

## Quyền của quý vị với tư cách là người tham gia

*Là người tham gia nhận dịch vụ, quý vị có các quyền cụ thể. Các quyền đó là:*

Các quyền công dân và quyền cá nhân

* Quyền được đối xử đàng hoàng và tôn trọng;
* Quyền không bị đe dọa và cố ý gây thương tích;
* Quyền không bị phân biệt đối xử vì lý do sắc tộc, chủng tộc, quốc gia nơi xuất thân,

tôn giáo, giới tính, tuổi, tình trạng khuyết tật thể chất hoặc tâm hần hiện tại hoặc biết trước sẽ xảy ra, xu hướng

tính dục, thông tin di truyền, hoặc nguồn chi trả;

* Quyền không bị quay phim, ghi âm, hoặc chụp ảnh khi không có sự đồng ý của quý vị;
* Quyền nhận thông tin bằng ngôn ngữ hoặc cách thức mà quý vị hiểu được.

Quyền nộp đơn xin dịch vụ

* Quyền được giữ kín thông tin cá nhân, y tế và tài chánh trừ khi luật pháp qui định khác;
* Quyền được thông báo về các chương trình mà quý vị có thể hội đủ điều kiện tham gia;
* Quyền được thông báo bằng miệng và văn bản về tình trạng hội đủ điều kiện, kể cả lý do dẫn tới quyết định đó và nhận được phần trình bày về các quyền kháng cáo từ các thủ tục điều trần công bằng của Sở Phúc Lợi;
* Quyền được thông báo bằng miệng hoặc bằng văn bản về kết quả buổi phỏng vấn xác định tình trạng hội đủ điều kiện và các lý do dẫn tới quyết định đó - nếu dẫn tới thay đổi dịch vụ

(vídụ, tăng, giảm hoặc chấm dứt dịch vụ);

* Quyền nhận được quyết định ban đầu về tình trạng hội đủ điều kiện trong vòng 90 ngày kể từ sau khi nộp đơn xin;
* Quyền được kiểm tra sàng lọc tình trạng hội đủ điều kiện về sinh hoạt và tài chánh để nhận các dịch vụ chăm sóc sức khỏe dài hạn do chính phủ đài thọ và quyền được thông báo về

kết quả kiểm tra sàng lọc.

Quyền về thủ tục áp dụng để xác định các dịch vụ của quý vị

* Quyền có được sự trợ giúp và thông tin chính xác và công minh;
* Quyền chấp nhận hoặc từ chối thông tin, giới thiệu, hoặc dịch vụ nếu quý vị là người tự ra quyết định hợp pháp;
* Quyền có một cuộc phỏng vấn tại gia trong vòng bảy ngày làm việc sau khi có yêu cầu dịch vụ;
* Quyền chọn một cơ quan điều phối dịch vụ và điều phối viên dịch vụ (SC);
* Quyền tham gia lập kế hoạch dịch vụ của quý vị;
* Quyền đưa bạn bè, gia đình hoặc những người khác mà quý vị lựa chọn vào

các hoạt động lập kế hoạch dịch vụ của quý vị, ra quyết định, và cung cấp dịch vụ;

* Quyền yêu cầu có sự tham gia của Y Tá Đăng Ký Hành Nghề (RN) trong quá trình lập kế hoạch dịch vụ.



## Các Quyền Của Quý Vị Với Tư Cách Là Người Tham Gia (tiếp theo)

Quyền Nhận Dịch Vụ

* Quyền có ý kiến nhận xét về các dịch vụ mà quý vị nhận được dựa trên kế hoạch dịch vụ cá nhân, mô tả bằng văn bản, trong đó bao gồm các biện pháp hỗ trợ, dịch vụ, và nguồn trợ giúp cần thiết để đạt được các mục tiêu của quý vị;
* Quyền chọn một nhà cung cấp dịch vụ (hoặc, được chọn giúp một nhà cung cấp dịch vụ cho quý vị). Quý vị không bắt buộc -và cũng không thể bị ép buộc -- sử dụng một nhà cung cấp dịch vụ nhất định hoặc

sử dụng một nhà cung cấp dịch vụ cho tất cả các dịch vụ;

* Quyền đề nghị thay đổi nhà cung cấp dịch vụ, vì bất kỳ lý do gì, vào bất kỳ lúc nào, qua SC của quý vị;
* Quyền xem hồ sơ cá nhân của quý vị và đề nghị thay đổi hồ sơ;
* Quyền nhận được dạng tài liệu thay thế khác, kể cả các định dạng dễ hiểu,

và/hoặc các phương tiện trợ giúp đặc biệt khi nhờ Cơ Quan Điều Phối Dịch Vụ giúp đỡ. (Các điều kiện này có thể bao gồm, nhưng không giới hạn ở thông dịch viên – kể cả Ngôn Ngữ Ra Dấu của Hoa Kỳ, tài liệu thâu âm, và công nghệ/thiết bị điều chỉnh.)

Quyền Phàn Nàn

* Quyền phàn nàn về dịch vụ của quý vị cho

điều phối viên dịch vụ của quý vị hoặc với Văn Phòng Trợ Giúp Sinh Sống Lâu Dài.

Quyền Phàn Nàn – Sử Dụng Kịp Thời Thủ Tục Điều Trần Chính Thức

* Quyền gửi khiếu nại về bất kỳ dịch vụ nào, kể cả quyết định về tình trạng hội đủ điều kiện nhận các dịch vụ Medicaid Waiver hoặc các chương trình được tiểu bang đài thọ, hoặc có một buổi điều trần theo đúng các thủ tục qui định trong 55 Bộ Luật Pa. Chương 275 (liên

quan tới kháng cáo và điều trần công bằng);

* Quyền có ngay một buổi điều trần hành chánh chính thức theo qui định của Medicaid.
* Quyền không cần phải gửi thư phàn nàn trong phạm vi Văn Phòng Trợ Giúp Sinh Sống Dài Hạn trước khi gửi khiếu nại.

Ban hành ngày 20 tháng Năm, 2013



## Quyền của quý vị với tư cách là người tham gia

*Có các trách nhiệm cụ thể mà quý vị phải thực hiện khi nộp đơn xin hoặc nhận*

*các dịch vụ cung cấp qua Văn Phòng Trợ Giúp Sinh Sống Dài Hạn.* ***Nếu không hội đủ các***

***điều kiện này, quý vị có thể mất dịch vụ****. Các trách nhiệm của quý vị là*

* Đối xử với các điều phối viên dịch vụ (SCs) và các nhân viên chăm sóc trực tiếp, các nhà cung cấp dịch vụ, và những người khác một cách đàng hoàng và tôn trọng;
* Không có hành vi có nguy cơ gây tổn hại tới quý vị hoặc những người khác – nếu quý vị có thể gây tổn hại tới sức khỏe và sự an toàn của quý vị hoặc sức khỏe và sự an toàn của những người khác, quý vị có thể mất dịch vụ;
* Cung cấp thông tin kịp thời và chính xác cho SC của quý vị để giúp tiến hành thủ tục quyết định tình trạng hội đủ điều kiện và thiết lập kế hoạch dịch vụ;
* Cung cấp thông tin về các dịch vụ khác mà quý vị hiện đang có và được các chương trình khác đài thọ, ví dụ như Medicare và bảo hiểm tư;
* Sử dụng các nguồn hỗ trợ không chính thức, kể cả gia đình, bạn bè, hàng xóm láng giềng của quý vị, hoặc hệ thống

trợ giúp khác để giúp đỡ quý vị bất kỳ khi nào có thể được;

* Tích cực tham gia quyết định về các vấn đề liên quan tới quý vị và tìm kiếm cũng như lựa chọn các nguồn trợ giúp có thể đáp ứng tốt nhất các nhu cầu của quý vị;
* Chấp hành các qui định của chương trình - nếu không làm như vậy, quý vị có thể bị mất dịch vụ;
* Báo cho nhà cung cấp dịch vụ của quý vị biết khi quý vị không thể giữ các buổi hẹn đã sắp xếp từ trước, hoặc khi quý vị sẽ nằm viện hoặc vắng nhà trong một khoảng thời gian dài;
* Nhận được chứng từ về các vấn đề liên quan tới tình trạng hội đủ điều kiện, khi được yêu cầu dưới dạng điều kiện để nhận hoặc tiếp tục nhận các dịch vụ;
* Trách nhiệm pháp lý, theo hình phạt của luật, trong việc trung thực, chính xác, và đầy đủ khi cung cấp thông tin cần thiết để quyết định tình trạng hội đủ điều kiện, như chứng thực trong các mẫu điền có liên quan của chương trình;
* Cho phép SC tới giám sát tại chỗ vào bất cứ lúc nào;
* Nộp các tờ ghi thời gian chính xác và báo cáo các trường hợp có thể là gian lận và lạm dụng;
* Có kế hoạch dự phòng cá nhân cho những khi nhân viên chăm sóc trực tiếp của quý vị không có mặt.

*Để Quyết Định Tình Trạng Hội Đủ Điều Kiện về Tài Chánh, Trách Nhiệm của Quý Vị với tư cách là Người Tham Gia bao gồm:*

* Thông báo cho Văn Phòng Trợ Cấp Quận (CAO) và SC của quý vị về bất kỳ chương trình bảo hiểm sức khỏe tư nào của quý vị. (Quý vị phải sử dụng bảo hiểm tư để thanh toán hóa đơn y tế trước khi yêu cầu một chương trình Medicaid hoặc chương trình của tiểu bang chi trả các khoản chi phí này.

Quý vị cũng phải cho quận biết khi quý vị không còn bảo hiểm tư.);;

* Thông báo cho CAO khi có thay đổi về chi phí y tế. (Ví dụ, các thay đổi này có thể bao gồm khi tình trạng sức khỏe của quý vị thay đổi, bác sĩ của quý vị không còn cảm thấy cần phải mua thuốc hoặc khi không còn cần chi trả cho việc điều trị bảo hiểm tư đã bắt đầu trả chi phí đó.);;



# Quyền Của Quý Vị Với Tư Cách Là Người Tham Gia (tiếp theo)

### Thông báo cho CAO nếu quý vị tặng biếu tài sản cho người khác (trong đó bao gồm nhưng không giới hạn tới tiền, bất động sản, các món quà bằng tiền, v.v...) Điều này có thể ảnh hưởng tới tình trạng hội đủ điều kiện tham gia các chương trình miễn trừ của Medicaid;

* Để báo cáo cho CAO về các thay đổi liên quan tới tài chánh, có thể ảnh hưởng tới tình trạng hội đủ điều kiện của quý vị hoặc số tiền trợ cấp hoặc các dịch vụ mà quý vị nhận được. Hỏi văn phòng CAO tại địa phương của quý vị để biết thêm chi tiết. (Các thay đổi này có thể bao gồm tăng hoặc giảm lợi tức của quý vị hoặc thay đổi về số lượng tài sản mà quý vị có; điều này có thể bao gồm nhận một khoản tiền thừa kế.);
* Báo cáo cho CAO về các thay đổi liên quan tới hoàn cảnh gia đình có thể ảnh hưởng tới tình trạng hội đủ điều kiện nhận số tiền trợ cấp hoặc các dịch vụ mà quý vị nhận được. (Các thay đổi này có thể bao gồm khi bất kỳ đứa con nào của quý vị tròn 18 tuổi, khi ai đó chuyển tới hoặc chuyển ra khỏi nhà của quý vị, tình trạng hôn nhân, hoặc khi quý vị hoặc bất kỳ người nào khác cư ngụ trong gia đình có thai hoặc sinh con.);
* Báo cáo cho SC của quý vị và CAO về thay đổi liên quan tới địa chỉ, thông tin liên lạc, và bất kỳ thông tin nào khác có liên quan có thể ảnh hưởng tới tình trạng hội đủ điều kiện hoặc việc cung cấp dịch vụ.



Lựa Chọn của Người Tham Gia

Tôi Có Lựa Chọn về Cách Nhận Dịch Vụ và Nơi Nhận Dịch Vụ Không?

* Có, quý vị có quyền lựa chọn cách thức và nơi quý vị sẽ nhận dịch vụ. Quý vị có thể chọn nhận dịch vụ tại nhà của quý vị hoặc vào một cơ sở điều dưỡng.
* Nếu quý vị quyết định nhận dịch vụ tại nhà, quý vị sẽ làm việc với điều phối viên

dịch vụ của quý vị (SC) để quyết định về việc ai sẽ cung cấp các dịch vụ đó cho quý vị.

* Quý vị có thể chọn nhà cung cấp dịch vụ của quý vị từ danh sách các cơ quan hội đủ điều kiện cung cấp các dịch vụ của quý vị.
* Quý vị cũng có thể chọn “tự điều hành” các dịch vụ của quý vị. Nếu quý vị chọn cách tự điều hành, quý vị là ông chủ của các nhân viên chăm sóc trực tiếp của quý vị và có trách nhiệm thuê mướn, huấn luyện, và giám sát các nhân viên của quý vị.
* SC của quý vị sẽ đưa cho quý vị Mẫu Đơn Lựa Chọn Nhà Cung Cấp Dịch Vụ. Mẫu đơn này có thêm thông tin về quyền lựa chọn các nhà cung cấp dịch vụ riêng của quý vị và quyền tự

điều hành.

Tôi Có Phải Sử Dụng Nhà Cung Cấp Dịch Vụ mà Điều Phối Viên Dịch Vụ (SC) của tôi Gợi Ý không?

* Không, quý vị không bắt buộc phải sử dụng nhà cung cấp dịch vụ mà SC của quý vị gợi ý.
* Quý vị có thể chọn trong danh sách đầy đủ các cơ quan hội đủ điều kiện cung cấp dịch vụ của quý vị.
* Quý vị cũng có thể tự điều hành các dịch vụ của mình.

Tôi Có Thể Chọn Bất Kỳ Nhà Cung Cấp Dịch Vụ Nào Không?

* Quý vị có thể chọn trong số danh sách các cơ quan hội đủ điều kiện thực hiện các dịch vụ mà quý vị đã ghi trong Bản Kế Hoạch Dịch Vụ Cá Nhân của quý vị.
* Nếu quý vị chọn cách tự điều hành, quý vị có trách nhiệm thuê mướn, huấn luyện, và

giám sát nhân viên chăm sóc trực tiếp mà quý vị đã thuê để cung cấp các dịch vụ cho quý vị.

Tôi Có Thể Chọn Bất Kỳ Dịch Vụ Nào Không?

* Quý vị có thể chọn các dịch vụ có sẵn trong chương trình của quý vị dựa trên các nhu cầu

đã được đánh giá của quý vị như đã xác định trong Bản Kế Hoạch Dịch Vụ Cá Nhân của quý vị.

Tôi Có Thể Liên Lạc Với Ai nếu Bị Từ Chối một Lựa Chọn Nhà Cung Cấp Dịch Vụ?

* Trước hết quý vị nên liên lạc với SC của quý vị để chia sẻ các vướng mắc của mình.
* Nếu quý vị vẫn không hài lòng sau khi nói chuyện với SC, liên lạc với Đường Dây Trợ Giúp

Người Tham Gia của Văn Phòng Trợ Giúp Sinh Sống Dài Hạn tại số 1-800-757-5042, từ 8:00 sáng

đến 4:30 chiều, thứ Hai đến thứ Sáu.

Ban hành ngày 20 tháng Năm, 2013



Nộp Đơn Xin Tham Gia Các Chương Trình Cung Cấp Dịch Vụ Tại Gia và Tại Cộng Đồng

Văn Phòng Trợ Giúp Sinh Sống Dài Hạn (OLTL) của Pennsylvania có nhiều chương trình giúp đỡ người tàn tật tiếp tục sống trong nhà và tại cộng đồng của họ. Các chương trình có sẵn tùy thuộc vào tuổi, tình trạng khuyết tật về thể chất, và các yếu tố khác.

Cơ Quan Trung Gian Ghi Danh Độc Lập (IEB) của PA có dịch vụ trợ giúp nộp đơn xin cho những người lớn có khuyết tật về thể chất muốn xin tham gia các Chương Trình COMMCARE, Independence, OBRA, và 0192 (AIDS) Waivers và Act 150 Attendant Care Program.

Các Cơ Quan Trợ Giúp Người Cao Niên trong Khu Vực (AAA) trợ giúp nộp đơn xin cho những người trên 60 tuổi muốn nộp đơn xin tham gia chương trình Aging Waiver.

QUI TRÌNH

Sau đây là qui trình từng bước để giúp OLTL quyết định ai đó được nhận dịch vụ từ một trong số các chương trình này hay không. Thủ tục có thể kéo dài tới 90 ngày, từ khi bắt đầu đến khi kết thúc.

Khi quý vị hoặc thành viên gia đình quý vị tiến hành thủ tục này, vui lòng nhớ rằng PA IEB và/hoặc cơ quan AAA tại địa phương của quý vị luôn sẵn sàng giúp đỡ quý vị trong thủ tục này càng nhanh càng tốt để quý vị có thể bắt đầu nhận dịch vụ nếu quý vị được xác định là hội đủ điều kiện.

Thủ tục này có năm bước riêng biệt:

1. IEB hoặc AAA gặp quý vị tại nhà quý vị (và các thành viên gia đình nếu quý vị muốn họ có mặt) và tiến hành đánh giá nhu cầu.
2. Bác sĩ riêng của quý vị điền mẫu chứng nhận của bác sĩ.
3. Cơ quan AAA tại địa phương của quý vị tới gặp quý vị tại nhà và tiến hành đánh giá mức

độ chăm sóc.

1. Văn Phòng Trợ Cấp Quận (CAO) hoàn tất thủ tục quyết định tình trạng hội đủ điều kiện về tài chánh.
2. OLTL chấp thuận hoặc từ chối đơn xin của quý vị.

Nếu quý vị có thắc mắc về thủ tục nộp đơn xin nhận các dịch vụ tại gia và tại cộng đồng, vui lòng liên lạc với IEB hoặc văn phòng AAA tại địa phương của quý vị. Thủ tục nộp đơn xin bắt đầu bằng cuộc gọi điện thoại cho PA IEB tại số 1-877-550-4227 nếu quý vị dưới 60 tuổi.

Nếu quý vị đã trên 60 tuổi, vui lòng liên lạc với Văn Phòng Liên Kết tới các Nguồn Trợ Giúp Người Khuyết Tật và Cao Niên tại số

1-866-286-3636 hoặc văn phòng AAA tại địa phương của quý vị tại website: [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)



## Vai Trò của Điều Phối Viên Dịch Vụ

Điều phối viên dịch vụ (SC) trong các Chương Trình Cung Cấp Dịch Vụ tại Gia và tại Cộng Đồng đóng vai trò quan trọng trong việc bảo đảm quý vị có thể nhận được các dịch vụ và đáp ứng các nhu cầu đã được đánh giá của quý vị. Quý vị sẽ chọn một Cơ Quan Điều Phối Dịch Vụ khi quý vị bắt đầu hội đủ điều kiện nhận dịch vụ.

Thông tin dưới đây trình bày về việc điều phối dịch vụ và những gì sẽ xảy ra khi quý vị bắt đầu nhận dịch vụ. Nếu quý vị có thắc mắc về việc điều phối dịch vụ, quý vị có thể bàn thảo các vấn đề đó với SC của quý vị, hoặc liên lạc với Đường Dây Khẩn Trợ Giúp Người Tham Gia của Văn Phòng Trợ Giúp Sinh Sống Dài Hạn tại số 1-800-757-5042, từ 8:00 sáng đến 4:30 chiều, thứ Hai đến thứ Sáu.

Định Nghĩa về Điều Phối Viên Dịch Vụ

SC cùng quý vị nhận biết, điều phối, và tiếp cận tất cả các dịch vụ cần thiết.

Các SC có nhiệm vụ như sau để bảo đảm chất lượng của các chương trình trợ giúp tại gia và tại cộng đồng:

Đánh giá: Tiến hành tái thẩm định chính xác mỗi năm về các điểm mạnh, nhu cầu, các vấn

đề ưu tiên, các nguồn trợ giúp, và kết quả mong muốn của quý vị.

Lập Kế Hoạch Dịch Vụ: Cùng quý vị thiết lập một kế hoạch dịch vụ giúp đạt được các mục tiêu của quý vị.

Giới thiệu: Cung cấp thông tin để giúp quý vị lựa chọn các nhà cung cấp dịch vụ có trình độ

và thu xếp nhằm bảo đảm các nhà cung cấp dịch vụ tuân thủ bản kế hoạch dịch vụ.

Giám sát: Bảo đảm là quý vị nhận được các dịch vụ được phép và các dịch vụ này đáp ứng được các nhu cầu cũng như mục tiêu đã xác định của quý vị.

Giải Quyết Rắc Rối: Giúp quý vị giải quyết các rắc rối khi xảy ra sự cố cũng như giúp ngăn ngừa các vấn đề có thể xảy ra.

Những gì sẽ diễn ra sau khi quý vị được thấy là hội đủ điều kiện nhận các dịch vụ:

* Cơ Quan Trung Gian Ghi Danh Độc Lập hoặc Cơ Quan Trợ Giúp Người Cao Niên Khu Vực phải cho quý vị lựa chọn cơ quan nào quý vị muốn điều phối dịch vụ cho quý vị.
* Sau khi quý vị đã lựa chọn một cơ quan điều phối dịch vụ, SC của quý vị sẽ cùng với quý vị lập kế hoạch dịch vụ để nhận biết nhu cầu của quý vị và bàn thảo với quý vị về

những cách tốt nhất có thể đáp ứng được các nhu cầu xác định của quý vị.



Vai Trò của Điều Phối Viên Dịch Vụ (tiếp theo)

### Để đáp ứng các nhu cầu xác định trong kế hoạch dịch vụ của quý vị, SC của quý vị sẽ cho quý vị lựa chọn các nhà cung cấp dịch vụ và các lựa chọn về cách quý vị muốn nhận các dịch vụ của quý vị.

* SC của quý vị phải cho quý vị lựa chọn cơ quan cung cấp dịch vụ nào sẽ cung cấp các dịch vụ cho quý vị.
* SC của quý vị sẽ hỏi thăm tình hình quý vị ít nhất bốn lần một năm để bảo đảm là các dịch vụ của quý vị được cung cấp theo đúng như bản kế hoạch dịch vụ của quý vị và bảo đảm là quý vị vẫn cần các dịch vụ đó. Hai trong số lần liên lạc này phải là gặp trực diện.
* Quý vị có thể thay đổi cơ quan điều phối dịch vụ của quý vị và/hoặc các nhà cung cấp dịch vụ của quý vị vào bất cứ lúc nào. Quý vị có thể lựa chọn các cơ quan điều phối dịch vụ và lựa chọn nhà cung cấp dịch vụ.

Ban hành ngày 20 tháng Năm, 2013



## Phàn Nàn của Người Tham Gia

Làm thế nào để nhờ giúp đỡ khi tôi có phàn nàn hoặc vướng mắc về các dịch vụ của tôi?

Điều phối viên dịch vụ của quý vị (SC) có trách nhiệm điều phối các dịch vụ mà quý vị nhận được tại cộng đồng và phải có sẵn một hệ thống để giải quyết các vướng mắc và vấn đề của quý vị liên quan tới các dịch vụ của quý vị. Khi quý vị có khiếu nại hoặc vướng mắc về các dịch vụ của quý vị, cho phép quý vị nói chuyện với SC của quý vị.

Nếu vấn đề đó không được giải quyết, quý vị cần liên lạc với cơ quan cung cấp dịch vụ cho quý vị và nói chuyện với một nhân viên giám sát hoặc quản lý.

Văn Phòng Trợ Giúp Sinh Sống Dài Hạn (OLTL) cũng có thể giúp đỡ quý vị khi quý vị không thể giải quyết các vấn đề của mình qua SC và/hoặc nhà cung cấp dịch vụ của quý vị

hoặc khi quý vị có vướng mắc liên quan tới SC của quý vị. Bảo đảm chất lượng dịch vụ và sự

an toàn của quý vị luôn là vấn đề ưu tiên của chúng tôi.

Có một đường dây trợ giúp tại số điện thoại miễn phí với các nhân viên đã được huấn luyện để lắng nghe các vướng mắc của quý vị và giúp đỡ quý vị. Gọi Đường Dây Trợ Giúp Người Tham Gia của OLTL P tại số 1-800-757-5042 để được giúp đỡ. (Giờ làm việc là 8:00 sáng đến 4:30 chiều, thứ Hai đến thứ Sáu.)

Quý vị cũng có thể gửi thư phàn nàn qua fax và qua bưu điện sử dụng các thông tin sau đây: Commonwealth of Pennsylvania Office of Long-Term Living

Quality Management Unit

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

Fax: 717-346-4142

Sau khi nhận được khiếu nại của quý vị, nhân viên OLTL sẽ tiến hành điều tra và sẽ liên lạc lại với quý vị để cung cấp thêm thông tin.

Nếu quý vị có thêm thắc mắc về các dịch vụ trợ giúp sinh sống dài hạn, quý vị cũng có thể

gọi Văn Phòng Liên Kết các Nguồn Trợ Giúp Người Cao Niên và Người Khuyết Tật tại số điện thoại miễn phí 1-866-286-3636. Các chuyên gia tư vấn sẽ có thể cung cấp thông tin và giới thiệu quý vị tới các cơ quan địa phương có thể giúp quý vị lên kế hoạch và thu xếp các dịch vụ dài hạn cũng như các biện pháp hỗ trợ tại cộng đồng của quý vị.

Ban hành ngày 20 tháng Năm, 2013



# Làm Thế Nào Để Tìm Các Nguồn Trợ Giúp Khác Trong Cộng Đồng của Tôi?

### Nhiều cơ quan tại địa phương có thể giúp quý vị về các dịch vụ gia cư, phương tiện chuyên chở, công ăn việc làm, các vấn đề pháp lý, dịch vụ điện nước, sức khỏe tâm thần, và các dịch vụ thiết yếu khác cũng như các quyền lợi có thể giúp quý vị tiếp tục sinh sống độc lập.

Tuy nhiên, có thể khó tìm được các chương trình mà quý vị cần. Tại Pennsylvania, quý vị có thể nhận thông tin về TẤT CẢ các nhu cầu của quý vị tại các cơ quan Link. Các cơ quan địa phương này biết các dịch vụ có sẵn tại quận của họ. Khi liên lạc với một trong các cơ quan đó, quý vị có thể liên kết với tất cả các dịch vụ mà quý vị có thể cần!

Tốt nhất là liên lạc với cơ quan Link tại địa phương của quý vị qua Cơ Quan Trợ Giúp Người Cao Niên Khu Vực (AAA) hoặc Trung Tâm Trợ Giúp Sống Độc Lập (CIL) tại địa phương của quý vị. Tuy nhiên, nếu quý vị không có thông tin đó,

quý vị có thể gọi Đường Dây Liên Kết tới Trung Tâm Nguồn Trợ Giúp Người Cao Niên và Khuyết Tật của PA tại số điện thoại miễn phí 1-866-286-3636.

Không tính lệ phí cung cấp thông tin và trợ giúp qua bất kỳ cơ quan Link hoặc cơ quan đối tác của Link nào.

*Chỉ cần tìm biểu trưng này, quý vị sẽ biết là quý vị đã tìm được nơi thích hợp.*



Lạm Dụng và Gian Lận Medicaid (MA)

Lạm Dụng và Gian Lận Medicaid Là Gì?

Luật Pháp Tiểu Bang Pennsylvania định nghĩa Lạm Dụng và Gian Lận Medicaid là "gửi hóa đơn yêu cầu trả tiền cho các dịch vụ không phù hợp với các qui chế của MA, không cần thiết, không thích hợp với nhu cầu về sức khỏe của bệnh nhân hoặc trái ngược với các tiêu chuẩn hành nghề thông thường". Điều này bao gồm:

* Các nhà cung cấp dịch vụ gửi yêu cầu trả tiền cho các dịch vụ mà họ không cung cấp;
* Các nhà cung cấp dịch vụ thay đổi các yêu cầu hoàn trả chi phí để nhận được số tiền nhiều hơn;
* Sử dụng thẻ Medicare/Medicaid của người khác để có được dịch vụ chăm sóc chữa trị y tế;
* Ký tờ theo dõi thời gian của nhân viên chăm sóc trực tiếp cho số giờ chăm sóc không được cung cấp;
* Các nhà cung cấp dịch vụ yêu cầu các dịch vụ không cần thiết để đáp ứng nhu cầu của quý vị.

Điều Đó Liên Quan Gì Tới Tôi?

* Lạm Dụng và Gian Lận là hành động bất hợp pháp mà quý vị có thể bị loại ra khỏi chương trình nếu không báo cáo hành động đó. Nếu quý vị không báo cáo hành động được lạm dụng và gian lận, quý vị cũng liên quan tới hành động đó.

Làm Thế Nào Để Phát Hiện và Báo Cáo Gian Lận?

* Do Người Tham Gia Điều Hành – Nếu quý vị sử dụng lựa chọn do người tham gia điều hành, quý vị sẽ có trách nhiệm nộp các tờ theo dõi thời gian chính xác, trong đó ghi đúng các dịch vụ cung cấp cho quý vị. Quý vị cũng có trách nhiệm bảo đảm là các dịch vụ mà quý vị nhận được đều được đề cập trong kế hoạch dịch vụ của quý vị.
* Mô Hình Cơ Quan – Quý vị có trách nhiệm làm việc với cơ quan cung cấp dịch vụ của quý vị để thông báo cho họ biết về các vấn đề hoặc những điều không nhất quán với nhân viên chăm sóc trực tiếp của quý vị. Điều này bao gồm cả trường hợp nếu nhân viên đó không cung cấp các dịch vụ có trong kế hoạch dịch của quý vị hoặc không làm toàn bộ số giờ mà họ có nhiệm vụ phải làm. Nếu một nhà cung cấp dịch vụ đề nghị người tham gia ký tên vào tờ theo dõi giờ giấc trước khi cung cấp dịch vụ, đó là hành động Gian Lận Gian Lận Medicaid.

Một số Ví Dụ về Lạm Dụng và Gian Lận MA là gì?

* Nhân viên chăm sóc trực tiếp nộp hóa đơn yêu cầu trả tiền và nhận tiền cho số giờ trợ giúp một người cần trợ giúp trong khi nhân viên chăm sóc trực tiếp đó đang làm nhiệm vụ

của công việc khác.

* Nhân viên chăm sóc trực tiếp có nhiệm vụ trợ giúp trong 4 giờ nhưng ra về sau khi mới làm việc 2 giờ đồng hồ. Người tham gia được đề nghị không tiết lộ sự việc.
* Quý vị nhận các dịch vụ trợ giúp cá nhân và chỉ đạo nhân viên của quý vị di chuyển đồ nội thất

đến nhà của con gái quý vị (các dịch vụ là cho quý vị, chứ không phải cho những người khác).

* Quý vị biết rằng một nhà cung cấp dịch vụ đang gửi hóa đơn yêu cầu trả tiền cho các dịch vụ của chương trình trong thời gian quý vị đang nằm viện nhưng quý vị không báo cáo chuyện đó.



Lạm Dụng và Gian Lận Medicaid (MA) (tiếp theo)

Bốn Lời Khuyên Chống Lại Hành Động Lạm Dụng và Gian Lận MA

* Thông tin liên lạc hiệu quả với điều phối viên dịch vụ của quý vị (SC) – nếu quý vị nghi ngờ người cung cấp dịch vụ có hành động gian lận, quý vị cần báo cáo sự việc cho nhà cung cấp dịch vụ đó và/hoặc SC của quý vị.
* Hiểu và tích cực tham gia thiết lập kế hoạch dịch vụ của quý vị để

quý vị biết khi nào dịch vụ không được cung cấp.

* Có sẵn các số điện thoại thích hợp để báo cáo hành động nghi ngờ là Lạm Dụng và Gian Lận MA.
* Không bao giờ cung cấp Số An Sinh Xã Hội, Medicaid, hoặc Medicare của quý vị qua điện thoại.

Tôi cần phải làm gì nếu tôi Nghi Ngờ Có Hành Động Lạm Dụng hoặc Gian Lận MA?

* Nếu quý vị nghi ngờ có hành động lạm dụng và gian lận và quý vị biết nhà cung cấp dịch vụ đó, quý vị nên gọi văn phòng của họ để hỏi về việc đó. Người mà quý vị nói chuyện có thể giúp quý vị hiểu rõ hơn về các dịch vụ hoặc các đồ tiếp liệu mà quý vị nhận được. Hoặc, nhà cung cấp dịch vụ của quý vị có thể nhận ra sai sót trong quá trình lập hóa đơn yêu cầu chi trả.
* Tuy nhiên, nếu quý vị đã liên lạc với nhà cung cấp dịch vụ đó và quý vị nghi ngờ là Medicaid đang được yêu cầu trả tiền cho dịch vụ hoặc đồ tiếp liệu mà quý vị không nhận được:
  + Trước hết, hãy báo cáo mối nghi ngờ của quý vị cho SC của quý vị
  + Liên lạc với Văn Phòng Bảo Đảm Sự Liêm Chính của Chương Trình của Sở Phúc Lợi Công Cộng Đường Dây Khẩn về Lạm Dụng và Gian Lận MA tại số 1-866-DPW-TIPS (1-866-379-8477)
  + Liên lạc với Đường Dây Trợ Giúp Người Tham Gia của OLTL tại số 1-800-757-5042
* Pennsylvania Senior Medicare Patrol (PA-SMP) cũng có thể giúp giải quyết các vướng mắc của quý vị về lạm dụng và gian lận Medicaid và Medicare. Quý vị sẽ được trợ giúp miễn phí và bảo mật.

Gọi số 1-800-356-3606 thứ Hai đến thứ Sáu, 9 giờ sáng - 5 giờ chiều.

Tôi có thể bị mất dịch vụ nếu báo cáo không?

* Không, nhà cung cấp dịch vụ không thể loại tên một người tham gia vì họ đã báo cáo hành

động bị nghi ngờ là lạm dụng hoặc gian lận.

Ban hành ngày 20 tháng Năm, 2013



## Tôi Có Thể Liên Lạc Với Ai Nếu…

Tôi có phàn nàn về các dịch vụ của tôi?

* Trước hết quý vị nên liên lạc với điều phối viên dịch vụ (SC) của quý vị để chia sẻ các vướng mắc của mình.
* Nếu quý vị vẫn không hài lòng sau khi nói chuyện với SC của quý vị, vui lòng liên lạc với Đường Dây Trợ Giúp Người Tham Gia của Văn Phòng Trợ Giúp Sinh Sống Dài Hạn tại số 1-800-757-5042. (Giờ làm việc là 8:00 sáng đến 4:30 chiều, thứ Hai đến thứ Sáu)

Tôi nghĩ rằng tôi cần thêm số giờ dịch vụ so với mức hiện tại?

* Trước hết quý vị nên liên lạc với SC của quý vị để chia sẻ các vướng mắc của mình.
* Nếu quý vị vẫn không hài lòng sau khi nói chuyện với SC của quý vị, vui lòng liên lạc với Đường Dây Trợ Giúp Người Tham Gia của Văn Phòng Trợ Giúp Sinh Sống Dài Hạn tại số 1-800-757-5042.

Nhân viên của tôi đề nghị tôi để cô ta tự điền các tờ theo dõi giờ giấc của mình?

* Gọi Đường Dây Trợ Giúp Người Tham Gia tại số 1-800-757-5042.

Nhân viên của tôi thường tới trễ hoặc về sớm?

* Nếu nhân viên chăm sóc trực tiếp của quý vị làm việc cho một cơ quan nào đó, quý vị cần báo cáo vấn đề này cho cơ quan đó hoặc SC của quý vị.
* Nếu quý vị tự thuê nhân viên chăm sóc trực tiếp của quý vị qua mô hình dịch vụ

do khách hàng điều hành, quý vị cần bàn thảo vấn đề này với nhân viên phụ trách quý vị và bảo đảm rằng quý vị ký tờ theo dõi giờ giấc của nhân viên đó một cách chính xác và trung thực. Nếu nhân viên đó vẫn tiếp tục tới trễ, quý vị có sa thải nhân viên đó và

thuê nhân viên khác.

Tôi không nhận được các dịch vụ có trong kế hoạch dịch vụ của tôi?

* Liên lạc với SC của quý vị.

Tôi đang bị ức hiếp hoặc hăm dọa bởi nhân viên chăm sóc trực tiếp của tôi.

* Liên lạc với SC của quý vị.
* Nếu vấn đề không được giải quyết, liên lạc với Đường Dây Trợ Giúp Người Tham Gia của OLTL tại số 1-800-757-5042.

Tôi bị người chăm sóc trực tiếp của tôi ngược đãi?

* Nếu quý vị đã trên 60 tuổi, gọi đường dây khẩn về Ngược Đãi Người Cao Niên tại số 1-800-490-8505.
* Liên lạc với SC của quý vị.
* Liên lạc với Đường Dây Trợ Giúp Người Tham Gia OLTL tại số 1-800-757-5042
* Trong các trường hợp đặc biệt, gọi 911.

Tôi được cho biết là tôi không hội đủ điều kiện nhận các dịch vụ?

* Liên lạc với Đường Dây Trợ Giúp Người Tham Gia OLTL tại số 1-800-757-5042.



Tôi Có Thể Liên Lạc Với Ai Nếu… (tiếp theo)

### Tôi được cho biết là tôi phải trả một khoản đồng trả cho các dịch vụ của tôi?

* + Liên lạc với Đường Dây Trợ Giúp Người Tham Gia OLTL tại số 1-800-757- 5042

Tôi không biết tôi có thể nhận các dịch vụ nào?

* + Liên lạc với SC của quý vị.

Tôi muốn thuê người chăm sóc trực tiếp cho tôi nhưng SC của tôi nói rằng tôi không

được phép làm như vậy?

* + Liên lạc với Đường Dây Trợ Giúp Người Tham Gia OLTL tại số 1-800-757- 5042