



אלס אן איינוואוינער פונם אנשטאלט האט איר רעכטן גאראנטירט דורך שטאטישע און פעדעראלע געזעצן. די אנשטאלט מוז פארזיכערן און אויסהייבן אייערע רעכטן. אייערע רעכטן טוען שטארק אנדייטן אויף אינדיווידואלע זעלבסט רעספעקט און זעלבסט זיכערקייט, אויסצוהייבן אייער אומאפהענגיקייט און פארבעסערן דאס קוואליטעט פון אייער לעבן.

## איר האט די פאלגנדע רעכטן:

- צו אויספירן אלע אייער רעכטן פריי פון אריינמישונג, באצווינגונג, דיסקרימינאציע, אדער נקמה.
- צו ווערן געפלעגט אלס אן אינדיווידואלער מענטש, צו ווערן באהאנדלט מיט איינזעעניש, דרך ארץ און רעספעקט און גענצליכע פארשטאנד אין אייער זעלבסט ווערן.
- צו ווערן געפלעגט אין א וועג וואס פארבעסערט דאס קוואליטעט פון אייער לעבן, פריי פון פארשעמונג, טשעפען, אדער סטראשונקעס.
- צו זיין פריי פון פיזישע, געשלעכטליכע, מענטאל און מינדליכע פייניגונג, פיזישע שטראפונגען, פינאנציעלע אויסנוצונג און אומוילנדע אפגעזונדהייט וואס נעמט אריין פיזישע און כעמישע אייבינדונג.

## פרייזן און סערוויסעס

- צו זיין שריפטליך אינפארמירט איבער סערוויסעס און פרייזן פארן אריינקומען אינם נורסינג היים און סיי וועלכע מאל די סערוויסעס און פרייזן טוישן זיך.

## אין צוגאב:

- די נורסינג היים קען נישט פאדערן א מינימאלע אפצאל אריינצוקומען אויב איז Medicare אדער Medicaid באצאלט פאר אייער באהאנדלונג.
- פאר מענטשן וואס זוכן איינטריט צו די נורסינג היים מוז די נורסינג היים אייך זאגן (סיי מינדליך און סיי שריפטליך) און ארויסלייגן געשריבענע אינפארמאציע איבער וויאזוי זיך איינצוגעבן און באנוצן מיט Medicare און Medicaid בענעפיטן.
- די נורסינג היים מוז אויך צושטעלן אינפארמאציע איבער וויאזוי צו באקומען א ריפאנד אויב איר האט באצאלט פאר א פראדוקט אדער סערוויס אבער צוליב Medicare און Medicaid קוואליפיצירונג רעגולאציעס ווערט עס יעצט געדעקט.

## איינטריט

- צו באקומען אן איינשטאלט איינטריט איינמעלדונג און פון צייט צו צייט מעלדונגען פון דא און ווייטער אז דאקומענטן און סערוויסעס זענען מער נישט געדעקט דורך אינשורענס און זיי וועלן אייך רעכענען דערפאר.

## די איינשטאלט מעג:

- בעטן און פאדערן א פאמיליע מיטגליד אדער איינוואוינער פארשטייער וואס האט לעגאלע צוטריט צו אייערע פארדינסטן אדער קוועלער צו צאלן פאר די אנשטאלט פלעגונג און צו אונטערשרייבן א קאנטראקט אן אויסשטיין פערזענליכע פאראנטווארטליכקייט.

## איבערפירן אדער באפרייאונג

### איר טארט נישט געשיקט ווערן צו אן אנדערע נורסינג היים אדער ווערן באפוילן צו פארלאזן די נורסינג היים נאר אויב די פאלגנדע זענען גילטיג:

- די אריבערפירונג אדער באפרייאונג איז נויטיג פאר אייער געזונט און אייערע געברויכן קענען נישט ווערן נאכגעקומען אין די אנשטאלט.
- די אריבערפירונג אדער באפרייאונג איז פאסיג וויבאלד אייער געזונט האט זיך גענוג פארבעסערט אזוי אז די רעזידענט דארף מער נישט די סערוויסעס צוגעשטעלט דורך די אנשטאלט.
- די זיכערהייט פון די אינדיווידואלן אין די אנשטאלט איז איינגעשטעלט צוליב אייער קלינישע אדער אויפפירונג צושטאנד.
- די זיכערהייט פון אינדיווידועלן אין די פאסיליטי וואלטן אריין אין סכנה.
- איר האט פארפעלט, נאכן ווערן צייטליך איינגעמאלדן, צו באצאלן (אדער צו באצאלן דורך Medicare אדער Medicaid) אן אויפהאלטונג אין די אנשטאלט. אומבאצאלט איז גילטיג צו אייך אויב איר גיבט נישט אריין די נויטיגע פאפירן פאר דריטע פארטיי פעימענט אדער נאך די דריטע פארטיי, אריינגערעכנט Medicare אדער Medicaid, זאגט אפ אייער קלעים און אנטזאגט זיך צו צאלן פאר אייער אויפהאלטונג. פאר אן איינוואוינער וואס ווערט בארעכטיגט פאר Medicaid נאכן איינטריט צו אן אנשטאלט מעג די אנשטאלט רעכענען אן איינוואוינער נאר ערלויבטע טשארדזשעס אונטער Medicaid; אדער

- די אנשטאלט מאכט זיך צו.

## איר האט דעם רעכט צו:

- באקומען 30 טאג פריערדיגע געשריבענע איינמעלדונג איבער די אנשטאלט'ס פלאן און סיבה אייך צו באפרייען אדער אריבערפירן, חוץ ווען ס'איז דרינגנד.
- צו אפיעלן אן אריבערפירונג אדער באפרייאונג מיט די ניו יארק סטעיט דעפארטמענט אוו העלט.

## זעלבסט-באשטעטיגונג

- צו ווערן איינגעמאלדן איבער אייער רעכטן און אלע געזעצן און רעגולאציעס אין פארבינדונג צו איינוואוינער אויפפירונג און פאראנטווארטליכקייטן דורכאויס אייער אויפהאלטונג אינם אנשטאלט.
- ווערן פארגעשלאגן אויסוואלן און ערלויבט צו מאכן באשלוסן וואס זענען וויכטיג פאר אייך.
- מאכן פערזענליכע באשלוסן, ווי וואס איר טוט אן, ווען צו גיין שלאפן, אדער וויאזוי צו פארברענגען אייער פרייע צייט.
- באקומען סערוויסעס מיט זאכליכע צושטעלונגען פאר אינדיווידואלע באדערפענישן און גלייכונגען.
- אנטהאלטן נעמען אינעם פלאנירונג פון אייער פלעגונג און סערוויסעס.
- אליינס צו נעמען מעדיציניען אויב עס איז קליניש מעגליך.
- אננעמען אדער אפזאגן פלעגונג און באהאנדלונג.
- מענעדזשן אייערע פערזענליכע פינאנצן, אדער צו ווערן געהאלטן אינפארמירט איבער אייער פינאנצן אויב וועלט איר אויס צו לאזן די אנשטאלט אדער איינעם אנדערש דאס אויפצוזעהן פאר אייך.
- אפזאגן צו טוהן ארבעט אדער סערוויסעס פאר די אנשטאלט.
- אויסוועלן אייער באגלייטנדע דאקטער.
- טיילן א צימער מיט אייער מאן/ווייב אויב ביידע שטימען איין צו דעם.
- ווערן צוגעשטעלט א סטעיטמענט אז אויב ווערט אייך אוממעגליך צו מאכן אייערע אייגענע באשלוסן און באשטימט אלס אומפעאג און נישט ווערן צוריקגעשטעלט צו לעגאלע האלטונג, אדער אויב א קאנסערוועטער זאל ווערן געשטעלט פאר אייך, די רעכטן און פאראנטווארטליכקייטן זאלן ווערן דורכגעפירט דורך דעם דערוועלטן קאמיטע אדער קאנסערוועטער אין א פארשטייענדע פאזיציע.



• ווערן צוגעשטעלט א סטעיטמענט ביים אדער פארן אינטרטי צום אנשטאלט אייך איינמעלן אייערע רעכט צו מנדב זיין איברים, טישו, אדער גאנצע גוף נדבות, און די מיטלען וויאזוי איר קענט מאכן אזא נדבה.

### צוטריט

- צו א פארזיכערטע, ריינע, היימליכע אטמאספערע.
- צו באקומען הילף אויב זענען איינער פון אייערע חושים באגרעניצט.
- צו באקומען אינפארמאציע אין א שפראך וואס איר פארשטייט. (צב"ש ספאניש, ברעיל).
- צו ווערן גענצליך אינפארמירט איבער די סערוויסעס וואס זענען דא צו באקומען און די פארבינדענע קאסטן.
- צו זיין אינפארמירט און באקומען הילף אין האבן צוטריט צו Medicare אדער Medicaid בענעפיטן.
- צו זיין פריי פון אפצאל פאר סערוויסעס געדעקט דורך Medicare אדער Medicaid בענעפיטן.
- צו אונטערזוכן אייער רעקארדס און באקומען קאפיעס פאר א צוגענגליכע פרייז.
- צו ערלויבן אן אמבאדסמען צו האבן צוטריט צו אייער מעדיצינישע אדער פערזענליכע רעקארדס, אריינגערעכנט פינאנציעלע רעקארדס אויב איר, אדער, ווען שייך, אייער אויפזעער אדער באשטימטע העלט קעיר פראקסי האט געגעבן קלארע געשריבענע ערלויבעניש צוצושטימען צו אזא פארעפנטליכונג.
- צו האלטן און נוצן פערזענליכע חפצים.
- צו באקומען א מעלדונג פון פאראויס אויב ס'דא פלענער צו טוישן אייער צימער אדער דער וואס איז אין אייער צימער און אנטזאגן די טוישונגען אויב ס'איז פאר די באקוועמליכקייט פון די שטאב אדער די טויש איז אפגעזונדערט פון א געוויסע חלק פונם נורסינג היים.
- צו ארגאניזירן און אנטיינלעמען אין א רעזידענט קאנסול און פאר אייער משפחה צו ארגאניזירן און אנטיינלעמען אין א פאמיליע קאנסול.
- צו באקומען עסן אויפן פארלאנג אדער עסן פראדוקטן צוגעגרייט אין איינקלאנג מיט רעליגיעזע עסנווארג פארשריפטן ווי כשר און חאלאל.
- צו אנטיינלעמען אין סאציאלע, רעליגיעזע און געמיינדע אקטיוויטעטן, אריינגערעכנט דאס רעכט צו שטימען.
- צו ליינען די רעזולטאטן פון די לעצטיגע סטעיט אדער פעדעראלע אונטערזוכונג אויספֿרעג און די אנטשטאלט'ס פלאן צו פאררעכטן סיי וועלכע פארלעצונגען.
- זיך צו פארבינדן מיט אייער אמבאדסמאן, אדער סיי וועלכע פארשטייער אדער אגענטור וואס שטעלט צו געזונטהייט, סאציאלע, לעגאלע, אדער אנדערע סערוויסעס.

### פערזענליכע אפגעבן

- צו אייניגע צוטריט צו דייערהאפטיגע באדינונג.
- צו ווערן פאראויס איינגעמאלדן איבער אפגעבן און באהאנדלונג, אריינגערעכנט אלע ריזיקעס און בענעפיטן.
- צו באקומען ענוג און פאסיגע באדינונג.
- צו ווערן אינפארמירט איבער אלע טוישונגען אין אייער מעדיצינישע צושטאנד.
- צו אנטזאגן מעדיצין אדער באהאנדלונג.
- צו אנטזאגן כעמישע אדער פיזישע צובינדונגען.

### באזוכן

- צו באזוכן דורך פארשטייער פון די שטאטישע אויספֿרעג אגענטור און די אפיס פון סטעיט לאנג טערמיניגע באהאנדלונג אמבאדסמען.
- צו באזוכן דורך קרובים, פריינט און אנדערע מענטשן פון אייער אויסוואל אין די צייט וואס איר וועלט אויס.
- צו באזוכן דורך ארגאניזאציעס אדער אינדיווידואלן וואס שטעלן צו געזונטהייט, סאציאלע, לעגאלע, אדער אנדערע סערוויסעס.
- צו אנטזאגן באזוכער.

### פריוואטקייט

- צו פערזענליכע פריוואטקייט דורכאויס פלעגונג און באהאנדלונג.
- צו קאנפידענטיעליטי אין באשטייערונג צו אייער פערזענליכע און מעדיצינישע אינפארמאציע.
- צו פריוואטע און אומגעצוימטע באזוכן מיט סיי וועלכע מענטש וואס איר וועלט אויס, פערזענליך און טעלעפאניש.
- צו שיקן און באקומען פאסט אן קיין שטערונגען.
- פריוואטקייט און קאנפידענטיעליטי אין פארבינדונג צו מעדיצינישע, פערזענליכע, און פינאנציעלע אנגעלעגנהייטן.

### קלאגעס

- צו אויסדרוקן אומצופרידנהייט אדער טענות איבער באהאנדלונג אדער סערוויסעס אן דיסקרימינאציע אדער מורא פון שטראפונג.
- צו ערווארטן די אנשטאלט זאל צייטליך אויספארשן און פרובירן צו לייזן אייערע זארגן.

פארבינדט אייך מיטן אמבאדסמען צו שתדל'ען פאר אייך, פריי פון דיסקרימינאציע אדער מורא פון שטראפונג.  
**ניו יארק סטעיט דעפארטמענט אוו העלט (New York State Department of Health, DOH) העלט צענטראליזירטער קלאגע און אינטעיק פראגראם**

פאסט: NYSDOH DRS/SNHCP

פאסט אפשטעל: CA/LTC

EMPIRE STATE PLAZA

Albany, New York 12237

קלאגע האטליין 1-888-201-4563

פאקס: (518) 427-6561

וועבסייט: <https://www.health.ny.gov/nursinghomecomplaints>

לאנג-טערמיניגע קעיר אמבאדסמאן פראגראם: 1-855-582-6769

ניו יארק סטעיט אפיס פאר עלטערע: 1-844-697-6321