

وكالة المنطقة للشيخوخة:

برنامج الخدمات المنزلية الموسّعة لرعاية كبار السن وبرنامج الخدمات المجتمعية لكبار السن

حقوق العميل

بصفتك عميلًا تتلقى خدمات من برنامج الخدمات المنزلية الموسّعة لرعاية كبار السن (EISEP) أو إذا كنت تتلقى خدمات إدارة الحالات، أو الرعاية المؤقتة غير المؤسسية، أو الخدمات المنزلية بموجب برنامج الخدمات المجتمعية لكبار السن (CSE)، يحق لك التمتع بالحقوق التالية:

1. أن يتم إبلاغك بحقوقك خطيًا عند قبورك في البرنامج
2. المشاركة في وضع خطة الرعاية المقدّمة لك ومراجعتها وإنهاؤها، والاطلاع على جميع الخدمات التي ستقدم لك، وكذلك الإخطار بموعد تقديم الخدمات، وكيفية تقديمها
3. الحصول على اسم، وعنوان، ورقم هاتف، ووظائف أي شخص أو وكالة تقدم الرعاية أو الخدمات.
4. إظهار الهوية الصحيحة والسارية لأي شخص يقدم الخدمات في المنزل
5. الحصول على اسم المدير المُكلف بمتابعة حالتك وعنوانه ورقم هاتفه حتى يتسنى لك طرح الأسئلة، وتقديم الشكاوى، والإبلاغ عن غياب العاملين، وكذلك طلب المساعدة في حالات الطوارئ
6. رفض أي جزء من الخطة، باستثناء إدارة الحالة، دون خسارة خدمات أخرى، بعد اطلاعك على عواقب الرفض واستيعابها. وإدارة الحالة شرط للمشاركة في البرنامج، ولا يمكن رفضه إذا كنت ترغب في الحصول على خدمات أخرى
7. توصية موظفي البرامج، وموظفي الوكالات الإقليمية المعنوية بالشيخوخة، وموظفي المكاتب بإجراء تغييرات في السياسات والخدمات
8. التقدم بالشكاوى، وطلب الحماية من الإيذاء النفسي والجسدي والمالي، أو سوء المعاملة، أو الإهمال
9. أن يتم إخطارك، شفهيًا وخطيًا على حد سواء، بإجراءات التظلم المتبعة في الوكالة وبحق الاستعانة بمساعدة ممثلين خارجيين تختارهم أنت لحل الشكاوى، دون تدخل أو إكراه أو تمييز أو انتقام
10. الاطلاع على سجل حالتك
11. أن تُعامل بعناية واحترام وكرامة أثناء تقديم الخدمات. ويتضمن ذلك التالي:
(أ) أن تُعامل بأسلوب يتسم بالاحترام يتوافق مع معتقداتك وممارساتك الثقافية والدينية ولغتك المفضلة
(ب) احترام رغباتك فيما يتعلق ببيئة منزلك، وأثاثك، ومقتنياتك
(ج) أن يلتزم كل شخص يدخل إلى منزلك بأن يعكس معايير سلوكية مناسبة
12. الاحتفاظ بسجلات حالتك في سرية
13. الحصول على خدمات برنامج الخدمات المنزلية الموسّعة لرعاية كبار السن (EISEP) بغض النظر عن العرق أو العقيدة أو اللون أو الأصل القومي أو الجنس أو العمر أو الإعاقة أو التوجه الجنسي أو الهوية الجنسية أو الحالة الاجتماعية و/أو العائلية أو الانتماء السياسي أو الوضع العسكري أو سجل الاعتقال أو الإدانة أو الوضع كضحية للعنف الأسري، أو السمات الجينية المهيمنة أو أي سمات مَحْمية أخرى بموجب قوانين ولوائح الحقوق المدنية لولاية نيويورك وقوانين ولوائح الحقوق المدنية الفيدرالية ذات الصلة (فيما عدا استيفاء جميع اشتراطات أهلية الانضمام للبرنامج قبل تقديم الخدمات)
14. عدم اقتضاء دفع أي مال بخلاف مبلغ الحصة من التكاليف
15. الاعتراض على مبلغ الحصة من التكاليف المُقدّر عليك

16. التسريح من برنامج الخدمات المنزلية الموسّعة لرعاية كبار السن على النحو التالي:

- (أ) يتم تسريحك من برنامج الخدمات المنزلية الموسّعة لرعاية كبار السن إذا طلبت أنت أو طلب ممثلك المفوض تسريحك من البرنامج، أو إذا:
- (1) لم تعد تستوفي اشتراطات الأهلية المحددة في اللوائح الولائية في الباب 9 من قوانين وقواعد ولوائح نيويورك (NYCRR) المادة رقم 6654.15
 - (2) أو كنت لا تتعاون في تنفيذ اشتراطات برنامج الخدمات المنزلية الموسّعة لرعاية كبار السن، بما في ذلك رفض الخضوع للتقييم، أو عدم الموافقة على خطة الرعاية، أو عدم السماح لمدير الحالة أو غيره من الموظفين، بموجب أمر من مدير الحالة، بالزيارات المنزلية، أو عدم الموافقة على التحقق من المعلومات المتعلقة بالدخل في حالة طلب ذلك لأغراض تحديد الأهلية لبرنامج Medicaid أو تقاسم التكاليف، أو عدم توفير الحصة من التكاليف المقدّرة عليك حسب المطلوب بموجب الباب 9 من قوانين وقواعد ولوائح نيويورك (NYCRR) المادة رقم 6654.6
 - (3) أو كان من المتوقع عدم احتياجك للخدمات خلال التسعين (90) يومًا القادمة.
- (ب) لن يتم تسريحك من البرنامج بسبب عدم دفع مبلغ الحصة من التكاليف دون أن تتلقى أولاً:
- (1) إخطارًا خطيًا يفيد عدم سدادك لمبلغ الحصة من التكاليف المطلوبة منك
 - (2) فرصة لسماع ما لديك سواء تم دفع مبلغ الحصة من التكاليف، أو أسباب عدم دفعه
 - (3) إخطارًا خطيًا مسبقًا يفيد باحتمال إنهاء الخدمات
 - (4) فائدة من الإجراءات المتعلقة بالتسريح من البرنامج.
- (ج) في حالة تسريحك من البرنامج، واتضح أنك بحاجة إلى الخدمات، سنتلقى المساعدة في البحث عن الرعاية المناسبة.
- (د) في حالة تسريحك من البرنامج قسرًا، سيتم إخطارك خطيًا بأسباب ذلك قبل التسريح من البرنامج بخمسة أيام عمل على الأقل. وسيشمل البيان الخطي للأسباب المعلومات المتعلقة بكيفية الحصول على جلسة استماع محلية للنظر في التسريح من البرنامج.