حقوق المستهلك

يحق لك:

1. أن تُعامل باحترام وتقدير.
2. المشاركة في تخطيط الرعاية الخاصة بك.
3. أن تكون أكيداً من أن المعلومات الخاصة بك ستتمتع بالسرية والخصوصية.
4. عدم الوقوع ضحية الإساءة الجسدية والنفسية.
5. تقديم الشكاوى
6. معرفة ماذا سوف تتكلف به وكالتي "ميديكير" و"ميديكيد" – وما إذا يُنتظر منك دفع أي مبلغ.
7. الطعن في قرارات حرمانك من الخدمات، او تخفيضها او إنهائها، او إذا كانت خطة الرعاية غير كافية.
8. *يتوجب على الوكالات:*

إعطائك نسخة عن حقوقك قبل توفير الرعاية لك.
إبلاغك مسبقاً عن أي تغييرات او تعديلات في خطة الرعاية الخاصة بك.
إعطائك الإشعار المسبق الملائم قبل إنهاء الخدمات.

برنامج أمين المظالم
للعناية الطويلة الأجل في ولاية ماين

The Maine Long-Term Care Ombudsman Program

مناصرو مستهلك الرعاية الطويلة الأجل

61 شارع وينثروب- مدينة أغسطة- ولاية ماين 04332
61 Winthrop Street, Augusta, Maine 04332

تلفون (عادي ولضعيفي السمع): 1079-621-207
تلفون (عادي ولضعيفي السمع): 0229-499-800
فاكس: 0509-621-207

عنوان إلكتروني: MLTCOP@MaineOmbudsan.org

3/12/2014

مناصرو مستهلكي الرعاية المنزلية

برنامج
أمين المظالم
للعناية الطويلة الأجل في ولاية ماين

The Maine Long-Term Care Ombudsman Program

تلفون: 0229-499-800
(عادي ولضعيفي السمع)

Brochure_Arabic.indd 1
3/19/2014 1:45:03 PM

اين يمكنني الحصول على المساعدة؟

يمكنك الإتصال ببرنامج أمين المظالم (Ombudsman Program) عندما تجد نفسك بحاجة إلى مناصر لك. نحن نمثل مصالح مستهلكي الرعاية المنزلية.

إتصل بنا عندما تواجه مشاكل مثل...

- مسائل الإساءة والإهمال
- كيفية إيجاد الخدمات للرعاية المنزلية
- الخدمات التي تحصل عليها ضمن خطة الرعاية الخاصة بك
- الحصول على خدمات غير كافية
- إحتياجات للمعدات
- إنهاء الخدمات الخاصة بك
- الطعون
- مسائل متعلقة ببرنامجيّ "ميديكيد" و "ميديكير"
- مسائل متعلقة بتسديد المدفوعات

اطلب المساعدة عندما...

- تكون غير مرتاح للرعاية او العلاج الذين تحصل عليهما
- يعيق أحدهم حقوق مستهلكي الرعاية المنزلية او صحتهم او سلامتهم او رفاهيتهم

من هو "امين المظالم" ؟ (Ombudsman)

تأتي كلمة "أمين المظالم" (Ombudsman) من اللغة السويدية، وتعني الشخص المناصر المُدرَّب خصيصاً والذي مُنح بموجب قوانين ولاية ماين السلطة للتحقيق وأيجاد الحلول في الشكاوى المرفوعة من قبل، او بالنيابة عن، مستهلكي الرعاية الطويلة الأجل.

يحق لك رفع الشكاوى...

إتصل ببرنامج "امين المظالم" إذا كان لديك أسئلة او مخاوف بشأن الرعاية الخاصة بك. فبإمكاننا مساعدتك على رفع الشكاوى والمظالم التي تكون ضحيتها.

نلتزم بسرية جميع الإتصالات التي نتابدلها معك.
خدماتنا مجانية.

من مؤهل لطلب المساعدة؟

- أي شخص يهمه تطوير جودة ونوعية الرعاية المنزلية للمستهلكين
- أي مستهلك يحصل على الخدمات
- موظف او إداري في وكالة من وكالات الرعاية المنزلية
- صديق لمستهلك الرعاية المنزلية او جاره او أحد أقربائه
- ممثلون عن الوكالات الحكومية

يستطيع "امين المظالم" (Ombudsman) المساعدة على...

- الإجابة على أسئلتك
- إعطاء الإرشاد إلى المستهلكين لكي يفهموا نظام الرعاية المنزلية المعقّد
- توضيح عملية التقييم
- توفير المعلومات
- التحقيق في الشكاوى وإيجاد الحلول لها
- مناصرة مستهلكي الرعاية المنزلية
- المساعدة في عمليات الطعن
- حماية حقوق المستهلك
- تمثيل مصالح المستهلكين لدى الحكومتين الفدرالية والولايتية، وذلك بالعمل على تحسين القوانين والأنظمة والسياسات التي لها تأثير على مستهلكي خدمات الرعاية المنزلية

بإمكان المناصرين التابعين لنا...

- الإجابة على أسئلتك وتوفير المعلومات والقيام بالتحقيق في شكاوى الرعاية المنزلية وإيجاد الحلول لها
- القيام بزيارتك في منزلك للبحث في المشاكل التي تواجهها
- مساعدتك في عملية طعنك في قرارات تخفيض الخدمات التي تحصل عليها، او إنهائها ورفضها لك، او في طعنك في خطة رعاية غير كافية.