

Dự Luật của Minnesota về Khách Hàng của Nhà Cung Cấp Dịch Vụ Chăm Sóc Tại Nhà Được Miễn Cấp Phép

Tuyên Bố về Các Quyền

Một khách hàng nhận các dịch vụ chăm sóc tại nhà ở cộng đồng có các quyền sau:

1. Nhận thông tin dạng văn bản, bằng ngôn ngữ đơn giản, về các quyền trước khi nhận dịch vụ, bao gồm những việc cần làm khi quyền lợi bị vi phạm.
2. Nhận chăm sóc và các dịch vụ theo kế hoạch phù hợp và cập nhật, và tuân theo các tiêu chuẩn về chăm sóc sức khỏe, y tế hoặc điều dưỡng và chăm sóc lấy con người làm trọng tâm, để tham gia tích cực vào việc phát triển, sửa đổi và đánh giá kế hoạch và dịch vụ.
3. Được thông báo trước khi nhận dịch vụ về loại hình và quy tắc của nhân viên dịch vụ, tần suất các lần thăm khám đề xuất, các lựa chọn khác dành để giải quyết các nhu cầu chăm sóc tại nhà và hậu quả tiềm ẩn của việc từ chối các dịch vụ này.
4. Được thông báo trước về các thay đổi đề xuất bởi nhà cung cấp về kế hoạch dịch vụ và để tham gia tích cực vào những quyết định về thay đổi kế hoạch dịch vụ.
5. Từ chối dịch vụ hoặc điều trị.
6. Biết những giới hạn đối với các dịch vụ từ nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc tại nhà, trước khi nhận dịch vụ hoặc trong lần thăm khám đầu tiên.
7. Được thông báo trước khi bắt đầu các dịch vụ về mức phí mà nhà cung cấp sẽ tính cho các dịch vụ; phạm vi thanh toán có thể đến từ bảo hiểm y tế, các chương trình công cộng hoặc các nguồn khác nếu biết; và những gì khách hàng có thể phải thanh toán.
8. Biết rằng có các dịch vụ khác trong cộng đồng, bao gồm các dịch vụ và nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc tại nhà khác, và biết nơi để nhận thông tin về các dịch vụ này.
9. Tự do lựa chọn trong số các nhà cung cấp có sẵn và thay đổi nhà cung cấp sau khi bắt đầu dịch vụ, trong phạm vi bảo hiểm y tế, bảo hiểm chăm sóc dài hạn, hỗ trợ y tế, các chương trình sức khỏe khác, hoặc chương trình công.
10. Giữ kín thông tin cá nhân, tài chính và y tế, và được tư vấn về các chính sách và quy trình của nhà cung cấp về việc tiết lộ thông tin đó.
11. Tiếp cận các hồ sơ của chính khách hàng và thông tin dạng văn bản từ các hồ sơ này theo Đạo Luật Hồ Sơ Sức Khỏe Minnesota, Bộ Luật Minnesota, Phần 144.291 tới 144.298.
12. Được phục vụ bởi những người đủ trình độ và có thẩm quyền thực hiện nhiệm vụ của họ.

**Dự Luật của Minnesota về Khách Hàng của Nhà Cung Cấp Dịch Vụ Chăm Sóc Tại
Nhà Được Miễn Cấp Phép**

13. Được đối xử lịch sự và tôn trọng, và tài sản khách hàng được tôn trọng.
14. Không bị lạm dụng về lời nói và thể xác, bỏ bê, khai thác tài chính/chiếm dụng tài sản, và tất cả các hình thức ngược đãi theo Đạo Luật Người Lớn Dễ Bị Tổn Thương và Đạo Luật Ngược Đãi Trẻ Vị Thành Niên.
15. Thông báo trước một cách hợp lý về các thay đổi trong dịch vụ hoặc mức phí.
16. Biết lý do chấm dứt dịch vụ của nhà cung cấp.
17. Thông báo trước ít nhất mười ngày về việc chấm dứt dịch vụ bởi nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc tại nhà. Điều khoản này không áp dụng với các trường hợp:
 - Khách hàng tham gia vào hành vi làm thay đổi đáng kể các điều khoản của gói dịch vụ với nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc tại nhà.
 - Khách hàng, người sống cùng khách hàng hoặc những người khác tạo ra một môi trường làm việc lạm dụng hoặc không an toàn cho nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc tại nhà.
 - Trường hợp khẩn cấp hoặc thay đổi đáng kể về tình trạng của khách hàng đã dẫn đến nhu cầu dịch vụ vượt quá gói dịch vụ hiện tại và nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc tại nhà không thể đáp ứng một cách an toàn.
18. Phối hợp chuyển viện khi có thay đổi về nhà cung cấp dịch vụ.
19. Khiếu nại với nhân viên và những người khác theo sự lựa chọn của khách hàng về các dịch vụ, điều trị hoặc chăm sóc được cung cấp hoặc không được cung cấp, và sự thiếu lịch sự hoặc thiếu tôn trọng khách hàng hoặc tài sản của khách hàng và quyền đề xuất thay đổi chính sách và dịch vụ, không trả thù, bao gồm cả đe dọa chấm dứt dịch vụ.
20. Biết cách liên hệ với một cá nhân liên quan đến nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc tại nhà chịu trách nhiệm xử lý các vấn đề và yêu cầu nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc tại nhà điều tra và cố gắng giải quyết khiếu nại hoặc phàn nàn.
21. Biết tên, địa chỉ và số điện thoại của cơ quan thuộc tiểu bang hoặc quận để liên hệ nhận thông tin bổ sung hoặc hỗ trợ.
22. Khẳng định các quyền này một cách cá nhân, hoặc qua đại diện của khách hàng hoặc bất kỳ ai thay mặt khách hàng, mà không được trả thù.
23. Đặt một thiết bị giám sát điện tử trong không gian máy khách hoặc khu dân cư phù hợp với yêu cầu của tiểu bang.

Quý vị có thể chọn thảo luận về mọi vấn đề với nhà cung cấp của quý vị. Xin nhắc lại, các nhà cung cấp cần làm việc để đảm bảo các quyền của quý vị và các yêu cầu khác được tuân thủ. Khi các nhà cung cấp vi phạm các quyền trong phần này, họ phải chịu phạt và tạm dừng cấp phép.

Các nhà cung cấp phải thực hiện tất cả những điều sau:

- Khuyến khích và hỗ trợ thực hiện các quyền này đầy đủ nhất.

Dự Luật của Minnesota về Khách Hàng của Nhà Cung Cấp Dịch Vụ Chăm Sóc Tại Nhà Được Miễn Cấp Phép

- Cung cấp tên, số điện thoại của các cá nhân và tổ chức cung cấp dịch vụ ủng hộ và pháp lý cho khách hàng và cư dân đang tìm cách khẳng định quyền của họ.
- Nỗ lực hết sức để hỗ trợ khách hàng hoặc cư dân để họ có được thông tin liên quan đến việc Medicare, hỗ trợ y tế, các chương trình y tế khác hoặc các chương trình công cộng sẽ thanh toán cho các dịch vụ.
- Sắp xếp hợp lý cho những người gặp khó khăn trong giao tiếp, hoặc những người nói ngôn ngữ khác ngoài tiếng Anh.
- Cung cấp tất cả thông tin và thông báo bằng ngôn ngữ đơn giản và theo thuật ngữ khách hàng hoặc cư dân có thể hiểu.

Không nhà cung cấp nào có thể đòi hỏi hoặc yêu cầu khách hàng hoặc cư dân từ bỏ các quyền được liệt kê trong phần này bất cứ lúc nào hoặc vì bất kỳ lý do gì, bao gồm cả điều kiện bắt đầu dịch vụ hoặc ký kết hợp đồng hỗ trợ đời sống.

Giải Thích và Thực Thi Các Quyền

Những quyền này được đưa ra vì lợi ích của khách hàng nhận các dịch vụ chăm sóc tại nhà. **Tất cả những nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc tại nhà, bao gồm những đơn vị được miễn trừ theo phần 144A.471, đều phải tuân thủ phần này.** Các ủy viên sẽ thực thi phần này và yêu cầu của dự luật về quyền chăm sóc tại nhà đối với các nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc tại nhà được miễn cấp phép theo cách tương tự như đối với đơn vị được cấp phép. Nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc tại nhà không được đòi hỏi hoặc yêu cầu khách hàng từ bỏ bất kỳ quyền nào trong số những quyền này như một điều kiện nhận dịch vụ. Tuyên bố về quyền này không thay thế hoặc giảm bớt các quyền và sự tự do khác có thể tồn tại liên quan đến khách hàng nhận dịch vụ chăm sóc tại nhà, người cung cấp dịch vụ chăm sóc tại nhà hoặc nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc tại nhà được cấp phép theo các phần 144A.43 tới 144A.482.

Nguồn

Quý vị có thể liên hệ với nhà cung cấp được cấp phép của quý vị theo thông tin sau:

Tên bên được cấp phép: _____

Điện thoại: _____

Email: _____

Địa chỉ: _____

Tên và chức danh của người có thể nhận xử lý vấn đề hoặc khiếu nại: _____

Dự Luật của Minnesota về Khách Hàng của Nhà Cung Cấp Dịch Vụ Chăm Sóc Tại
Nhà Được Miễn Cấp Phép

Báo cáo nghi ngờ lạm dụng, bỏ bê hoặc khai thác tài chính của một người lớn dễ bị tổn thương:

TRUNG TÂM BÁO CÁO LẠM DỤNG NGƯỜI LỚN MINNESOTA (MAARC)

Điện thoại: 1-844-880-1574

Để biết thêm thông tin:

[Bảo vệ người lớn dễ bị tổn thương và lạm dụng người cao tuổi \(https://mn.gov/dhs/adult-protection/\)](https://mn.gov/dhs/adult-protection/)

Đối với tất cả các khiếu nại khác không bị nghi ngờ lạm dụng, bỏ bê hoặc khai thác tài chính của một người lớn dễ bị tổn thương, vui lòng liên hệ với Văn Phòng Khiếu Nại Cơ Sở Y Tế tại Sở Y Tế Minnesota:

SỞ Y TẾ MINNESOTA

VĂN PHÒNG KHIẾU NẠI CƠ SỞ Y TẾ

PO Box 64970

St. Paul, Minnesota 55164-0970

Điện thoại: 651-201-4201 hoặc 1-800-369-7994

Fax: 651-281-9796

health.ohfc-complaints@state.mn.us

[Văn Phòng Khiếu Nại Cơ Sở Y Tế](https://www.health.state.mn.us/facilities/regulation/ohfc/index.html)

[\(https://www.health.state.mn.us/facilities/regulation/ohfc/index.html\)](https://www.health.state.mn.us/facilities/regulation/ohfc/index.html)

Để yêu cầu các dịch vụ ủng hộ, vui lòng liên hệ với Văn Phòng Thanh Tra về Chăm Sóc Dài Hạn hoặc Văn Phòng Thanh Tra về Sức Khỏe Tâm Thần và Khuyết Tật Phát Triển:

VĂN PHÒNG THANH TRA VỀ CHĂM SÓC DÀI HẠN

PO Box 64971

St. Paul, MN 55164-0971

1-800-657-3591 hoặc 651-431-2555

MBA.OOLTC@state.mn.us

[Văn Phòng Thanh Tra về Chăm Sóc Dài Hạn \(http://www.mnaging.org/Advocate/OLTC.aspx\)](http://www.mnaging.org/Advocate/OLTC.aspx)

VĂN PHÒNG THANH TRA VỀ SỨC KHỎE TÂM THẦN VÀ KHUYẾT TẬT PHÁT TRIỂN

121 7th Place East

Metro Square Building

St. Paul, MN 55101-2117

1-800-657-3506 hoặc 651-757-1800

Ombudsman.mhdd@state.mn.us

[Văn Phòng Thanh Tra về Sức Khỏe Tâm Thần và Khuyết Tật Phát Triển \(https://mn.gov/omhdd/\)](https://mn.gov/omhdd/)

TRUNG TÂM LUẬT KHUYẾT TẬT MINNESOTA/HỖ TRỢ PHÁP LÝ MID-MINNESOTA

(Các Hệ Thống Ủng Hộ và Bảo Vệ)

430 First Avenue North, Suite 300

Minneapolis, MN 55401-1780

1-800-292-4150

mndlc@mylegalaid.org

[Hỗ Trợ Pháp Lý \(http://mylegalaid.org/\)](http://mylegalaid.org/)

**Dự Luật của Minnesota về Khách Hàng của Nhà Cung Cấp Dịch Vụ Chăm Sóc Tại
Nhà Được Miễn Cấp Phép**

SỞ DỊCH VỤ NHÂN SINH MINNESOTA

(Gian Lận và Lạm Dụng Medicaid-các vấn đề thanh toán)

Các Dịch Vụ Giám Sát và Đánh Giá Liêm Chính

PO Box 64982

St Paul, MN 55164-0982

1-800-657-3750 hoặc 651-431-2650

DHS.SIRS@state.mn.us

ĐƯỜNG DÂY KẾT NỐI NGƯỜI CAO TUỔI

(Trung Tâm Nguồn Lực cho Người Khuyết Tật và Người Cao Tuổi/Cơ Quan Người Cao Tuổi)

Hội Đồng Người Cao Tuổi Minnesota

PO Box 64976

St. Paul, MN 55155

1-800-333-2433

senior.linkage@state.mn.us

[Đường Dây Kết Nối Người Cao Tuổi \(www.SeniorLinkageLine.com\)](http://www.SeniorLinkageLine.com)

Đối với yêu cầu chung, vui lòng liên hệ:

Sở Y Tế Minnesota

Phòng Điều Phối Y Tế

85 E. 7th Place

PO Box 64970

St. Paul, MN 55164-0970

651-201-4101

health.fpc-web@health.state.mn.us

[Sở Y Tế Minnesota \(www.health.state.mn.us\)](http://www.health.state.mn.us)

Được sử dụng bởi các nhà cung cấp dịch vụ Chăm Sóc Tại Nhà được miễn cấp phép theo Bộ Luật Minnesota 144A.471, Mục 8 theo Bộ Luật Minnesota, Phần 144A.44, Mục 1.

Nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc tại nhà sẽ gửi cho khách hàng hoặc đại diện của khách hàng một thông báo bằng văn bản về các quyền trước ngày dịch vụ được cung cấp lần đầu tiên cho khách hàng đó. Nhà cung cấp sẽ nỗ lực hợp lý nhất có thể để thông báo về các quyền cho khách hàng hoặc đại diện của khách hàng bằng ngôn ngữ mà khách hàng hoặc đại diện của khách hàng có thể hiểu.

Sở Y Tế Minnesota

Phòng Điều Phối Y Tế

P.O. Box 64900

St. Paul, Minnesota 55164-0900

651-201-4101

health.fpc-licensing@state.mn.us

Sửa đổi tháng 11/2019

Để nhận thông tin này ở định dạng khác, hãy gọi: 651-201-4101.