

# Hướng Dẫn Chăm Sóc tại Viện Dưỡng Lão



CÁC CÂU HỎI QUAN TRỌNG MÀ NGƯỜI CƯ TRÚ VÀ GIA ĐÌNH THƯỜNG HỎI



BỘ SỨC KHOẺ CÔNG CỘNG MASSACHUSETTS

# Thông Tin về Hướng Dẫn này



Khi bạn và gia đình bạn là thành viên của viện dưỡng lão, bạn sẽ có những thắc mắc về mọi thứ - Làm sao có thể quản lý được các hoạt động hàng ngày, làm sao để tiếp tục tham gia vào các hoạt động và sở thích lâu nay. Trong tương lai, cũng có thể sẽ có nhiều vấn đề phát sinh mà người cư trú, gia đình, và nhân viên viện dưỡng lão khó có thể dự đoán và giải quyết được. Mục tiêu của tập hướng dẫn này là cung cấp thông tin, mẹo và một số ngu ồn tài nguyên nhằm hướng dẫn trả lời các câu hỏi. Tài liệu được thiết kế bởi DPH- Bộ Sức Khỏe Công Cộng cùng với sự hợp tác của Văn Phòng Điều Hành cho Người Lớn Tuổi Massachusetts (Massachusetts Executive Office of Elder Affairs), Hiệp Hội Chăm Sóc Người Lớn Tuổi (Massachusetts Senior Care Association), Thế Hệ Đứng Đầu Massachusetts (Leading Age Massachusetts), các nhà bảo vệ quyền lợi cho người ở viện dưỡng lão, và các nhà lập pháp.

**Trong tập hướng dẫn này, thuật ngữ “gia đình” bao gồm các thành viên trong gia đình, các đại lý cung cấp sức khỏe và/ hoặc các đại diện pháp lý.**

# Các Câu Hỏi Thường Gặp



## Tôi nên liên hệ với ai nếu tôi có thắc mắc hoặc lo lắng về vấn đề chăm sóc của mình?

Nếu bạn có lo lắng về việc chăm sóc cho chính bạn hoặc thành viên trong gia đình bạn, trước tiên hãy cố gắng nói chuyện với **nhân viên tại viện dưỡng lão**. Tìm một nhân viên bạn tin tưởng, và có thể giao tiếp dễ dàng như là y tá trực ban hoặc nhân viên công tác xã hội.

Bạn cũng có thể thảo luận các câu hỏi hoặc chia sẻ mối quan tâm lo lắng với **các nhà quản lý cơ sở, y tá trưởng, giám đốc y khoa, hoặc với bác sĩ riêng của bạn**. Danh sách những người bạn có thể liên hệ đều được liệt kê trong tập hướng dẫn này.

Nhiều viện dưỡng lão có chính sách họp mặt với người cư trú và gia đình ngay sau khi được nhận vào viện, bởi vì sau khi thích nghi với cơ sở, bạn có thể hiểu được và có thể có nhiều thắc mắc. Ngoài ra, người cư trú và gia đình cũng được khuyến khích tham gia **họp lên kế hoạch định kỳ** mỗi 3-4 tháng với nhân viên của viện. Tuy nhiên, bạn có thể yêu cầu họp bất cứ lúc nào.

Nếu sau khi nói chuyện với nhân viên của viện mà bạn vẫn chưa có được câu trả lời thoả đáng cho những thắc mắc và lo lắng của mình, bạn có thể liên hệ với Thanh Tra, người được Văn Phòng Điều Hành cho Người Lớn Tuổi (Executive Office of Elder Affairs) cử riêng cho viện dưỡng lão. Thanh Tra, thường là người làm việc thiện nguyện, nhằm giúp giải quyết mâu thuẫn giữa viện dưỡng lão và người cư trú cũng như gia đình. Tên và số điện thoại của **Thanh Tra** của viện dưỡng lão của bạn có trong tập hướng dẫn này.

Cuối cùng, bạn có thể liên hệ với **Bộ Sức Khỏe Công Cộng Massachusetts**, chuyên giám sát về chất lượng và an toàn các viện dưỡng lão để trao đổi về những lo lắng của mình. Hãy gọi số 1-800-462-5540, 24 giờ một ngày, 7 ngày/tuần.

# Các Câu Hỏi Thường Gặp



## Ai có thể nhận thông tin và đưa ra quyết định về tôi?

Bạn phải chịu trách nhiệm chăm sóc chính mình khi cư trú tại viện dưỡng lão, trừ phi bác sĩ hoặc toà án quyết định rằng bạn không có khả năng giao tiếp hoặc đưa ra quyết định về sức khoẻ của mình. Các thành viên trong gia đình hoặc bạn bè có thể tham gia, nhưng với điều kiện bạn phải đồng ý chia sẻ các thông tin mật về sức khoẻ của mình với họ và tham dự các buổi họp lên kế hoạch chăm sóc.



## Nếu tôi không thể tự đưa ra được quyết định thì sao?

Nếu bạn không thể giao tiếp hoặc tự đưa ra quyết định về việc chăm sóc sức khoẻ của mình, ai đó cần phải có mặt để thay mặt bạn đưa ra quyết định – trong khi vẫn lấy ý kiến của bạn.

Là người cư trú tại viện dưỡng lão, quan trọng là bạn phải điền một tài liệu pháp lý được gọi là “ủy quyền chăm sóc sức khoẻ”. Trong tài liệu này, bạn phải ghi tên người nào đó bạn biết và tin tưởng (như là một thành viên trong gia đình hoặc bạn bè) để có thể đưa ra quyết định về sức khoẻ cho bạn nếu như bạn không có khả năng tự mình quyết định. Người đưa ra quyết định này được gọi là đại lý chăm sóc sức khoẻ. Với một số tình trạng sức khoẻ, đôi khi bạn có thể tự đưa ra quyết định và đôi khi lại không có khả năng tự quyết định. Nếu bạn có khả năng đưa ra quyết định về chăm sóc sức khoẻ thì bạn sẽ có hoàn toàn trách nhiệm về việc chăm sóc mình. Nếu bác sĩ hay y tá quyết định là bạn không đủ khả năng đưa ra quyết định về sức khoẻ, lúc đó đại lý về sức khoẻ được chỉ định sẽ thay mặt bạn để đưa ra quyết định.

Chúng tôi khuyến khích bạn có tài liệu pháp lý gọi là: “chỉ thị hướng dẫn” để cho phép thành viên trong gia đình và viện

# Các Câu Hỏi Thường Gặp

dưỡng lão biết được ước nguyện của bạn về việc chăm sóc lúc cuối đời. Trong tập hồ sơ nhập vào viện dưỡng lão sẽ có tập tài liệu giải thích về chỉ thị hướng dẫn. Chúng tôi khuyên bạn nên thảo luận với bác sĩ, y tá hoặc nhân viên công tác xã hội.



## Khi nào gia đình tôi và tôi biết về những thay đổi trong việc chăm sóc hoặc tình trạng sức khỏe của tôi?

Người cư trú và gia đình phải được thông báo ngay nếu:

- Có tai nạn xảy ra, gây chấn thương đòi hỏi phải có can thiệp y khoa.
- Có thay đổi bất thường về tình trạng tâm sinh lý, tâm thần và thể trạng; hoặc
- Cần phải thay đổi phương pháp trị liệu, bao gồm cả việc thay đổi thuốc.

Nếu bạn đã có giấy uỷ quyền về chăm sóc sức khỏe, cá nhân được bạn chọn làm đại lý chăm sóc sức khỏe sẽ được liên hệ trước tiên. Với các trường hợp khác, người cư trú hoặc gia đình thường tự tìm ra một thành viên trong gia đình để nhận thông tin này.



## Nếu tôi cần được chuyển vào bệnh viện thì sao?

Bạn có thể cần phải nhập viện nếu như bạn phát triển một số khó khăn về mặt y khoa mà nhân viên viện dưỡng lão không đủ khả năng chăm sóc. Trong hoàn cảnh như thế viện dưỡng lão sẽ thông báo cho bạn và gia đình bạn biết rằng người cư trú cần phải nhập viện. Trong các tình huống khẩn cấp, thành viên trong gia đình sẽ được thông báo sau khi bạn được chuyển vào bệnh viện.

# Các Câu Hỏi Thường Gặp

Khi bạn cần chăm sóc của bệnh viện, chính sách “giữ giường” cho biết bao lâu viện dưỡng lão có thể giữ giường cho bạn trong thời gian bạn ở bệnh viện. Thông tin về chính sách “giữ giường” cho bạn tại viện dưỡng lão cũng có kèm trong hợp đồng nhập viện dưỡng lão. Nếu bạn có thắc mắc gì về chính sách này, vui lòng hỏi nhân viên công tác xã hội tại viện dưỡng lão.



## Chuyện gì xảy ra nếu viện dưỡng lão muốn chuyển tôi đến cơ sở khác hoặc đơn vị khác?

Trong một số tình huống đặc biệt, viện dưỡng lão có thể chuyển người ở sang phòng hoặc đơn vị khác nhằm đáp ứng nhu cầu sức khỏe và an toàn tốt hơn cho người cư trú. Viện dưỡng lão sẽ thảo luận vấn đề này trước với bạn hoặc với thành viên trong gia đình bạn, trừ phi trong trường hợp khẩn cấp về sức khỏe hoặc không an toàn.

Đôi khi viện dưỡng lão cần chuyển người cư trú sang cơ sở khác hoặc xuất khỏi cơ sở hiện thời. Luật của liên bang và tiểu bang liệt kê chi tiết các lý do cho phép chuyển hoặc xuất viện gồm:

- Nhu cầu về sức khỏe của bạn không thể được đáp ứng
- Bạn không còn cần sự chăm sóc của viện dưỡng lão
- Bạn gây nguy hiểm đến sức khỏe và an toàn của người khác
- Không trả tiền sau khi có thông báo hợp lý và phù hợp
- Viện dưỡng lão đóng cửa

Trong bất cứ trường hợp nào, viện dưỡng lão cần phải gửi văn bản thông báo cho bạn ít nhất 30 ngày trước ngày chuyển, ngoại trừ khi bạn ở tại viện dưỡng lão ít hơn 30 ngày. Văn bản phải liệt kê:

- Lý do chuyển
- Ngày chuyển có hiệu lực

# Các Câu Hỏi Thường Gặp

- Nơi chuyển
- Làm thế nào để khiếu nại về việc chuyển với các cơ quan chính phủ
- Tên, địa chỉ, số điện thoại của văn phòng dịch vụ pháp lý địa phương

Nếu bạn nộp đơn khiếu nại, bạn phải nộp trong vòng 30 ngày kể từ ngày nhận được thông báo này.



## Nếu tôi muốn có bạn cùng phòng mới thì sao?

Viện dưỡng lão sẽ cố gắng tìm bạn cùng phòng hợp với bạn. Tuy nhiên nếu bạn không hài lòng với bạn cùng phòng của mình, bạn nên báo cho nhân viên viện dưỡng lão biết ngay. Yêu cầu của bạn có thể được đáp ứng nếu như viện dưỡng lão còn giường. Ngược lại, nếu viện dưỡng lão chuyển người cùng phòng, Bộ Trưởng Tư Pháp quy định yêu cầu viện dưỡng lão phải thông báo cho bạn trước 48 tiếng trừ phi trong trường hợp khẩn cấp.



## Tôi làm gì nếu tôi có thắc mắc về thuốc men (gồm cả thuốc chữa bệnh tâm thần), như là: Tại sao phải uống thuốc này? Những triệu chứng gì cho thấy thuốc có tác dụng? Tác dụng phụ ra sao?\*

Chỉ trong trường hợp cấp cứu, thuốc được đưa cho bạn nếu có sự đồng ý của bạn, hoặc của các nhà đại lý cung cấp sức khỏe hoặc các đại diện pháp lý. Bạn có thể yêu cầu y tá, bác sĩ, hoặc y tá trưởng cung cấp thêm thông tin về thuốc bạn uống. Thuốc, khi được sử dụng phù hợp, có thể giúp cải thiện tình trạng sức khỏe của người cư trú. Thuốc sử dụng không đúng có thể ảnh hưởng tình trạng sức khỏe của người cư trú.

\*Source: [www.nhqualitycampaign.org/files/AntipsychotFctsheetsFINAL%20508%20Compliant%2003.18.13.pdf](http://www.nhqualitycampaign.org/files/AntipsychotFctsheetsFINAL%20508%20Compliant%2003.18.13.pdf)

# Các Câu Hỏi Thường Gặp

Một vài chuyên gia đề xuất rằng nên cân nhắc dùng phương pháp không can thiệp bằng thuốc trước khi dùng thuốc chữa bệnh tâm thần. Điều quan trọng là người cư trú luôn luôn có quyền từ chối không uống thuốc chữa bệnh tâm thần hoặc các cách chữa trị khác.

Nếu ai đó hỏi bạn có đồng ý chữa trị cho chính mình hoặc các thành viên trong gia đình bằng việc dùng thuốc chữa bệnh tâm thần, bạn nên hỏi y tá, bác sĩ hoặc y tá trưởng các câu hỏi như là:

- Đội ngũ đã có cố gắng tìm hiểu nguyên nhân các hành vi của các người cư trú trước khi đề nghị dùng thuốc chưa?
- Đội ngũ đã có cố gắng sử dụng phương pháp không can thiệp bằng thuốc trước khi dùng thuốc (nghĩa là thay đổi lịch ăn ngủ, hoạt động hoặc cả việc đội ngũ nhân viên giao tiếp với người cư trú ra sao)?
- Thuốc này có thể được kiểm soát ra sao và nếu có thể liều dùng có giảm không?



## Nếu tôi gặp khó khăn trong việc ăn và uống?

Viện dưỡng lão giúp người cư trú trong việc ăn uống theo khả năng. Việc này đồng nghĩa với việc có người giúp đỡ, hoặc các nhà chức năng trị liệu hoặc ngôn ngữ trị liệu, hoặc bao gồm việc cung cấp các dụng cụ hoặc thiết bị hỗ trợ đặc biệt.



# Các Câu Hỏi Thường Gặp



## Tôi có thể hỏi ai về vật lý trị liệu?

Vật lý trị liệu được cung cấp nếu bác sĩ kê toa nhằm cải thiện tình trạng của bạn. Nếu bạn hiện không nhận vật lý trị liệu và cảm thấy cần, hãy trao đổi với y tá hoặc nhân viên công tác xã hội. Nếu bạn không cần vật lý trị liệu, các chăm sóc khác như chương trình đi bộ có thể được cung cấp nhằm giúp duy trì sức khoẻ cho bạn.



## Làm thế nào tôi có thể theo dõi các đồ dùng cá nhân?

Nói chuyện với y tá hoặc nhân viên công tác xã hội để giúp bạn tìm đồ dùng của bạn. Đôi khi bạn có thể yêu cầu nhân viên hỏi thăm những người giặt giũ về các vật dụng mà bạn không tìm thấy. Bạn cũng có quyền có một khu vực có khóa an toàn để cất các món đồ có giá trị.



## Ai được phép xem hồ sơ y khoa của tôi?

Bạn và người đại diện pháp lý của bạn (hoặc người được uỷ quyền chăm sóc sức khoẻ, nếu có) được phép xem hồ sơ y khoa của bạn. Sau khi yêu cầu bằng văn bản hoặc bằng lời, thường thì bạn sẽ có hồ sơ trong vòng 24 giờ.

# Các Câu Hỏi Thường Gặp

Tất cả đều là các đề tài quan trọng bạn cần trao đổi trong buổi họp với nhân viên viện dưỡng lão. Ngoài ra, các tổ chức liệt kê ở cuối tập hướng dẫn này có thể giúp bạn tìm luật của tiểu bang hoặc của liên bang mà có liên quan đến các câu hỏi của bạn.

Tất cả luật liên bang và tiểu bang về viện dưỡng lão có tại trang web:  
**[www.mass.gov/dph/dhcq](http://www.mass.gov/dph/dhcq)**

Nếu cần giúp đỡ, hãy gọi Văn Phòng Chất Lượng Sức Khỏe Công Cộng số:  
**(617) 753-8100**

# Danh Sách Kiểm Tra của Khách Hàng

Đây là một số tài liệu và quy định mà bạn nên hiểu khi bạn là người cư trú tại viện dưỡng lão, hoặc là thành viên gia đình của người cư trú. Nếu bạn chưa nhận được tài liệu này, bạn có thể yêu cầu viện dưỡng lão cho bạn một bản hoặc liên hệ với một trong những tổ chức liệt kê trong tập hướng dẫn này.

## □ Hợp Đồng Nhập Viện Dưỡng Lão

Viện dưỡng lão yêu cầu người cư trú ký hợp đồng chuyển vào viện dưỡng lão, trong đó có liệt kê về quyền và trách nhiệm của viện dưỡng lão, cũng như quyền và trách nhiệm của người cư trú và gia đình. Vì đây là tài liệu pháp lý, khách hàng có thể yêu cầu người đại diện pháp lý xem qua trước khi ký tên.

## □ Tài Liệu Về Quyền của Người Cư Trú

Tài liệu này có tại Bộ Sức Khỏe Công Cộng, tóm tắt quyền của người cư trú tại viện dưỡng lão. Viện dưỡng lão được yêu cầu bảo vệ và cải thiện quyền của người cư trú. Bạn có thể vào đây để truy cập tài liệu này. [www.mass.gov/eohhs/docs/dph/quality/hcq-circular-letters/dhcq-nursing-home-brochure.pdf](http://www.mass.gov/eohhs/docs/dph/quality/hcq-circular-letters/dhcq-nursing-home-brochure.pdf)

## □ Bộ Trường Tư Pháp Quy Định Bảo Vệ Khách Hàng

Bạn nhận được bản sao về các quy định này khi nhập viện dưỡng lão. Các quy định này bảo vệ khách hàng bằng cách liệt kê yêu cầu của tiểu bang về các việc không công bằng hoặc lừa gạt hay thực hành, tiếp cận chăm sóc sức khỏe có chất lượng, hợp đồng nhận vào, chi phí, sự riêng tư và các quyền cá nhân khác, quỹ và đồ dùng cá nhân, trị liệu về y khoa cũng như việc xuất viện hoặc chuyển tiếp.

## □ Quyền Hội Đồng Gia Đình

Hội Đồng Gia Đình được quản lý bởi gia đình, bạn bè và các nhà đại diện và biện hộ cho tất cả người cư trú tại viện dưỡng lão. Cơ sở phải xem xét và có hành động về các khiếu nại của Hội Đồng và đề xuất có liên quan đến

# Danh Sách Kiểm Tra của Khách Hàng

chính sách và quyết định hoạt động có ảnh hưởng đến việc chăm sóc và chất lượng cuộc sống của người cư trú. Luật liên bang và tiểu bang hỗ trợ Hội Đồng Gia Đình độc lập và bạn sẽ nhận được thông báo khi nhập viện dưỡng lão là thành viên trong gia đình của người cư trú (hoặc người đại diện) có quyền thành lập Hội Đồng Gia Đình. Nếu có Hội Đồng Gia Đình, bạn sẽ nhận được thông tin liên lạc, cũng như thời gian, ngày và địa điểm họp. Nếu không có hội đồng, thanh tra viện dưỡng lão hoặc cơ quan Biện Hộ Cải Cách Viện Dưỡng Lão Massachusetts (Massachusetts Advocates for Nursing Home Reform) có thể giúp cho bạn thành lập Hội Đồng Gia Đình độc lập.

## □ Quyền viếng thăm

Viện dưỡng lão có trách nhiệm bảo vệ và khuyến khích quyền bạn được viếng thăm và các liên hệ cá nhân trong 24 giờ. Bạn cũng có quyền từ chối hoặc rút đơn đồng ý vào bất cứ lúc nào. Người thân trong gia đình, bác sĩ và một số quan chức không nhất thiết phải tuân theo luật giờ thăm hoặc các hạn chế khác mà không do chính bạn đặt ra, trừ phi để đảm bảo an toàn cho bạn và người cư trú khác. Nhân viên hoặc đại diện của một tổ chức cung cấp dịch vụ về sức khỏe, xã hội, pháp lý, hoặc các dịch vụ khác cho bạn phải có “tiếp cận hợp lý”, có nghĩa là viện dưỡng lão có thể thiết lập hướng dẫn liên quan đến việc thăm viếng, như địa điểm thăm viếng. Tất cả các cá nhân khác đều tuân thủ theo “hạn chế hợp lý” được đề xuất bởi cơ sở nhằm bảo vệ an toàn cho tất cả những người cư trú tại viện dưỡng lão. Nếu hạn chế được quy định bởi cơ sở, người cư trú và khách thăm phải được thông báo về lý do và những thay đổi cần thiết cho việc bỏ quy định này. Nếu bạn cảm thấy viện dưỡng lão vi phạm quyền viếng thăm của bạn, hãy liên hệ với thanh tra hoặc Bộ Sức Khỏe Công Cộng (DPH).

## □ Khám Sức Khỏe

Luật liên bang và tiểu bang quy định rằng tất cả cơ sở chăm sóc lâu dài phải cung cấp các dịch vụ cần thiết nhằm đảm bảo duy trì sức khỏe tốt nhất về thể trạng, tâm sinh lý xã hội của người cư trú tại viện. Bộ Sức Khỏe Công Cộng

# Danh Sách Kiểm Tra của Khách Hàng

đã thiết kế hướng dẫn lâm sàng về việc khám sức khỏe phòng bệnh cho người cư trú tại các cơ sở chăm sóc lâu dài. Những hướng dẫn này bao gồm nhưng không chỉ giới hạn: về kiểm tra sức khỏe định kỳ, phòng ngừa bệnh, dịch vụ khẩn cấp, khám ung thư (gồm cả nha khoa), thính lực và thị lực cũng như chích ngừa. Danh sách hướng dẫn về việc đảm bảo chăm sóc sức khỏe lâu dài có thể tìm tại trang web: [www.mass.gov/eohhs/gov/departments/dph/programs/hcq/health-care-quality/healthcare-quality/health-care-facilities/long-term-care-facilities/long-term-care-facilities-circular-letters.html](http://www.mass.gov/eohhs/gov/departments/dph/programs/hcq/health-care-quality/healthcare-quality/health-care-facilities/long-term-care-facilities/long-term-care-facilities-circular-letters.html) (xem thông tin đính kèm Circular Letter #11-01-543) Nếu người cư trú không có khả năng chi trả cho các dịch vụ nha khoa, cơ sở giúp bạn tìm các nguồn hỗ trợ khác hoặc các dịch vụ nha khoa thay thế.

## ❑ Đơn Ủy Quyền Chăm Sóc Sức Khỏe

Tất cả người cư trú tại viện dưỡng lão đều được khuyến khích hoàn tất mẫu đơn ủy quyền chăm sóc để nhận diện một người (có thể là thành viên trong gia đình, hoặc bạn bè) để quyết định thay bạn những khi chính bản thân bạn không có khả năng đưa ra quyết định. Viện dưỡng lão có thể cung cấp cho bạn mẫu đơn này và các hướng dẫn cách điền đơn. Điều quan trọng là bạn phải gửi lại viện một mẫu đơn đã được điền hoàn chỉnh.

## ❑ Đơn Chỉ Thị Hướng Dẫn

Tất cả người cư trú đều được khuyến khích điền mẫu đơn chỉ thị hướng dẫn trước về mong ước cuối đời trong trường hợp bạn mắc bệnh nan y và không thể giao tiếp. Để có thêm thông tin và mẫu đơn chỉ thị hướng dẫn trước của Massachusetts, hãy vào trang web của National Hospice and Palliative Care Organization's Caring Connections website tại [www.caringinfo.org](http://www.caringinfo.org). Điều quan trọng là bạn phải gửi cho viện dưỡng lão một bản sao đầy đủ các hướng dẫn trước.

# Danh Sách Kiểm Tra của Khách Hàng

## ☐ Yêu Cầu Về Riêng Tư Cá Nhân

Luật Health Insurance Portability and Accountability Act (HIPPA) bảo vệ sự riêng tư và thông tin mật của người cư trú ở viện. Nói chung là cấm viện dưỡng lão chia sẻ các thông tin sức khỏe cá nhân, ngoại trừ việc cung cấp dịch vụ và trị liệu, hoá đơn và chi trả bởi các công ty bảo hiểm, hoặc để cải thiện chất lượng hoặc mục đích đào tạo cho nhân viên. Để có thêm chi tiết về HIPPA, hãy vào trang web của Bộ Y Tế và Dịch Vụ Con Người của liên bang về thông tin sức khỏe riêng tư, hãy vào trang web:

**[www.hhs.gov/ocr/privacy](http://www.hhs.gov/ocr/privacy)**.

# Tài nguyên

Thông tin cung cấp trong tập hướng dẫn này chỉ dành cho mục đích thông tin mà thôi. Tài liệu này không phải để thay thế lời khuyên về pháp lý.

**Bộ Sức Khỏe Công Cộng Massachusetts  
(Massachusetts Department of Public Health)**

**Ban Chất Lượng Chăm Sóc Sức Khỏe  
(Division of Health Care Quality)**

67 Forest Street • Marlborough, MA 01752

**617-753-8000 or 1-800-462-5540**

**[www.mass.gov/dph](http://www.mass.gov/dph)**

**Hiệp Hội Người Lớn Tuổi  
Massachusetts  
(Massachusetts Senior Care  
Association)**

2310 Washington Street Suite 300  
Newton Lower Falls, MA 02462

**617-558-0202 or 1-800-CARE-FOR**

**[www.maseniorcare.org](http://www.maseniorcare.org)**

**Văn Phòng Điều Hành các Vấn Đề  
Người Lớn Tuổi**

**(MA Executive Office of Elder Affairs)  
Chương Trình Thanh Tra Chăm Sóc  
Dài Hạn**

**Long Term Care Ombudsman Program**

One Ashburton Place • Boston, MA 02108

**617-727-7750 or 1-800-243-4636**

**[www.mass.gov/elders](http://www.mass.gov/elders)**

**Thế Hệ Đứng Đầu Massachusetts  
(Leading Age Massachusetts)**

246 Walnut Street Suite 203  
Newton, MA 02460

**617-244-2999**

**[www.leadingagemass.org](http://www.leadingagemass.org)**

**Văn Phòng Điều Hành Sức Khỏe và  
Dịch Vụ Con Người tại MA**

**(MA Executive Office of  
Health and Human Services)**

**Ban Trợ Giúp Y Khoa  
(Division of Medical Assistance)**

One Ashburton Place, 11th Floor  
Boston, MA 02108

**617-573-1770**

**[www.mass.gov/masshealth](http://www.mass.gov/masshealth)**

**Văn Phòng Bộ Trưởng Tư Pháp  
(Office of the Attorney General)**

**Ban Bảo Vệ Người Tiêu Thu  
(Consumer Protection Division)**

One Ashburton Place • Boston, MA 02108

**617-727-2200**

**[www.mass.gov/ago](http://www.mass.gov/ago)**

**Biện Hộ Cải Cách Viện Dưỡng Lão  
Massachusetts**

**(Massachusetts Advocates for  
Nursing Home Reform)**

PO Box 560224 • Medford, MA 02156

**1-800-988-4450**

**[www.manhr.org](http://www.manhr.org)**



**LeadingAge**  
Massachusetts

