

一份书面文件，写明您希望在您无法为自己说话的情况下如何做出医疗决定的方式；

- 全面解释投诉和申诉程序，以及您可以与谁联系，以使这些投诉得到适当和及时的处理；
- 可对您所接受的服务或治疗、或您需要但没有得到的服务或治疗、护理质量、服务时间或您所关注的任何其他问题提出投诉；
- 鼓励并帮助您向您选择的人士自由地解释您的申诉内容。您不能因为告诉别人您的担忧而受到任何伤害。这包括受到惩罚、威胁或歧视；以及
- 知悉州机构的名称和地址以便获得更多信息或援助。



州长期护理 申诉专员办公室

伊利诺伊州老人局
(Illinois Department on Aging)
One Natural Resources Way, Suite 100
Springfield, IL 62702-1271

如果您想获得免费的出版物和更多关于老人服务的信息，请致电伊利诺伊州老人局
长者服务热线：

星期一至星期五
上午8:30至下午5:00CST

在伊利诺伊州内请致电免费电话：
1-800-252-8966，
或1-888-206-1327 (文本电话)

在伊利诺伊州外请致电：
217-524-6911

电子信箱：
217-524-2048

E-mail:
Aging.HCOProgram@illinois.gov

如果要举报怀疑有虐待、剥削或忽视老年人的情况，请拨打伊利诺伊州老人局24小时成人保护服务热线：1-866-800-1409，或1-888-206-1327 (文本电话)。

对于符合相应的州和联邦法规的计划或活动，伊利诺伊州老人局在计划的准入或就业待遇方面不存在歧视。如果您觉得自己受到了歧视，请拨打长者服务热线：1-800-252-8966，或1-888-206-1327 (文本电话)。



伊利诺伊州
老人局



《居家护理消费者权益法案》
(Home Care Consumer Bill of Rights)



如果您是居住在自己家中的长者或成年残障人士，并且正在接受居家护理援助或接受管理式护理计划，您有以下权益：

- 获得相关援助，以便您了解自己的权益；
- 在任何时候都得到尊重和有尊严的待遇；
- 不受伤害。这包括身体、性、语言或精神上的虐待、忽视和剥削，包括如果有人偷了您的钱或社保支票；
- 您的个人财产应受到您的家庭护理人员的尊重，如果有财产被盗或丢失，您可要求调查；
- 接受治疗和服务，以帮助您在家中生活，支持您的独立性；
- 接受曾受过适当培训的工作人员的照顾，这些工作人员具有提供相应服务的学历背景、经验和适当的执照或证书；
- 获取帮助。在需要时，您可使用联邦医疗保险（Medicare）和联邦医疗补助（

Medicaid）的投诉和申诉程序，以及行使您的民事和其他法律方面的权利；

- 受到保护，不受歧视。任何人都不能因为您的种族、肤色、宗教、性别、国籍、血统、年龄、婚姻状况、公民身份、遗传信息、性取向、军人身份、身体或精神残疾或您的医疗保健付款来源（如联邦医疗保险（Medicare）和联邦医疗补助（Medicaid））而歧视或虐待您；
- 获取正确的、易于理解的信息，并由专人帮助您做出明智的医疗保健决定；
- 如果您在语言或沟通方面有困难，可找人帮助您，以便能理解所有提供给您的信息；
- 获取有关您所在社区提供的居家护理服务的信息，并从中选择服务；
- 选择您自己的初级保健医生，如果需要，可在您的管理式护理组织（MCO）网络中选择专家；

- 充分参与所有与您的医疗保健有关的治疗决定。如果您不能充分参与您的治疗决定，而您又想让一位您信任的人士为您提供帮助，您有权选择该位人士；
- 在接受治疗前，用您能理解的语言向您解释所有的治疗方案，并充分了解您的健康状况和身体状况；
- 拒绝服务、治疗或药物。如果您选择不接受服务或治疗或不服用药物，您必须被告知这对您的健康所造成的影响；
- 参与制定和执行您的护理计划，帮助您在家中生活并支持您的独立性；
- 在接受这些服务之前，了解相关服务的费用，这些服务的费用是否在医疗保险或其他私人或公共计划的覆盖范围内，以及告知您将需要支付的任何费用，并提前通知这些费用或服务的任何变化；
- 与医疗服务提供者私下交谈，您的所有个人、财务和医疗信息都将受到州和联邦法律的保护；
- 有权查阅您自己的医疗记录，并在您提出要求时获得副本，其费用由医疗服务提供者决定；
- 要求更改您的医疗记录；
- 接收有关预先指示（advance directives）的信息，并获得协助以帮助您做出预先指示。预先指示是