Agenzia Territoriale Terza età:

AMPLIAMENTO DEI SERVIZI A DOMICILIO PER IL PROGRAMMA ANZIANI e SERVIZI COMUNITARI PER IL PROGRAMMA ANZIANI

DIRITTI DEL CLIENTE

In qualità di cliente che riceve servizi dal programma EISEP (**Servizi a domicilio espansi per gli anziani**) o se riceve servizi di gestione del caso, cure non istituzionali o servizi a domicilio nell'ambito del programma **Servizio comunitario per gli anziani (CSE)**, hai i seguenti diritti:

1. essere informato per iscritto dei tuoi diritti al momento dell'ammissione al programma;
2. partecipare allo sviluppo, revisione e cessazione del proprio piano di assistenza, essere informato su tutti i servizi disponibili e su quando e come verranno forniti i servizi;
3. ricevere il nome, l'indirizzo, il numero di telefono e le funzioni di qualsiasi persona o agenzia che fornisce assistenza o servizi;
4. richiedere l'identificazione regolare e aggiornata da parte di qualsiasi persona che presta servizi nell'abitazione;
5. o ricevere il nome, l'indirizzo e il numero di telefono del responsabile del caso designato in modo da poter porre domande, esprimere reclami, segnalare assenze dei lavoratori e chiedere aiuto in caso di emergenza;
6. rifiutare qualsiasi parte del piano, fatta eccezione per la gestione del caso, senza perdita di altri servizi, dopo essere stati opportunamente informati e aver compreso le conseguenze del rifiuto. La gestione dei casi è un requisito per la partecipazione al programma e non può essere rifiutata se si desiderano altri servizi;
7. raccomandare cambiamenti nelle politiche e nei servizi al personale del programma, all'agenzia territoriale competente e al personale d'ufficio;
8. presentare reclami e cercare protezione da abusi mentali, fisici e finanziari, maltrattamenti o negligenze;
9. essere informato sia verbalmente che per iscritto delle procedure di reclamo dell'agenzia e del diritto di essere assistito da rappresentanti esterni a tua scelta per risolvere i reclami, senza interferenze, coercizioni, atteggiamenti discriminatori o ritorsioni;
10. rivedere il record del tuo caso
11. essere trattati con considerazione, rispetto e dignità nell'erogazione dei servizi. Ciò include:
 - (a) essere trattato in modo rispettoso e compatibile con le vostre convinzioni e pratiche culturali, religiose e linguistiche

- (b) rispettare i tuoi desideri in merito all'ambiente domestico, agli arredi e ai beni; e
 - (c) chiunque entri in casa mostrerà comportamenti adeguati;
12. mantenere riservata la documentazione relativo al tuo caso;
 13. ricevere servizi EISEP indipendentemente da razza, credo, colore, nazionalità, sesso, età, disabilità, orientamento sessuale, identità di genere, stato civile e/o familiare, affiliazione politica, stato militare, arresto o stato di condanna, stato di vittima di violenza domestica, caratteristiche genetiche o qualsiasi altra caratteristica protetta ai sensi delle leggi e dei regolamenti sui diritti civili federali e dello Stato di New York (tranne che tutti i requisiti di idoneità al programma siano soddisfatti prima che i servizi possano essere forniti);
 14. di non essere tenuto a versare denaro oltre l'importo di compartecipazione ai costi;
 15. contestare l'importo di condivisione dei costi stimato
 16. essere dimesso dall'EISEP secondo la seguente modalità:
 - (a) sarai dimesso dall' EISEP se tu o il tuo rappresentante autorizzato richiedete le dimissioni o se:
 - (1) i requisiti di idoneità individuati nei regolamenti statali al 9 NYCRR § 6654.15 non sono più soddisfatti
 - (2) mancata collaborazione con i requisiti EISEP, compreso il rifiuto di sottoporsi a una valutazione, di accettare un piano assistenziale, di consentire visite domiciliari da parte del responsabile del caso o di altro personale sotto la direzione del responsabile del caso, o di accettare di convalidare informazioni sul reddito se richiesto ai fini della determinazione dell'idoneità a Medicaid o della condivisione dei costi; o fornire la condivisione dei costi come richiesto ai sensi di 9 NYCRR § 6654.6;
 - (3) non è previsto il bisogno di servizi entro i successivi novanta (90) giorni.
 - (b) Non sarai esonerato per il mancato pagamento della compartecipazione ai costi senza aver prima ricevuto:
 - (1) notifica scritta del mancato pagamento dell'importo di partecipazione ai costi richiesto;
 - (2) l'opportunità di essere ascoltato se l'importo della condivisione dei costi è stato pagato o le ragioni per cui non è stato pagato;
 - (3) previa notifica scritta che i servizi potrebbero essere interrotti; e
 - (4) beneficiare delle procedure per l'esonero dal programma.
 - (c) Se stai per essere dimesso e persiste il bisogno di servizi, sarai assistito nella ricerca di cure adeguate.

- (d) In caso di dimissione involontaria verrai informato per iscritto del motivo almeno cinque giorni lavorativi prima della dimissione. La comunicazione scritta includerà informazioni su come ottenere un'udienza sul posto sulle dimissioni