоставляющее вам непосредственное обслуживание, оказывается недоступным.

*К числу ваших обязанностей как получателя услуг при определении соответствия финансовым критериям*

*относятся:*

* сообщать окружному отделу поддержки в вопросах социального обеспечения (County Assistance Office, CAO), и вашему координатору услуг о любой имеющейся у вас частной медицинской страховке (вы обязаны использовать индивидуальную страховку для оплаты ваших медицинских счетов прежде, чем эти счета будут выставлены штату или программе Medicaid; вы также должны сообщить округу, если у вас больше не будет частной страховки);
* сообщать CAO об изменениях в ваших расходах на медицинские нужды (к примеру, такие изменения могут иметь место в случае изменения состояния вашего здоровья, в ситуации, когда ваш врач считает, что приобретать лекарства больше нет необходимости, или когда оплачивать лечение больше не нужно в связи с тем, что оно начинает оплачиваться по частной страховке);



# Ваши обязанности как получателя услуг

## (продолжение)

* сообщать CAO, если вы передаете активы другому лицу (включая, помимо прочего, деньги, собственность, денежные подарки и пр.), поскольку это может влиять на ваше право на участие в альтернативных программах Medicaid;
* сообщать CAO об изменениях финансового состояния, которые могут влиять на ваше право на получение услуг или на объем получаемых вами льгот или услуг; для получения более подробной информации следует обратиться в местный CAO (такие изменения могут включать увеличение или уменьшение вашего дохода или изменение объема имеющихся у вас активов; также сюда может относиться получение наследства);
* сообщать CAO об изменениях в семье, которые могут влиять на объем получаемых льгот или услуг (такие изменения могут иметь место, когда любой из детей достигает 18-летнего возраста, когда кто-либо добавляется в семью или уходит из нее, когда изменяется семейное положение или когда вы либо другой член семьи беременеет или у него появляется ребенок);
* сообщать вашему координатору услуг и CAO об изменении адреса, контактной информации и любой другой относящейся к делу информации, которая может влиять на ваши полномочия или предоставление услуг.



# Выбор участника

Имею ли я право выбирать, как получать услуги и кто будет мне их предоставлять?

* Да, вы имеете право выбирать, как и где вы будете получать услуги. Вы можете либо получать услуги у себя на дому, либо поступить в учреждение сестринского ухода.
* Если вы решите получать услуги на дому, вы будете работать с вашим координатором услуг и вместе с ним примете решение о том, кто будет предоставлять вам эти услуги.
* Вы можете выбрать вашего поставщика из списка организаций, которые имеют право предоставлять такие услуги.
* Также вы можете самостоятельно управлять вашими услугами. Если вы решите управлять услугами самостоятельно, вы будете выступать в качестве работодателя для лиц, осуществляющих за вами непосредственный уход, и нести ответственность за подбор и подготовку собственных работников и контролировать их.
* Ваш координатор услуг предоставит вам форму выбора поставщика услуг (Service Provider Choice Form). Форма содержит дополнительную информацию о праве выбора ваших поставщиков услуг, а также о праве управления услугами самостоятельно.

Обязан ли я пользоваться услугами поставщика, предложенного моим координатором услуг?

* Нет, вы не обязаны пользоваться услугами поставщика, предложенного вашим координатором услуг.
* Вы можете выбрать поставщика, который будет предоставлять вам услуги, из полного списка организаций, которые имеют право оказывать такие услуги.
* Также вы можете управлять вашими услугами самостоятельно.

Я могу выбрать любого поставщика?

* Вы можете выбрать поставщика из списка организаций, которые имеют право оказывать услуги, которые вы указали в вашем индивидуальном плане обслуживания.
* Если вы решили управлять услугами самостоятельно, вы отвечаете за подбор и подготовку работников, осуществляющих за вами непосредственный уход, которых вы наняли для предоставления вам услуг, и контролируете их.

Я могу выбрать любую услугу?

* Вы можете выбрать услуги, доступные по вашей программе, основываясь на оценке ваших потребностей, в соответствии с указаниями, которые содержатся в вашем индивидуальном плане обслуживания.

К кому мне следует обратиться, если мне откажут в возможности выбрать поставщика?

* В первую очередь вам следует обратиться к вашему координатору услуг, чтобы сообщить ему о своей проблеме.
* Если после разговора с вашим координатором у вас останутся вопросы, вам следует обратиться на горячую линию Отдела по вопросам долгосрочного ухода

Long-Term Living Participant Helpline по номеру 1-800-757-5042 (с 8:00 до

16:30 с понедельника по пятницу).



# Подача заявления на участие в программах обслуживания на дому и по месту жительства

Отдел по вопросам долгосрочного обслуживания (Office of Long-Term Living, OLTL) штата Пенсильвания имеет несколько программ, предназначенных для оказания помощи людям с ограниченными возможностями и позволяющих им оставаться дома и по месту постоянного проживания. Доступность программ варьируется в зависимости от возраста, физической инвалидности и других факторов.

Независимый брокер штата Пенсильвания по зачислению в программы (Independent Enrollment Broker, IEB) предоставляет услуги по подаче заявок для взрослых с физической инвалидностью, желающих принять участие в альтернативных программах Attendant Care, COMMCARE, Independence, OBRA и 0192 (AIDS), а также в программе Act 150 Attendant Care Program. Местные агентства по делам пожилых людей (Area Agencies on Aging, AAA) предоставляют услуги по подаче заявок для лиц старше 60 лет, желающих принять участие в альтернативной программе для пожилых.

ПРОЦЕДУРА

Для помощи Отделу по вопросам долгосрочного ухода (OLTL) в определении права на участие в программах разработана пошаговая процедура. Процедура от начала до конца может занять до 90 дней.

Участвуя в этой процедуре, следует помнить, что независимый брокер штата Пенсильвания (PA IEB) и (или) ваше местное агентство по делам пожилых людей могут помочь вам пройти через эту процедуру в кратчайшие сроки и начать получать услуги, на которые вы имеете право.

Процедура состоит из пяти отдельных шагов.

1. Независимый брокер штата Пенсильвания и (или) ваше местное агентство по делам пожилых людей встречаются с вами у вас дома (если вы захотите, на встрече смогут присутствовать члены вашей семьи) и проводят необходимую оценку.
2. Ваш личный терапевт заполняет форму сертификации терапевта.
3. Ваше местное агентство по делам пожилых людей посещает вас у вас дома и оценивает уровень ухода.
4. Окружной отдел поддержки в вопросах социального обеспечения (County Assistance Office, CAO) определяет соответствие финансовым критериям.
5. OLTL удовлетворяет или отклоняет ваше заявление.

Если у вас есть вопросы по процедуре подачи заявления на получение услуг на дому или по месту жительства, обратитесь к независимому брокеру штата Пенсильвания и (или) в ваше местное агентство по делам пожилых людей (Area Agency of Aging, AAA). Процедура подачи заявления начинается со звонка в PA IEB по номеру

1-877-550-4227, если вам меньше 60 лет.

Если вы старше 60 лет, обратитесь в Центр предоставления ресурсов пожилым людям и лицам с инвалидностью (Link to Aging and Disability Resources) по номеру

1-866-286-3636 или в ваше местное агентство AAA из списка, расположенного по ссылке [http://www.portal.state.pa.us/portal/server.pt?open=514&objID=616424&mode=2](http://www.portal.state.pa.us/portal/server.pt?open=514&amp;objID=616424&amp;mode=2)



# Роль координатора услуг

Координатор услуг играет важную роль в программах предоставления услуг на дому и по месту жительства,

поскольку он гарантирует, что вы можете получать определенные услуги и поддержку, соответствующие вашим потребностям, установленным в ходе оценки. Получив право на обслуживание,

вы выберете организацию, координирующую услуги.

Ниже приводится информация о том, что представляют собой координаторы услуг и чего вы можете от них ожидать после того, как начнете получать услуги. Если у вас есть вопросы по поводу координатора услуг, вы можете обсудить их

с вашим координатором или обратиться на горячую линию поддержки участников программ Отдела по вопросам долгосрочного ухода (Office of Long-Term Living, OLTL) по номеру 1-800-757-5042 (с 8:00 до 16:30 с понедельника по пятницу).

Координатор услуг

Координатор услуг работает с вами над определением, координированием и доступом ко всем необходимым услугам.

Для обеспечения качества программ предоставления услуг на дому и по месту жительства координаторы выполняют следующие функции.

Оценка. Ежегодно выполняет тщательную повторную оценку ваших возможностей,

потребностей, предпочтений, поддержки и желаемых результатов.

Разработка плана обслуживания. Вместе с вами разрабатывать план обслуживания, который позволит вам добиваться своих целей.

Направление. Предоставлять информацию, которая поможет вам выбрать квалифицированных поставщиков и организовать все необходимое, чтобы убедиться, что поставщики выполняют ваш план обслуживания.

Мониторинг. Обеспечивает получение вами квалифицированных услуг и их соответствие вашим установленным потребностям и целям.

Разрешение проблем. Помогает вам решить проблемы, если что-то идет не так, и помогать предотвратить потенциальные проблемы.

Чего можно ожидать после того, как будет подтверждено ваше право на получение услуг

* Независимый брокер штата Пенсильвания и (или) ваше местное агентство по делам пожилых людей должны предложить вам выбрать агентство, которое вы хотите использовать для координации ваших услуг.
* После того как вы выберете агентство, координирующее услуги, ваш координатор услуг вместе с вами приступит к разработке плана обслуживания, чтобы определить ваши потребности и обсудить с вами наилучшие способы добиться намеченных целей.



Роль координатора услуг (продолжение)

* Чтобы обеспечить соответствие потребностям, обозначенным в вашем плане обслуживания, ваш координатор услуг предоставит вам выбор из нескольких поставщиков услуг, а также предложит выбрать способ, которым вы хотите получать эти услуги.
* Ваш координатор должен предложить вам выбрать организацию-поставщика услуг, которая будет предоставлять вам услуги.
* Вы можете рассчитывать, что ваш координатор будет связываться с вами не менее 4 раз в год, чтобы гарантировать, что убедиться, что услуги предоставляются вам в соответствии с вашим планом обслуживания, а также что вы по-прежнему нуждаетесь в этих услугах. Два из таких контактов должны происходить в режиме личной встречи.
* Вы можете сменить агентство, координирующее услуги, и (или) вашего поставщика услуг в любое время. Вы можете выбирать агентства, координирующие услуги, и

поставщиков услуг.



# Жалобы участников

Как я могу получить помощь в случае, если у меня возникнут жалобы или сомнения по поводу моих услуг?

Ваш координатор услуг несет ответственность за координирование получаемых вами услуг по месту жительства и должен организовать на месте систему разрешения ваших сомнений и проблем, касающихся вашего облуживания. При возникновении жалоб или сомнений по поводу вашего обслуживания в первую очередь следует обращаться к своему координатору услуг.

Если ваша проблема не будет разрешена, вам нужно будет обратиться в агентство, предоставляющее вам услуги, и обсудить ситуацию с куратором или руководителем.

В случае если ваша проблема не будет разрешена усилиями координатора услуг и (или) если проблема или сомнение касается вашего координатора, вы можете обратиться за помощью в отдел по вопросам долгосрочного ухода (Office of Long- Term Living, OLTL) Нашей главной задачей является обеспечение качества предоставляемых вам услуг и ваша безопасность. Для того чтобы вы могли рассказать о ваших сомнениях или проблемах, организована бесплатная горячая линия, в которой работают подготовленные сотрудники. Позвоните на горячую линию OLTL Participant Helpline по номеру 1-800-757-5042 для получения помощи (линия работает с 8:00 до 16:30 с понедельника по пятницу).

Также вы можете отправить жалобу по факсу или по почте, использую следующую информацию:

Commonwealth of Pennsylvania Office of Long-Term Living Quality Management Unit

555 Walnut Street, 6th Floor Harrisburg, PA 17101-1919

Факс: 717-346-4142

После получения вашей жалобы персонал OLTL проведет расследование и свяжется с вами, чтобы сообщить дополнительную информацию.

Если у вас есть дополнительные вопросы по поводу услуг долгосрочного ухода, вы также можете позвонить по бесплатному номеру 1-866-286-3636 в Центр предоставления ресурсов пожилым людям и лицам с инвалидностью (Link to Aging and Disability Resources). Консультанты предоставят вам информацию и направят в местные агентства, которые смогут оказать помощь в планировании и организации долгосрочных услуг и поддержки по месту жительства.


# Как я могу найти другие ресурсы по месту жительства?

Многие местные агентства могут помочь вам с ведением домашнего хозяйства, транспортировкой, трудоустройством, юридическими проблемами, коммунальными вопросами, психическим здоровьем и другими важнейшими услугами и льготами, благодаря которым вы сможете продолжать вести независимую жизнь.

Тем не менее, найти необходимую вам программу может оказаться сложно. В Пенсильвании вы можете получить информацию о необходимых вам агентствах по вопросам продолжительности жизни в организациях, занимающихся предоставлением информации (Link). Эти местные агентства располагают информацией об услугах, доступных в соответствующих округах. Связавшись с одним из них, вы можете получить информацию обо всех услугах, которые вам могут понадобиться!

Лучше всего обращаться в ваше местное агентство Link через ваше местное агентство по делам пожилых людей или ваш местный Центр по поддержке независимого проживания (Center for Independent Living, CIL). Тем не менее, если вы не получите необходимую информацию, вы можете обратиться в Центр предоставления ресурсов пожилым людям и лицам с инвалидностью (Aging and Disability Resource Center) штата Пенсильвания по бесплатному номеру

1-866-286-3636.

Информация и поддержка во всех агентствах Link или агентствах, являющихся партнерами Link, предоставляется бесплатно.

*Если вы увидели этот логотип, значит, вы обратились по нужному адресу!*

# Мошенничество и неправомерное

использование

программы Medicaid (MA)

Что такое мошенничество и неправомерное использование программы Medicaid?

Законодательство штата Пенсильвания определяет мошенничество и неправомерное использование программы Medicaid как «выставление счетов за услуги,

не соответствующие правилам программы Medicaid, не являющиеся необходимыми или не соответствующие потребностям, определенным по состоянию здоровья пациента, либо противоречащие стандартно применяемым практикам». Это включает:

* поставщиков, выставляющих счета за услуги, которых они не предоставляли;
* поставщиков, изменяющих счета, чтобы получить плату в большем размере;
* использование карты участника Medicare/Medicaid другого лица для получения медицинского обслуживания;
* внесение в карточки учета рабочих часов оказывающих непосредственный уход работников лишних рабочих часов, в которые в действительности уход не осуществлялся;
* поставщиков, навязывающих услуги, которые не являются необходимыми согласно вашим потребностям.

К каким последствиям это может привести?

* Мошенничество и неправомерное использование программы являются незаконными, и в случае, если вы о них не сообщите, могут привести к исключению вас из программы. Если вы не сообщите о мошенничестве и неправомерном использовании, вы также будете являться виновником сложившейся ситуации.

Как мне распознать мошенничество и неправомерное использование и сообщить о них?

* Участники, управляющие услугами. Если вы участвуете в программе на условиях управления услугами, вы должны возвращать выданные вам карточки учета рабочих часов, в которых точно отражены услуги, которые вам предоставляются. Кроме того, вы обязаны следить за тем, чтобы услуги, которые вы получаете, были указаны в вашем плане обслуживания.
* Модель с использованием организации. Вы отвечаете за взаимодействие с вашей организацией-поставщиком и обязаны сообщать ему о проблемах или несоответствиях, касающихся работника, оказывающего вам непосредственный уход. Это включает ситуации, когда работник не предоставляет услуги, указанные в вашем плане обслуживания, или не работает должное количество часов. Если поставщик просит участника подписать карточку учета рабочих часов до предоставления услуг, это является мошенничеством в отношении программы Medicaid.

Что является примером мошенничества или неправомерного использования MA?

* Работник, осуществляющий непосредственный уход, выставляет счет и получает оплату за часы оказания помощи лицу, нуждающемуся в такой помощи, в то время как сам этот работник находился на работе в другой организации.
* Работник, осуществляющий непосредственный уход, должен был оказывать услуги в течение 4 часов, но ушел, проработав 2 часа, при этом сказав участнику никому об этом не говорить.
* Вы получаете услуги по персональной помощи и поручаете вашему работнику перевезти мебель в дом вашей дочери (услуги предназначаются для вас лично, а не для других людей).
* Вы узнали о том, что поставщик выставил счета за услуги в рамках программы за период, когда вы находились в больнице, и не сообщили об этом.



# Мошенничество и неправомерное использование программы Medicaid (MA)

## (продолжение)

Четыре совета по предотвращению мошенничества и неправомерного использования программы Medicaid

* Необходимо наладить хорошее взаимодействие с вашим координатором услуг и при подозрении на мошенничество со стороны поставщика сообщать об этом поставщику и (или) вашему координатору услуг.
* Вникайте и принимайте активное участие в разработке вашего плана обслуживание, чтобы распознавать ситуации, когда услуги не предоставляются.
* Имейте под рукой соответствующие номера телефонов, по которым вы сможете сообщить о подозреваемом мошенничестве в отношении MA и ее неправомерном использовании.
* Никогда не называйте ваши номера Medicaid, Medicare или Social Security по телефону.

Что я должен делать в случае подозрения на мошенничество или неправомерное использование MA?

* Если у вас возникают подозрения на мошенничество или неправомерное использование MA и вы знаете поставщика, вы можете позвонить к нему в офис и спросить его об этом. Лицо, которое вам ответит, может помочь вам лучше разобраться в ситуации и понять, какие услуги или материалы вы получаете. Также ваш поставщик может обнаружить, что он допустил ошибку при составлении счета.
* Тем не менее, если вы связались с поставщиком и подозреваете, что программе

Medicaid выставлен счет за услуги или материалы, которые вы не получали:

* + В первую очередь вам следует сообщить о ваших подозрениях вашему координатору услуг
	+ Обратитесь в Отдел по вопросам добросовестного использования программы MA (Bureau of Program Integrity) Департамента социального обеспечения (Department of Public Welfare). Звоните на горячую линию по вопросам мошенничества или неправомерного использования программы MA Fraud and Abuse Hotline по номеру 1-866-DPW-TIPS (1-866-379-8477)
	+ Звоните на горячую линию OLTL по номеру 1-800-757-5042
* Главное управление по надзору за использованием программы Medicare (Senior Medicare Patrol, SMP) штата Пенсильвания также может помочь вам разрешить ваши сомнения по поводу мошенничества или неправомерного использования программ Medicaid и Medicare. Помощь предоставляется бесплатно и конфиденциально. Обращайтесь по номеру 1-800-356-3606 с понедельника по пятницу с 9:00 до 17:00.

Могу ли я лишиться своих услуг в случае сообщения о мошенничестве или неправомерном использовании?

* Нет, поставщик не может прекратить обслуживать участника в связи с сообщением о подозрении в мошенничестве или неправомерном использовании.



# К кому мне обратиться, если...

... у меня есть жалоба по поводу моего обслуживания?

* В первую очередь вам следует обратиться к вашему координатору услуг и рассказать ему о своих проблемах.
* Если после беседы с координатором услуг вы остались неудовлетворенны, позвоните на горячую линию отдела по вопросам долгосрочного обслуживания (Office of Long-Term Living) по номеру 1-800-757-5042 (линия работает с 8:00 до 16:30 с понедельника по пятницу).

Мне кажется, что мне требуется больше часов обслуживания, чем я получаю?

* В первую очередь вам следует обратиться к вашему координатору услуг и рассказать ему о своих сомнениях.
* Если после беседы с координатором услуг вы остались неудовлетворенны, позвоните на горячую линию Отдела по вопросам долгосрочного ухода (Office of Long-Term Living) по номеру 1-800-757-5042.

Мой работник просит меня разрешить ей заполнять ее собственные карточки учета рабочего времени?

* Позвоните на горячую линию по номеру 1-800-757-5042.

Мой работник обычно опаздывает и уходит раньше, чем нужно?

* Если работник, оказывающий вам непосредственный уход, работает в организации, вам необходимо сообщить о ситуации в эту организацию или вашему координатору услуг.
* Если вы наняли этого работника самостоятельно в рамках модели самостоятельного управления услугами, вы должны обсудить ситуацию с вашим работником и проследить, чтобы он заполнял карточки регистрации рабочего времени точно и в соответствии с действительностью. Если работник продолжает опаздывать, вы можете уволить его и нанять другого работника.

Я не получаю услуги, указанные в моем плане обслуживания?

* Обратитесь к вашему координатору услуг.

Я подвергаюсь издевательствам или запугиванию со стороны работника, осуществляющего непосредственный уход?

* Обратитесь к вашему координатору услуг.
* Если ситуация не разрешится, обратитесь в линию поддержки участников

OLTL по номеру 1-800-757-5042.

Я подвергаюсь плохому обращению со стороны работника, осуществляющего за мной непосредственный уход?

* Если вы старше 60 лет, позвоните по на горячую линию по вопросам ненадлежащего обращения с пожилыми людьми по номеру 1-800-490-8505.
* Обратитесь к вашему координатору услуг.
* Позвоните на горячую линию OLTL по номеру 1-800-757-5042.
* В экстренных ситуациях звоните 911.

Мне сказали, что я не имею права на получение услуг?

* Позвоните на горячую линию OLTL по номеру 1-800-757-5042.



К кому мне обратиться, если… (продолжение)

Мне сказали, что я должен платить дополнительную плату за получаемые мной услуги?

* + Позвоните на горячую линию OLTL по номеру 1-800-757-5042.

Я не знаю, какие услуги мне доступны?

* + Обратитесь к вашему координатору услуг.

Я хочу нанять своего собственного работника по оказанию непосредственного ухода, но мой координатор услуг говорит, что я не могу это сделать?

* + Позвоните на горячую линию OLTL по номеру 1-800-757-5042.