

## Справочная информация

### Позвоните, чтобы сообщить о ненадлежащем обращении или замечании:

Департамент здравоохранения штата Нью-Йорк

Горячая линия для центров сестринского ухода  
1-888-201-4563

Горячая линия для домов престарелых  
1-866-893-6772

Департамент службы защиты семьи и детства штата Нью-Йорк

1-518-473-7936

*\* Для сообщений от детей из детских домов семейного типа.*

Горячая линия Комиссии по качеству медицинского обслуживания и защиты прав лиц с ограниченными возможностями штата Нью-Йорк

1-800-624-4143

*\* Для сообщений от пациентов с психическими отклонениями, проживающих в домах престарелых.*

Горячая линия по больницам Департамента здравоохранения штата Нью-Йорк

1-800-804-5447

Программа штата Нью-Йорк по предоставлению посредника для рассмотрения претензий лиц, нуждающихся в длительном уходе

2 Empire State Plaza  
Albany, NY 12223

Телефонная служба помощи для пожилых людей штата Нью-Йорк

Тел.: 1.800.342.9871

Факс: 518.474.7761

[www.ltcombudsman.ny.gov](http://www.ltcombudsman.ny.gov)



## Департамент по делам пожилых людей

Программа по предоставлению посредника для рассмотрения претензий лиц, нуждающихся в длительном уходе



### Мы защищаем Мы защищаем пациентов

Департамент по делам пожилых людей штата Нью-Йорк

Грег Олсен  
*И. о. директора*

Марк Миллер  
*Государственный уполномоченный по правам человека*

## Программа по предоставлению посредника для рассмотрения претензий лиц, нуждающихся в длительном уходе

Программа по предоставлению посредника для рассмотрения претензий лиц, нуждающихся в длительном уходе, предлагает правовую защиту и справочную информацию пациентам, проживающим в лечебных учреждениях, для лиц, нуждающихся в длительном уходе, таких как центры сестринского ухода, дома престарелых и учреждения социальной помощи пожилым людям.

Посредники по рассмотрению претензий помогают пациентам и их семьям понять и реализовать свои права на качественное медицинское обслуживание и качество жизни. Программа защищает пациентов как на индивидуальном, так и на системном уровне:

- принимая, расследуя и разрешая жалобы, поступившие от пациентов или от имени пациентов;
- способствуя развитию семейных советов и советов пациентов;
- информируя государственные учреждения, поставщиков и население о проблемах и замечаниях пациентов лечебных учреждений для лиц, нуждающихся в длительном уходе.

В штате **Нью-Йорк** программа действует под руководством государственного уполномоченного по правам человека и административно входит в состав программ Департамента по делам пожилых людей (NYSOFA). Программа предлагает услуги по защите прав через сеть, состоящую из 36 программ, в которой работает 1000 волонтеров по всему штату. Каждая местная программа обращения к посреднику для рассмотрения претензий имеет отдельного координатора, который набирает, обучает и контролирует волонтеров, регулярно посещающих центры сестринского ухода и учреждения социальной помощи пожилым людям.



Посредники по рассмотрению претензий решают разнообразные вопросы, связанные с длительным уходом, к которым относятся:

- качество медицинского обслуживания;
- ненадлежащее обращение и пренебрежение обязанностями;
- нарушения прав;
- потерянные и украденные вещи;
- проблемы, связанные с рационом питания;
- выписка, выселение или прекращение предоставления услуг;
- программы пособий по социальному обеспечению;
- стоимость лечения.

**Для получения дополнительной информации** позвоните в представительство Программы штата Нью-Йорк по предоставлению посредника для рассмотрения претензий лиц, нуждающихся в длительном уходе, по тел. 1-800-342-9871 или посетите веб-сайт Программы штата Нью-Йорк по предоставлению посредника для рассмотрения претензий лиц, нуждающихся в длительном уходе: [www.ltcombudsman.ny.gov](http://www.ltcombudsman.ny.gov)