

**Vos droits et obligations lorsque vous recevez  
des services MAC ou TSOA offerts par  
l'Administration du vieillissement et du soutien à  
long terme des personnes âgées**  
**Your Rights and Responsibilities When You Receive MAC or TSOA  
Services Offered by Aging and Long-Term Support Administration**

NOM DU CLIENT

NUMÉRO D'IDENTIFICATION ACES

**Services disponibles**

Vous avez le droit de choisir parmi les services que vous êtes admissible à recevoir. Les services sont volontaires. Les services que l'Administration du vieillissement et du soutien à long terme des personnes âgées (AL TSA) peut payer peuvent ne pas répondre à tous vos besoins. L'AL TSA offre des services MAC et TSOA au domicile d'une personne ; mais elle ne fournit pas des services de soins à la personne ou de relève payants 24 heures sur 24 au domicile d'une personne. Si vous souhaitez bénéficier d'un service de soins 24 heures sur 24, vous pouvez envisager d'autres options de service.

Dans le présent document, le responsable de votre dossier AAA, le spécialiste des services sociaux HCS et l'agent financier HCS sont désignés par le terme **assistant social**.

**Vos droits**

Vous avez le droit de :

- Être traité avec dignité, respect et sans discrimination ;
- Avoir des informations vous concernant maintenues confidentielles dans les limites des lois et des règles DSHS ;
- Ne pas être victime d'abus, de négligence, d'exploitation financière, ou d'abandon. Retrouvez une description de ces termes sur : <https://www.dshs.wa.gov/altsa/home-and-community-services/types-and-signs-abuse>. Si vous, ou quelqu'un que vous connaissez, êtes maltraité, négligé ou exploité, veuillez appeler gratuitement le DSHS au 1-866-(End Harm) / 1-866-363-4276 pour parler à un agent qui pourra vous aider ;
- Avoir votre propriété traitée avec respect ;
- Être informé de tous les services que vous pouvez recevoir et choisir les services que vous voulez ou que vous ne voulez pas ;
- Travailler en partenariat avec votre assistant social pour planifier vos soins ;
- Ne pas être obligé de répondre à des questions ou de faire quelque chose que vous ne voulez pas faire ;
- Être informé par écrit des décisions de l'agence et recevoir un exemplaire de votre plan de soins ;
- Parler à un superviseur si vous et votre assistance sociale n'êtes pas d'accord ;
- Demander une audience administrative, même si vous avez déposé une plainte ;
- Déposer une plainte sans crainte de préjudice même si vous avez demandé une audience administrative ;
- Parler à un avocat en appelant le 1-888-201-1014 ;
- Refuser un service particulier ou tous les services ;
- Bénéficier de services d'interprète gratuitement si vous ne parlez pas ou ne comprenez pas bien l'anglais ; et
- Choisir ou changer de fournisseur agréé par le DSHS.

**Vos obligations**

Vous avez l'obligation de :

- Laisser l'assistant social compléter votre évaluation et votre plan des soins au moins une fois par an dans un endroit qui vous convient ;
- Laisser l'assistant social voir votre cadre de vie au moins une fois par an ;
- Nous donner suffisamment d'informations pour compléter votre évaluation et votre demande financière ;
- Dire à votre assistant social si quelqu'un prend des décisions médicales ou financières pour vous (certains documents peuvent être requis) ;
- Participer à l'élaboration de votre plan de soins et le signer ;
- Comprendre que votre fournisseur ne peut pas être payé pour les services ou les heures non autorisés par le responsable de votre dossier ;
- Choisir vos propres soins de santé ;
- Choisir un prestataire agréé par le DSHS pour les services que vous sélectionnez et auxquels vous avez droit ;
- Contacter votre prestataire de services si vous devez modifier votre rendez-vous ;
- Comprendre que l'agence de soins à domicile que vous avez sélectionnée pour les soins personnels ou les services de relève :
  - ✓ Entamera vos services dès qu'un soignant à domicile sera disponible ;
  - ✓ Doit fixer vos rendez-vous pour les services à domicile à l'avance ;
  - ✓ Peut refuser d'assurer vos services si vous êtes absent(e) deux fois ou plus lorsque que soignant à domicile se présente chez vous pour un rendez-vous à domicile fixé ;
  - ✓ Peut vous offrir des services limités de transport en fonction de sa politique de transport (remarque : cela signifie qu'elle peut ne pas fournir tous les transports que vous demandez) ;
- Fournir un lieu de travail sûr ;
- Dire à votre assistant social si vous avez des problèmes avec votre fournisseur ou si vous ne bénéficiez pas du nombre d'heures réclamé par votre fournisseur ;
- Ne pas agir d'une manière qui met quelqu'un en danger ; et
- Dire à votre assistant social s'il y a un changement dans les éléments suivants :
  - ✓ Votre état de santé ;
  - ✓ L'aide dont vous bénéficiez de la part de votre famille ou d'autres agences ;
  - ✓ Votre domicile, votre numéro de téléphone ; ou
  - ✓ Votre situation financière.

### Obligations de l'assistant social

Votre assistant social a l'obligation de :

- Vous traiter avec dignité et respect ;
- Respecter votre vie privée ;
- Vous dire ce que l'ALTSA peut, ou ne peut pas, faire pour vous ;
- Obtenir des informations auprès de vous et d'autres personnes pour effectuer une évaluation et développer un plan de soins comprenant :
  - ✓ Vos objectifs et les services que vous avez sélectionnés afin de vous aider ;
  - ✓ Les fournisseurs de services que vous avez choisis pour les services/aides sélectionnés ;
- Obtenir des informations auprès de vous et d'autres personnes pour mettre à jour votre plan de soins au moins chaque année ou en cas de besoin de modifications ;
- Vous aider à trouver un fournisseur agréé par le DSHS ;
- Vous donner suffisamment de temps pour fournir les informations nécessaires ; et
- Respecter vos droits et fournir plus d'aide pour accéder aux services si vous êtes atteint de déficiences mentales, neurologiques, sensorielles ou physiques.

### Directives anticipées

Vous avez le droit de faire des directives anticipées. Les directives anticipées peuvent inclure un testament de vie ou une procuration durable pour vos soins de santé. Les directives anticipées résument vos souhaits concernant les soins médicaux et/ou médico-psychologiques, y compris le droit d'accepter ou de refuser un traitement médical, médico-psychologique ou chirurgical, lorsque vous n'avez pas la capacité mentale de prendre ces décisions. Vous pouvez révoquer vos directives anticipées à tout moment.

### Service d'inscription sur les listes électorales

La loi de 1993 de l'inscription sur les listes électorales stipule que tous les états doivent apporter une assistance à l'inscription sur les listes électorales par le biais des bureaux d'aide publique. Effectuer une demande d'inscription ou refuser de s'inscrire sur les listes électorales n'affectera pas vos prestations ou le montant des allocations que vous obtiendrez par cette agence. Si vous souhaitez une assistance pour remplir le formulaire d'inscription sur les listes électorales, nous vous y aiderons. Votre décision de vous inscrire ou non sera gardée confidentielle et utilisée seulement à des fins d'inscription sur les listes électorales. Si vous pensez que quelqu'un a porté atteinte à votre droit d'inscription ou de refus d'inscription sur les listes électorales, votre droit de confidentialité dans votre décision de vous inscrire ou lors d'une demande d'inscription, ou votre droit de choisir votre propre parti ou préférence politique, vous pouvez porter plainte auprès de :

Washington State Elections Office  
PO Box 40229  
Olympia WA 98504-0229  
1-800-448-4881

### Votre signature

Signez sur la ligne ci-dessous si vous comprenez vos droits et obligations et comprenez les obligations de votre assistant social.

---

SIGNATURE DU CLIENT

---

DATE

---

SIGNATURE DU REPRÉSENTANT LÉGAL

---

DATE

Notice à l'intention des clients et des employés (Article VI et VII) Le Département de la santé et des services sociaux de l'Etat de Washington est un employeur souscrivant au principe de l'égalité d'accès à l'emploi et qui ne pratique aucune discrimination sur la base de l'âge, du sexe, de l'orientation sexuelle, de l'expression ou de l'identité sexuelle, du statut marital, de la race, des croyances, de la couleur, de l'origine ethnique, de la religion, de l'affiliation politique, du statut militaire ou du statut d'ancien combattant honorablement libéré de ses fonctions, de l'ère du Vietnam, du statut d'ancien combattant récemment séparé ou autre statut d'ancien combattant protégé, ou de la présence d'un handicap sensoriel, mental, physique ou de l'utilisation d'un chien-guide entraîné ou d'un animal d'assistance par une personne souffrant d'un handicap, de l'égalité de salaire ou des données génétiques.

**Vos droits et obligations lorsque vous recevez des services MAC ou TSOA offerts par  
l'Administration du vieillissement et du soutien à long terme des personnes âgées**

INSTRUCTIONS

1. Présentez ce formulaire au client à la fin de l'évaluation initiale pour les services MAC ou TSOA. Si le client bénéficie déjà des services et n'a pas signé cette version du formulaire, présentez le formulaire au client lors de la prochaine évaluation. Passez en revue le formulaire avec le client pour répondre aux questions sur les droits et les obligations du client. Assurez-vous de bien lire les informations concernant les agences de soins à domicile si le client compte faire appel à ce type de fournisseur.
2. Faites signer au client ou au représentant du client deux exemplaires du formulaire pour indiquer sa compréhension des droits et obligations du client lorsqu'il reçoit les services offerts par l'Administration du vieillissement et du soutien à long terme des personnes âgées.
3. Classez un exemplaire dans le dossier électronique CLC/GetCare du client et donnez l'autre exemplaire au client.