

نیویارک ریاست دفتر برائے عمر رسیدہ  
2 Empire State Plaza, Albany, NY 12223-1251

Greg Olsen, ایکننگ ڈائریکٹر

Kathy Hochul, گورنر

ایک مساوی مواقع کا اجر

نمبر 19-PI-05

پروگرام کی ہدایت

سپرسڈیز

میعاد ختم ہونے کی تاریخ

تاریخ: 5 مارچ، 2019

بطرف: عمر رسیدہ ڈائریکٹرز پر علاقہ کی ایجنسی

مضمون: بزرگوں کے پروگرام کے لیے توسیع شدہ اندرون خانہ خدمات اور بزرگوں کے پروگرام کے کلانٹس کے حقوق کے لیے کمیونٹی کی خدمات

کارروائی کی درخواست کی گئی: فوری طور پر مؤثر، عمر درازی پر تمام علاقہ کی ایجنسیوں (AAAs) اور ان کے ٹھیکیداروں کو یہ بات لازمی ہے کہ وہ منسلک دستاویزات ایسے تمام کلانٹس اور/یا باختیار نمائندے کو جو کمیونٹی کی خدمت برائے بزرگوں کے پروگرام (CSE) کے تحت کیس کے انتظام، غیر ادارہ جاتی مہلت یا اندرون خانہ خدمات حاصل کر رہے ہیں یا انہیں فراہم کریں جو بزرگوں کے پروگرام (EISEP) کے لیے توسیع شدہ اندرون خانہ خدمات سے خدمات حاصل کر رہے ہیں یا درخواست دے رہے ہیں۔ اگر ضروری ہو تو، AAA کی پالیسیوں اور طریقہ کار پر نظر ثانی کی جانی چاہیے تاکہ داخلے کے وقت کلانٹس اور یا/مجاز نمائندے کو ان حقوق کی ایک کاپی دی جائے۔ کیس کے انتظامیہ عملے کو اس کے مطابق تربیت دی جانی لازمی ہے۔

مقصد: اس پروگرام کی ہدایات کا مقصد EISEP/CSE کلانٹس کے حقوق کی ایک منظور شدہ کاپی منتقل کرنا ہے جو ہر ایسے کلانٹ اور/یا کلانٹ کے نمائندے کو فراہم کرنا ضروری ہے جسے EISEP، کیس کے انتظام، غیر ادارہ جاتی مہلت، یا اندرون خانہ بزرگوں کے لیے کمیونٹی کی خدمات (CSE) کے تحت خدمات موصول ہو رہی ہے۔ اس فارم کو استعمال کرتے وقت ہیڈر میں اپنے AAA کے نام میں ترمیم کرنا یقینی بنائیں۔

پس منظر: EISEP9 6654.16 NNYCRR کیس کے انتظام کے ضوابط کے مطابق، EISEP/CSE کلانٹ اور یا مجاز نمائندے کو داخلے کے وقت تحریری طور پر ان حقوق سے آگاہ کیا جائے گا۔ AAAs اور ٹھیکیداروں کا تمام کیس کا انتظامیہ عملہ اس بات کو یقینی بنائے گا کہ پروگرام کے تمام پہلوؤں میں EISEP/CSE کلانٹس کے حقوق محفوظ ہیں۔

□ عنوان III-C-2

□ عنوان III-C-1

□ عنوان III-B

متاثرہ پروگرام:

توانائی  
 LTCOP

WIN  
 HIICAP

CSE  
 V عنوان

عنوان III-E  
 NSIP  
 دیگر:

عنوان III-D  
 EISEP  
 NY کنیکٹس

ٹیلیفون 518-408-1652

رابطہ شخص: Eileen Griffin

## عمر درازی پر علاقہ کی ایجنسی:

بزرگوں کے پروگرام کے لیے توسیع شدہ اندرون خانہ خدمات اور بزرگوں کے پروگرام کے لیے کمیونٹی کی خدمات

### کلانٹ کے حقوق

بزرگوں کے پروگرام کے لیے توسیع شدہ اندرون خانہ خدمات (EISEP) موصول کرنے والے ایک کلانٹ کے طور پر یا اگر آپ کو بزرگوں کے پروگرام کے لیے کمیونٹی کی خدمت (CSE) کے تحت کیس کے انتظام، غیر ادارہ جاتی مہلت، یا اندرون خانہ خدمات موصول ہو رہی ہیں، تو آپ کو درج ذیل حقوق حاصل ہیں:

1. جب آپ کو پروگرام میں داخل کیا جائے تو تحریری طور پر آپ کے حقوق کے بارے میں آگاہ کیا جائے؛
2. اپنی دیکھ بھال کے پلان کی ترقی، نظر ثانی، اور برطرفی کرنے میں حصہ لینے کے لیے، فراہم کی جانے والی تمام خدمات اور اس بارے میں مطلع کیا جائے کہ خدمات کب اور کیسے فراہم کی جائیں گی؛
3. دیکھ بھال یا خدمات فراہم کرنے والے کسی بھی شخص یا ایجنسی کا نام، پتہ، ٹیلی فون نمبر، اور کام دیا جائے؛
4. اندرون خانہ خدمات فراہم کرنے والے کسی بھی شخص کے ذریعہ مناسب اور موجودہ شناخت ظاہر کی جائے؛
5. آپ کے نامزد کیس مینیجر کا نام، پتہ اور ٹیلی فون نمبر دیا جائے تاکہ آپ سوالات پوچھ سکیں، شکایات کا اظہار کر سکیں، کارکنوں کی غیر حاضری کی اطلاع دیں، اور ہنگامی حالات میں مدد حاصل کر سکیں؛
6. انکار کے نتائج کے بارے میں مکمل طور پر مطلع ہونے اور سمجھنے کے بعد دیگر خدمات کے نقصان کے بغیر، پلان کے کسی بھی حصے سے انکار کرنا۔ کیس کا انتظام پروگرام میں شرکت کرنے کے لیے ایک شرط ہے اور دیگر خدمات مطلوب ہونے پر اس سے انکار نہیں کیا جا سکتا؛
7. پروگرام کے عملے کے لیے پالیسیوں اور خدمات میں تبدیلیوں کی سفارش کرنے کے لیے، عمر رسیدہ عملے سے متعلق علاقائی ایجنسی، اور دفتری عملہ؛
8. شکایات کا اظہار کرنا اور ذہنی، جسمانی، اور مالی ناجائز استعمال، بدسلوکی، یا نظر اندازی سے تحفظ حاصل کرنا؛
9. ایجنسی کے شکایات کے طریقہ کار کے بارے میں زبانی اور تحریری طور پر مطلع کیا جائے اور مداخلت، جبر، امتیازی سلوک یا انتقامی کارروائی سے پاک، شکایات کو حل کرنے کے لیے آپ کی پسند کے باہر کے نمائندوں کی مدد کے حق کے بارے میں آگاہ کیا جائے؛
10. آپ کے کیس کے ریکارڈ کا جائزہ لینے کے لیے؛
11. خدمات کی فراہمی میں غور، احترام اور وقار کے ساتھ برتاؤ کیا جائے۔ اس میں یہ باتیں شامل ہوں گی:
  - (a) آپ کے ثقافتی اور مذہبی عقائد، طریقوں، اور ترجیحی زبان کے ساتھ ہم آہنگ احترام کے ساتھ برتاؤ کیا جانا؛
  - (b) آپ کے گھر کے ماحول، فرٹننگز اور املاک سے متعلق آپ کی خواہشات کا احترام؛ اور
  - (c) گھر میں آنے والا کوئی بھی شخص برتاؤ کے مناسب معیارات کا مظاہرہ کرے گا؛
12. آپ کے کیس کے ریکارڈز کو خفیہ رکھنے کے لیے؛
13. نسل، عقیدہ، رنگ، قومی ماخذ، جنس، عمر، معذوری، جنسی رجحان، صنفی شناخت، ازدواجی اور/یا خاندانی حیثیت، سیاسی وابستگی، فوجی حیثیت، گرفتاری یا سزا کا ریکارڈ، گھریلو تشدد کا شکار ہونے کی حیثیت، متعلقہ وفاقی اور نیویارک ریاست کے شہری حقوق کے قوانین اور ضوابط کے تحت پیش گوئی کرنے والی جینیاتی خصوصیات، یا کوئی دوسری محفوظ خصوصیات سے پرواہ کیے بغیر EISEP خدمات حاصل کرنا (ماسوائے اس کے کہ خدمات فراہم کیے جانے سے پہلے پروگرام کے لیے پروگرام کی اہلیت کے تمام

تقاضے پورے کیے جائیں)؛

14. لاگت میں حصہ داری کی رقم سے زیادہ رقم ادا کرنے کی ضرورت نہ ہو؛
15. آپ کی تشخیص شدہ لاگت کے اشتراک کی رقم کا مقابلہ کرنے کے لیے؛ اور
16. مندرجہ ذیل کے طور پر EISEP سے فارغ کیا جائے گا:
  - (a) آپ کو EISEP سے فارغ کر دیا جائے گا اس صورت میں کہ اگر آپ یا آپ کا مجاز نمائندہ فراغت کی درخواست کرتا ہے یا اگر آپ:
    - (1) اب 9 NYCRR § 6654.15 پر ریاستی ضوابط میں درج کردہ اہلیت کے تقاضوں کو پورا نہیں کرتے ہیں؛
    - (2) EISEP کی ضروریات کے ساتھ تعاون نہیں کرتے، بشمول تشخیص سے گزرنے سے انکار، دیکھ بھال کے پلان سے اتفاق کرنا، کیس مینیجر کی ہدایت کے تحت کیس مینیجر یا دیگر عملے کو اندرون خانہ دوروں کی اجازت دینا، آمدنی کی توثیق کرنے پر اتفاق کرنا، معلومات اگر Medicaid کی اہلیت یا لاگت کے اشتراک کا تعین کرنے کے لیے یا NYCRR § 9 6654.6 کے مطابق ضرورت کے مطابق لاگت کا اشتراک فراہم کرنے کے لیے ایسا کرنے کی درخواست کی گئی ہو؛ یا
    - (3) اگلے نوے (90) دنوں کے اندر خدمات کی ضرورت کی توقع نہیں کی جاتی ہے۔
  - (b) پہلے وصول کیے بغیر لاگت کے اشتراک کی ادائیگی میں ناکامی پر آپ کو فارغ نہیں کیا جائے گا:
    - (1) مطلوبہ لاگت کے اشتراک کی رقم ادا کرنے میں آپ کی ناکامی کی تحریری اطلاع؛
    - (2) یہ سننے کا موقع کہ آیا لاگت میں حصہ داری کی رقم ادا کی گئی تھی، یا اس کی ادائیگی کیوں نہیں کی گئی تھی؛
    - (3) پیشگی تحریری اطلاع کہ خدمات کو ختم کیا جا سکتا ہے؛ اور
    - (4) پروگرام سے خارج ہونے کے طریقہ کار کا فائدہ۔
  - (c) اگر آپ کو فارغ کیا جا رہا ہے اور ایسا معلوم ہوتا ہے کہ آپ کو خدمات کی ضرورت ہے، تو مناسب دیکھ بھال کے حصول میں آپ کی مدد کی جائے گی۔
  - (d) اگر آپ کو غیر ارادی طور پر فارغ کیا جا رہا ہے تو آپ کو فارغ ہونے سے کم از کم پانچ کام کے دن پہلے تحریری طور پر اس کی وجہ بتائی جائے گی۔ تحریری وضاحت میں اس بارے میں معلومات شامل ہوں گی کہ فراغت پر مقامی سماعت کیسے حاصل کی جائے۔