

## 安老院設施退款 Refunds in Residential Care Facilities

消費者和他們的家人很多時候從安老院／協助生活設施要求退款時，感到混亂和氣餒。退款主要由入院協議訂明，因而應小心查看協議有關退款條文。法律和規定比所簽訂的協議具優先效力（請參看 CANHR 有關入院協議的事實說明）。

一份入院協議，不可包括任何服務者知道、或應知道屬欺騙性或不法之條款（加州健康和安安全法 §1569.883(b)）。

### 入院前退款的基本規定是什麼？

根據一條 CANHR 發起的法律（健康和安安全法 §1569.651），如住戶未有入院，而設施未有做評估或沒有提供一份書面有關入院前收費和退款條件的披露書，必須將入院前的費用全數退回（100%）。在頭三個月需要退回超過\$500 的入院前費用比例費用：

- 如該人未有入院但做了入院前評估，退回 80%
- 如住戶在入院後第一個月以任何原因離開，退回 80%
- 如住戶在入院後第二個月以任何原因離開，退回 60%。
- 如住戶在入院後第三個月以任何原因離開，退回 40%。

**消費者提示：**不論設施稱爲什麼，爭論前期費用應屬入院前費用，是可以退回的。評估屬設施的責任（加州規則法第二十二章 §87457），所以不要根據設施的合約付獨立社工或護士評估費。直接付款給設施以保持退款之權利。入院前費用不是規定，所以找不收此費的設施。並且應經常談判入院前費用額。讓市場來服務消費者。

### 當設施讓住戶出院或住戶決定離開時，是否有退款的規定？

一般來說，設施在遷出住戶時需發出三十天前的書面通知，並只可在特別原因下遷出住戶。（參看 CANHR 關於遷出保護的事實說明）。如有人在三十天前被遷出，可書面要求按比例退款。

有關因設施關閉而遷出住戶之退款規定資料，請參看 CANHR 關於安老院關閉事實說明。

住戶要離開設施，標準慣例是給予三十天前的通知。避免簽署終止服務六十天前通知規定的協議。

**消費者提示：**清除房間所有的個人物件，以便房間可供另一名住戶住用。如適用的話，可爭論因醫療緊急情況無可能給予適當的事前通知。查詢房間是否已租出，如有，要求比例的退款。

在一些情況下，紀錄有護理欠佳或不足導致住戶須入院留醫、搬往另一家安老院／協助生活設施、或需更進一步護理之歷史。經常爭論應退回全款，因為設施並未有提供住戶有權獲得但未獲得之護理。

### **如發牌部門需要住戶搬出，將如何影響服務者的退款政策？**

當發牌部門下令住戶做更進一步護理時，則服務者需要退款（健康和安全法§1569.54 和第二十二章§87507(c)(5)）。

**消費者提示：**上訴遷出命令，要求一個多科際小組之評審（參看 CANHR 的遷出保護說明）。

### **住戶去世時有什麼退款情況？**

在 2014 年一月一日，(AB 261)法生效，禁止耆英住宅式護理設施在住戶去世而其所有之個人物件已從設施搬走後，仍收取費用。見健康和安全法第 1569.652 款。

如在入院協議中訂明准予在住戶於去世後而其個人物件仍留在設施處可收費時，設施必須給住戶之負責人書面通知有關設施在住戶去世時終止合約和退款之政策。此通知的目的——設施須在知道住戶去世後的三天內發出——是確保住戶的代表人知道設施的收費將會繼續，直至住戶之物件已搬走為止。

在合理時間內設施如阻止搬走住戶的物件，乃屬違法。

設施須就之前預付包括從設施搬走住戶物件的時間之費用，退回付款。退款應在搬走住戶的個人物件後的十五天內，退回給負責費用之人士或實體，或如屬死者所支付者，應付給死者之遺產。

此法適用於在 2014 年一月一日或之前或之後執行的所有入院協議。在 2014 年一月一日前入住耆英住宅式護理設施的住戶，亦同樣受到此法之保護。

### **取得退款尚有什麼其他有效的爭取權益方法？**

除上述提示外，在寫信要求退款時引用法例、規定、和事實。在信件清楚說明要求退款的原因，要求的數目，以及收到退款的限期，通常是十個工作天。

如設施未有回應，向發牌部門提出投訴，並考慮使用小額索賠法庭控訴（請參看 CANHR 的網站 [www.canhr.org](http://www.canhr.org) 和參詳安老院護理投訴事實說明）。聯絡加州參眾院的議員有關不公平程序。查看電話簿或瀏覽加州立法議會網頁（<http://www.leginfo.ca.gov>），找出代表你的選區的議員是誰和如何聯絡他們。

與此最有關之法律和規定，見加州健康和安全法第 1569.54, 1569.651, 1569.652 和 1569.883 款，以及加州規則法第二十二章第 87457 款和第 87507 款。