

## Что такое «омбудсмен»?

«Омбудсмен» – слово шведского происхождения, означающее «представитель граждан». Омбудсмен действует в интересах людей, которым требуется помощь в защите своих прав. Федеральный «Закон о пожилых американцах» (Older Americans Act) требует, чтобы в каждом штате была учреждена программа по разрешению спорных вопросов, связанных с долговременным уходом, которая должна оказывать содействие лицам, проживающим в лечебных учреждениях для хронических больных.

Филадельфийская корпорация по делам престарелых (Philadelphia Corporation for Aging, PCA) – это частное некоммерческое местное агентство по делам престарелых (Area Agency on Aging), созданное в 1973 году в целях координации услуг социального обеспечения для лиц пожилого возраста и инвалидов, проживающих в г. Филадельфия, и оказания им помощи в достижении оптимального уровня здоровья, самостоятельности и производительности. PCA является одной из крупнейших некоммерческих организаций региона. Ее финансирование – поступающее из таких источников, как программы, функционирующие в рамках Закона о пожилых американцах, программа медицинской помощи и лотерея штата Пенсильвания – координируется Департаментом по делам престарелых штата Пенсильвания.

Корпорация PCA управляется Советом директоров и Консультативным советом, в ней работают более 650 служащих. По контрактам с PCA свыше 200 местных общественных организаций и поставщиков услуг ежегодно предоставляют широкий спектр услуг более 100 000 лицам пожилого возраста и инвалидам, проживающим в Филадельфии.

# PCA

PHILADELPHIA CORPORATION FOR AGING™

642 North Broad Street

Philadelphia, PA 19130-3409

Администрация: 215-765-9000 • Факс: 215-765-9066

Справочная служба PCA: 215-765-9040

Телефон для бесплатных звонков: 888-482-9060 (из-за пределов Филадельфии)

215-765-9041 (для лиц с нарушениями слуха)

[www.pcaCares.org](http://www.pcaCares.org)

[www.facebook.com/pcaCares.org](http://www.facebook.com/pcaCares.org) • [www.twitter.com/pcaCares\\_org](http://www.twitter.com/pcaCares_org)

Фотографии Candace diCarlo, Evangelina Iavarone и Bruce Stromberg  
© 2019 Philadelphia Corporation for Aging. Все права защищены.  
Russian/Ombudsman

# ПРОГРАММА ПО РАЗРЕШЕНИЮ СПОРНЫХ ВОПРОСОВ

Защитники прав  
клиентов



# PCA

PHILADELPHIA CORPORATION FOR AGING

Enriching lives, preserving dignity.™



## Кого мы обслуживаем?

Осуществляемая при поддержке Филадельфийской корпорации по делам престарелых (РСА) Программа по разрешению спорных вопросов, связанных с долговременным уходом, обслуживает всех клиентов, получающих услуги долговременного ухода, включая посетителей центров дневного ухода за взрослыми и лиц, проживающих в учреждениях интернатного типа – домах престарелых и инвалидов, домах, в которых оказываются услуги личного ухода и медицинские услуги. Программа также оказывает помощь родным и близким лиц, проживающих в учреждениях долговременного ухода, и их работникам в разрешении проблем и беспокойств клиентов. Все услуги по разрешению спорных вопросов (услуги омбудсмена) предоставляются бесплатно.

## Как осуществляется помощь омбудсмена?

Услуги омбудсмена для получателей услуг долговременного ухода состоят в защите их прав и расследовании и разрешении жалоб. Рассмотрение жалоб осуществляется с соблюдением конфиденциальности. По запросу лиц, подающих жалобы, омбудсмен защищает их личную информацию от разглашения.

### В ведении омбудсмена находятся, в частности, следующие вопросы:

- Финансы — личные средства клиентов, льготы Medicare и Medicaid, оплата услуг и выставление счетов
- Качество жизни — питание, физическая среда и социальные мероприятия

- Уход за проживающими в учреждениях — выписка и прием лекарств, услуги врачей и реабилитационной терапии, медсестринский уход
- Права клиентов — правила и процедуры, обеспечивающие уважительное отношение к клиентам, регламентирующие порядок приема в учреждения, перевод из одного учреждения в другое и выписку

### Омбудсмен оказывает клиентам услуги путем:

- Ответов на вопросы, предоставления информации и выдачи направлений в программы долгосрочного ухода и для получения иных сопутствующих услуг
- Координации усилий с другими организациями, занимающимися вопросами качества жизни лиц, проживающих в учреждениях долгосрочного ухода
- Поощрения и стимулирования клиентов, их родных и представителей общественности к более активному участию в решении проблем, с которыми сталкиваются учреждения долговременного ухода
- Просветительской работы среди населения, особенно в том, что касается прав клиентов



## Как связаться с омбудсменом?

**Если вы проживаете в южном, западном или северном районах Филадельфии, обратитесь в:**

**Центр по защите прав и интересов пожилых  
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

**Тел.: 215-545-5724**

Факс: 215-545-5372

Вебсайт: [www.carie.org](http://www.carie.org)

**Если вы проживаете в северо-восточном или северозападном районах Филадельфии, обратитесь в:**

**Center in the Park**

5818 Germantown Avenue  
Philadelphia, PA 19144

**Тел.: 215-844-1829**

Факс: 215-848-4015

Вебсайт: [www.centerinthepark.org](http://www.centerinthepark.org)

## Чем вы можете помочь?

Филадельфийская Программа по разрешению спорных вопросов, связанных с долговременным уходом, также выступает спонсором добровольной программы по разрешению спорных вопросов. Если вы заинтересованы в волонтерской работе, позвоните в РСА по тел. 215-765-9040 либо в ближайшее отделение Программы по разрешению спорных вопросов по вышеуказанным номерам телефона.