

保護官 (OMBUDSMAN) 計劃

消費者權益的
倡導者



PCA
PHILADELPHIA CORPORATION FOR AGING
Enriching lives, preserving dignity.™

保護官計劃為哪些人 提供服務？

費城長期照護保護官計劃 (The Philadelphia Long Term Care Ombudsman Program) 由 Philadelphia Corporation for Aging (PCA) 贊助，為所有接受長期照護服務的消費者提供服務，包括老年人日間照護中心的參與者，以及老人安養院、個人護理院、生活協助院和家居護理院的居民。該計劃亦協助居民的親屬和朋友以及長期照護機構的員工解決居民的顧慮。保護官服務是免費提供的。

保護官如何提供幫助？

保護官提供服務的方式是確保長期照護服務消費者的權益，並調查和解決消費者的投訴。根據要求，保護官將保護投訴人的身份並維持投訴人資訊的機密性。

保護官解決的問題包括：

- 財務---居民個人資金； Medicare和Medicaid 福利、收費和計費
- 生活品質---食品、身體方面
- 居民照護---用藥、醫生和康復服務，以及照護
- 居民權益---有關尊嚴、入住、轉出和離院的政策和做法

保護官透過以下方式為居民提供服務：

- 回答問題、提供資訊並轉介居民到長期照護計劃及相關服務
- 與其他組織協調努力解決有關長期照護居民生活品質的問題
- 鼓勵居民、家庭和社區參與影響長期照護機構的問題
- 提供社區教育並提高對居民權益的公眾意識

我如何聯絡保護官？

若您居住在南費城、西費城或北費城，請聯絡：

The Center for Advocacy for the Rights and Interests of the Elderly (CARIE)

2 Penn Center Plaza, 1500 JFK Blvd.,
Suite 1500, Philadelphia, PA 19102

電話： **215-545-5724** | 傳真： 215-545-5372

網址： www.carie.org

若您住在東北費城或西北費城，請聯絡：

Center in the Park

5818 Germantown Ave.

Philadelphia, PA 19144

電話： **215-844-1829** | 傳真： 215-848-4015

網址： www.centerinthepark.org

我能做些什麼？

費城長期照護保護官計劃 (The Philadelphia Long Term Care Ombudsman Program) 亦贊助了一項志願保護官計劃。若您希望成為一名志願者，請聯絡PCA (電話是 215-765-9000) 或就近的保護官計劃 (電話號碼在上面列出)。

什麼是保護官？

保護官一詞來自瑞典語，意思是「公民代表」。保護官代表需要協助的人倡導其主張。一項聯邦《美國老人法》 (Older Americans Act) 要求每個州都必須建立長期照護保護官計劃，以協助長期照護機構的居民。

Philadelphia Corporation for Aging (PCA) 是一家私人、非盈利性機構，宗旨是為費城老年人或殘障人士居民協調社會服務。

642 North Broad Street | Philadelphia, PA 19130-3409

管理： 215-765-9000 | 傳真： 215-765-9066

PCA熱線： 215-765-9040

215-765-9041 (適用於聽障人士)

免費電話 888-482-9060 (費城以外地區)

www.pcaCares.org

請瀏覽我們的Facebook網頁！ www.facebook.com/pcaCares.org

www.twitter.com/pcaCares_org

©2014年Philadelphia Corporation for Aging. 保留一切權利。

Traditional Chinese/Ombudsman

申诉专员 (OMBUDSMAN) 计划

消费者权利的
倡导者



PCA
PHILADELPHIA CORPORATION FOR AGING
Enriching lives, preserving dignity.™

为何人服务?

费城长期护理申诉专员计划 (Philadelphia Long Term Care Ombudsman Program) 由费城老龄化公司 (Philadelphia Corporation for Aging, PCA) 赞助, 为所有长期护理消费者服务, 包括在老年人日间护理中心的参与者以及养老院、个人护理院、协助生活和居家护理院的住民。该计划还协助长期护理设施的住民和员工的亲戚和朋友解决住民的各种问题。申诉专员服务免费。

申诉专员如何提供帮助?

为长期护理服务消费者服务时, 申诉专员确保他们的权利并调查和解决各种投诉。申诉专员根据要求保护投诉人的身份, 并尊重保密性。

申诉专员解决的问题包括:

- 财务---住民的个人资金、联邦医疗保险 (Medicare) 和联邦医疗补助 (Medicaid) 福利、收费和计费
- 生活品质---食物、体检
- 住民保健---药物、医生和康复服务, 以及护理
- 住民权利---有关尊严、入住、转出和离开的政策和做法

申诉专员为住民提供的服务包括:

- 回答问题, 提供信息, 并转介到长期护理计划及相关服务
- 与其他关心长期护理设施住民生活品质的组织进行协调
- 鼓励住民、家人和社区参与影响长期护理设施的问题
- 提供社区教育和住民的权利意识

我如何联系申诉专员?

如果您住在费城南部、西部或北部, 请联系:

The Center for Advocacy for the Rights and Interests of the Elderly (CARIE)

2 Penn Center Plaza, 1500 JFK Blvd.,
Suite 1500, Philadelphia, PA 19102

电话: **215-545-5724** | 电话: 215-545-5372

网站 www.carie.org

如果您住在费城东北部或西北部, 请联系:

Center in the Park

5818 Germantown Ave.

Philadelphia, PA 19144

电话: **215-844-1829** | 电话: 215-848-4015

网站 www.centerinthepark.org

我能做些什么?

费城长期护理申诉专员计划还赞助一项志愿申诉专员计划。如果您想成为一名志愿者, 请拨打 215-765-9000 联系 PCA, 或拨打上列电话号码联系就近的申诉专员计划。

何为申诉专员?

申诉专员是个瑞典字, 意思是“公民代表”。申诉专员代表在倡导其事业方面需要协助的人士。《美国老年人法》(Older Americans Act) 要求每个州都设立长期护理申诉专员计划, 以协助长期护理设施的住民。

费城老龄化公司 (PCA) 是一家非营利性的私营区域老龄化机构, 为老年或有残疾的费城人协调社会服务。

642 North Broad Street | Philadelphia, PA 19130-3409

Administration: 215-765-9000 | Fax: 215-765-9066

PCA Helpline: 215-765-9040

215-765-9041 (供有听障人士使用)

免费电话: 888-482-9060 (在费城之外)

www.pcaCares.org

Visit us on Facebook! www.facebook.com/pcaCares.org

www.twitter.com/pcaCares_org

©2014 Philadelphia Corporation for Aging. 保留所有权利。

Simplified Chinese/Ombudsman