

COVER الغلاف

أصدقائي الأعزاء،

أهلاً بكم في برنامج أمين المظالم للرعاية الطويلة الأجل في ولاية مين.

وُضع هذا الدليل لمساعدتكم على فهم حقوقكم كمستهلكي خدمات الرعاية المنزلية. ونشرح في هذا الكتيب ليس فقط خيارات الرعاية المنزلية المتاحة لكم في ولاية مين، بل أيضاً حقوقكم كمستهلكي خدمات الرعاية المنزلية.

لا تترددوا في الاتصال بنا إن كان لديكم سؤال أو استفسار عن خدمات الرعاية المنزلية المقدمة لكم. هدفنا مساعدتكم على الوصول إلى الرعاية والخدمات التي ستسمح لكم بالبقاء في منزلكم. وخدماتنا مجانية وسرية، وسنحاول مساعدتكم في أي قضية أو مشكلة لديكم فيما يتعلق بخدمات الرعاية المنزلية.

نحن ندافع عنكم!

Brenda Gallant

"برندا غالانت" Brenda Gallant، ممرضة مسجلة
المديرة التنفيذية
برنامج أمين المظالم للرعاية الطويلة الأجل في ولاية مين

فهرست

- 4 كيف يمكن أمين المظالم مساعدتي؟
- 5 أي خدمات رعاية منزلية متوفرة في ولاية مين؟
- 6 كيف يمكنني الحصول على المزيد من المعلومات عن خدمات الرعاية المنزلية؟
- 7 كيف أتقدم بطلب الحصول على خدمات الرعاية المنزلية الممولة من نظام "مين كير" (MaineCare) أو من الولاية؟
- 9 هل عليّ دفع تكاليف خدمات الرعاية المنزلية؟
- 11 من يوفر وينظم خدمات الرعاية المنزلية؟
- 13 التخلص من إساءة المعاملة والإهمال والاستغلال
- 14 إجراء الاعتراض على القرارات
- 16 الملحق أ: معلومات الاتصال
- 21 الملحق ب: المنشورات

كيف يمكن أمين المظالم مساعدتي؟

يمثل برنامج أمين المظالم للرعاية الطويلة الأجل في ولاية مين مصالح المستهلكين الذين يتلقون خدمات الرعاية المنزلية أو الذين هم بحاجة إليها. يتواجد موظفو البرنامج وفريق من المتطوعين المتدربين في جميع أنحاء الولاية لخدمتك بشكل أفضل. ولدينا بموجب قوانين الولاية والقوانين الفدرالية سلطة التحقيق والبت في الشكاوى المرفوعة من قبل مستهلكي الرعاية الطويلة الأجل أو باسمهم في ولاية مين. بإمكاننا زيارتك وشرح حقوقك ومساعدتك على حل الشكاوى التي تتقدم بها وعلى الاعتراض على قرار رفض توفير الخدمات لك أو إنهاؤها أو تخفيضها. ولا تترتب أي رسوم على خدمات الدفاع.

ندافع عن حقوق:

- المقيمين في دور التمريض للعجزة
- المقيمين في مؤسسات الإسكان المدعوم
- مستهلكي الرعاية المنزلية
- المشاركين في خدمة النهار للبالغين
- مستهلكو المساعدة على العناية البيئية

اتصل ببرنامج أمين المظالم للرعاية الطويلة الأجل في ولاية مين في الحالات التالية:

- قضايا إساءة المعاملة أو الإهمال
- كيفية الوصول إلى خدمات الرعاية المنزلية
- الخدمات التي تتلقاها كجزء من خطة الرعاية الخاصة بك
- لا تتلقى ما يكفي من خدمات
- الحاجة إلى تجهيزات
- إنهاء الخدمات التي تتلقاها
- الاعتراضات
- قضايا متعلقة بنظامي "ميديكيد" (Medicaid) / "ميديكير" (Medicare)
- قضايا تسديد مدفوعات
- أي قضايا أخرى متعلقة بالرعاية الطويلة الأجل

يمكن لأي كان الاتصال بنا طلباً للمساعدة

- لديك الحق في تلقي رعاية جيدة النوعية. ويمكن لأي شخص مهتم بتحسين نوعية الرعاية الموفرة للمستهلكين أن يطلب مساعدتنا.
- لديك حق التقدم بشكوى دون الخوف من الانتقام.
- اتصل بنا لطلب المساعدة على الرقم المجاني: 1-800-499-0229.
- كل المكالمات سرية.

أي خدمات رعاية منزلية متوفرة في ولاية مين؟

هناك عدد من الخدمات المتوفرة وذلك حسب احتياجاتكم.

تشمل خدمات الرعاية المنزلية المساعدة على:

- المشي
- أخذ الدواء في المواعيت المطلوبة وبالجرعات المطلوبة
- دخول السرير أو الخروج منه، أو دخول الحمام
- ارتداء الملابس
- النظافة الشخصية
- إعداد وجبات الطعام
- الأعمال المنزلية
- التسوق
- الخدمات المتخصصة ومنها التمريض والعلاج الطبيعي والعلاج الوظيفي وتولي إدارة الحالات المعينة

يمكنك أن تتحمل تكاليف الخدمات بنفسك، أو قد تكون مؤهلاً للحصول على مساعدة مالية تمكنك من دفع تكاليف الخدمات التي أنت بحاجة إليها.

للمزيد من المعلومات عن الخدمات المتوفرة، الرجاء الاتصال بقسم الصحة والخدمات البشرية في ولاية مين (DHHS)، مكتب خدمات الشيخوخة والإعاقة، على الرقم 1-800-262-2232 وطلب الحصول على الكتيب: **Home Care: Where to Find It (الرعاية المنزلية: السبيل إليها).**

هذا الكتيب متوفر أيضاً على الإنترنت على الرابط: <http://www.maine.gov/dhhs/oads/aging/publications.htm#HC>

كيف يمكنني الحصول على المزيد من المعلومات عن خدمات الرعاية المنزلية؟

إذا كنت ترغب أنت أو أحد أفراد عائلتك بالحصول على المزيد من المعلومات عن خدمات الرعاية المنزلية المنزلية المتوفرة، إليك هنا بعض الخيارات الإضافية:

- اتصل بوكالة رعاية منزلية مباشرة لمناقشة تكاليف خدمات الرعاية المنزلية المترتب عليك دفعها ذاتياً.
- إذا كنت في مستشفى أو في دار ترميض للعجزة، تكلم مع العامل الاجتماعي أو منظم التخريج.
- اتصل بقسم الصحة والخدمات البشرية (DHHS) في ولاية مين، مكتب خدمات الشيخوخة والإعاقة، على الرقم **1-800-262-2232**.
- اتصل بالوكالة المحلية للشيخوخة/مركز وسائل الشيخوخة والإعاقة (ADRC) في منطقتك على الرقم المجاني **1-877-353-3771**، حيث يتم وضعك على اتصال بالوكالة المعنية بمنطقتك. يمكن أيضاً للوكالة المحلية للشيخوخة اطلعك على وسائل أخرى متوفرة، كالمساعدة في وجبات الطعام المسلمة في المنزل والنقل.

كيف أتقدم بطلب الحصول على خدمات الرعاية المنزلية الممولة من نظام "مين كير" (MaineCare) أو من الولاية؟

الخطوة الأولى - التقييم

الخطوة الأولى هي إجراء تقييم لحالتك لتحديد أهليتك لخدمات الرعاية المنزلية. ولاية مين متعاقدة مع وكالة خدمات تقييم اسمها "أنظمة غولد الصحية" Goold Health Systems. تجري وكالة "غولد" تقيماً لحالة المسنين والبالغين ذوي الإعاقة الباحثين عن خدمات رعاية منزلية والراغبين الاستمرار في العيش في منزلهم. كما يمكن وكالة "غولد" تقييم حالة الأفراد الراغبين فقط معرفة أي خدمات هم مؤهلون للحصول عليها. لا تترتب على التقييم أي تكلفة، وهو سري. وإذا لم تكن حالياً أهلاً لنظام "مين كير"، هناك قائمة انتظار للحصول على تقييم.

لطلب تقييم أو للتسجيل في قائمة الانتظار للحصول عليه، اتصل بـ Goold Health Systems على الرقم المجاني **1-800-609-7893**.

ماذا يحصل أثناء التقييم؟

ستقابل ممرض/ممرضة من Goold Health Systems ويجري التقييم في منزلك. كما يمكن إجراءه في مستشفى إذا كنت موشكاً على الخروج للعودة إلى منزلك. ويُستحسن أن يكون أحد أفراد عائلتك أو صديق معك أثناء التقييم لمساعدتك على توفير المعلومات المطلوبة.

سيطرح عليك المقيم عدداً من الأسئلة، وذلك لمعرفة:

- أي مهام يمكنك القيام بها بذاتك
- أي مهام أنت بحاجة إلى مساعدة للقيام بها، وأي درجة من المساعدة تحتاج لها
- إذا كان لديك أصدقاء أو أفراد من العائلة أو جيران يمكنهم مساعدتك
- وضعك المالي (لتحديد أهليتك للحصول على مساعدة على نفقات الرعاية المنزلية)

في نهاية المقابلة، يقرر المقيم إذا ما كنت أهلاً للرعاية المنزلية أم لا. في حال كنت أهلاً لها، يتم إعطائك خطة رعاية مكتوبة. وتتضمن هذه الخطة عدد الساعات وأنواع الخدمات التي أنت أهل لها في كل يوم أو كل أسبوع أو كل شهر. كما تتضمن أسماء البرامج التي أنت أهل لها. وقد يُطلب منك أيضاً تعبئة طلب من نظام "مين كير" بمعلومات عن مدخولك ومدخراتك وممتلكاتك.

إذا كنت أهلاً لبرنامج رعاية منزلية، سيساعدك المقيم على اختيارك وكالة تنسيق الرعاية المنزلية. وترسل وكالة خدمات التقييم نسخة عن تقييمك وعن خطة الرعاية لوكالة تنسيق الرعاية المنزلية التي اخترتها لتنسيق الخدمات الموفرة لك.

ماذا يحصل بعد التقييم؟

سيُتصل بك منسق الرعاية من قبل وكالة تنسيق الرعاية المنزلية لمراجعة تقييمك وخطة رعايتك. وبيحث معك بأفضل جدول زمني للخدمات الموفرة لك، وما إذا كنت تريد إدارة مقدمي الرعاية بنفسك أو استخدام مقدمي رعاية تؤمنهم وتديرهم وكالة للرعاية المنزلية. سيُتصل بك منسق الرعاية بشكل منتظم لمناقشة الطريقة التي يتم فيها سير الخدمات الموفرة لك وما إذا كانت تلبي احتياجاتك.

بعد البدء بتلقي الخدمات، سيعيد ممرض/ممرضة من "غولد" تقييمك دورياً لدراسة التغيير المحتمل في احتياجاتك.

ما هي حقوقك فيما يتعلق بالسرية والمعلومات؟
لديك الحق في السرية كمستهلك للرعاية المنزلية. ولا يجوز لأي وكالة تشارك في تقييم احتياجاتك وفي توفير أو تنسيق رعايتك أن تكشف عن المعلومات الخاصة بك، إلا:

- إذا وقعت على بيان مكتوب يسمح للوكالة بالكشف عن المعلومات
- إذا أصدرت محكمة أمراً بوجوب الكشف عن المعلومات
- إذا كان ذلك ضرورياً لكونك تتعرض لإساءة المعاملة أو الإهمال أو الاستغلال
- إذا كانت المعلومات ضرورية لمراقبة وتقييم البرنامج بموجب القانون الفدرالي أو قانون الولاية

لديك الحق في الحصول على معلومات عن خطة رعايتك، بما فيها:

- معلومات عن العاملين الذين سيوفرون لك الرعاية
- كم مرة سيأتي العاملون إلى منزلك
- أي تغييرات في رعايتك قبل إقرار هذه التغييرات

هل عليّ دفع تكاليف خدمات الرعاية المنزلية؟

يمكنك الحصول على مساعدة لدفع تكاليف خدمات الرعاية المنزلية، فنظام "ميديكير" يدفع تكاليف بعض الخدمات المتخصصة القصيرة الأجل. وإذا كان لديك تأمين صحي خاص أو تأمين للرعاية الطويلة الأجل، فمن الممكن أن يغطي جزءاً من التكاليف. وبالإضافة إلى ذلك، فإذا كانت الخدمات التي أنت بحاجة إليها غير مشمولة بأي من هذه البرامج، يمكنك الحصول على أهلية نظام "مين كير" أو برنامج رعاية صحية ممول من الولاية.

دفع تكاليف الخدمات ذاتياً

إذا كان عليك دفع تكاليف خدمات الرعاية المنزلية ذاتياً، اتصل بوكالة للرعاية المنزلية قريبة من مكان سكنك للاستفسار عن التكاليف والاتفاق على ترتيبات للحصول على خدمات في المنزل تلبي احتياجاتك. وتوفر بعض الوكالات أنواعاً معينة فقط من الخدمات، ما قد يتطلب مساعدة من قبل أكثر من وكالة واحدة.

نظام "ميديكير" (Medicare)

قد يغطي نظام "ميديكير" أنواعاً معينة من علاجات الرعاية المتخصصة، وعادة بعد الخروج من المستشفى أو دار التمريض للعجزة. وقد يدفع نظام "ميديكير" التكاليف التالية: الممرضون المسجلون (RN)، أو العلاج الطبيعي أو علاج النطق أو العلاج الوظيفي؛ الخدمات الاجتماعية الطبية؛ اللوازم الطبية و/أو التجهيز الطبي. لا يدفع نظام "ميديكير" التكاليف سوى لمدة محدودة، فقط إذا رأى طبيبك أنك بحاجة إلى الخدمات الصحية المنزلية. ويجب أن يوافق نظام "ميديكير" على الوكالة التي اخترتها لخدماتك الصحية المنزلية. فإذا كنت تعتقد بأن نظام "ميديكير" سيدفع تكاليف خدمات الرعاية المنزلية الموفرة لك، ابحث هذا الموضوع مع طبيبك.

لا يدفع نظام "ميديكير" كل تكاليف رعايتك. وعلينا دفع تكاليف التأمين المشترك والخصومات. وإذا كان لديك تأمين صحي خاص يكمل نظام "ميديكير" (يسمى أحياناً 'ميديغاب' أو 'خطة رقيقة')، فهو كفيل بدفع التكاليف التي لا يشملها نظام "ميديكير". تحقق من ذلك لدى شركتك التأمينية.

وإذا رُفضت لك التغطية أو إذا كان لديك أسئلة عن نظام 'ميديكير'، يمكنك الاتصال بالخدمات القانونية للمسنين على الرقم 1-800-750-5353.

نظام "مين كير" (MaineCare)

يشرف قسم الصحة والخدمات البشرية DHHS على إدارة نظام "مين كير" حيث يدفع هذا الأخير تكاليف الرعاية المنزلية وخدمات طبية أخرى، بما فيها الأطباء ورعاية المرضى الداخليين والخارجيين في المستشفى والرعاية المتخصصة الموفرة في دور التمريض للعجزة. وإذا كان مدخولك والأصول التي تمتلكها محدودة، يمكنك الحصول على الأهلية لنظام "مين كير". يمكنك تقديم طلبك إلى مكتب قسم الصحة والخدمات البشرية DHHS المحلي.

يمول نظام "مين كير" عدداً من برامج الرعاية المنزلية. ولكل برنامج معاييرها المالية والطبية للأهلية. يجب على ممرضة من وكالة خدمات التقييم ان تقوم بتقييم احتياجاتك الطبية، ما يتطلب منك الكشف عن المعلومات المتعلقة بمواردك المالية.

من ضمن برامج نظام "مين كير" للرعاية المنزلية:

- الصحة المنزلية "مين كير هوم هيلث"
- التمريض الخاص/خدمات الرعاية الشخصية
- الخدمات الصحية النهارية للبالغين

- الإعانات المنزلية والمجتمعية للمسنين وذوي الإعاقة
- الإعانات المنزلية والمجتمعية لذوي الإعاقة البدنية
- الخدمات الملازمة الموجهة من قبل المستهلك

إذا كنت أهلاً لأحد برامج نظام "مين كير"، قد تترتب عليك تكلفة للرعاية أو مشاركة في الدفع يحددهما قسم الصحة والخدمات البشرية DHHS. وإذا رُفضت لك تغطية نظام "مين كير" أو قيل لك أنك غير أهل لخدمة ما، أو إذا كان لديك أسئلة عن نظام "مين كير"، يمكنك الاتصال ببرنامج أمين المظالم للرعاية الطويلة الأجل على الرقم **1-800-499-0229**.

البرامج الممولة من الولاية

حتى وإن كنت غير أهل لنظام "مين كير"، بإمكانك الحصول على مساعدة لدفع تكاليف خدمات الرعاية المنزلية. لولاية مين برامج ممولة منها للمستهلكين الذين لديهم أصول أو مدخول تتجاوز سقف الأهلية لخدمات نظام "مين كير" لكن ما زالوا بحاجة إلى بعض المساعدة لخدمات رعايتهم المنزلية. أحياناً، يكون لبرامج الرعاية المنزلية الممولة من الولاية قائمة انتظار. فإذا كنت أهلاً لبرنامج ممول من الولاية وله قائمة انتظار، سيُدرج اسمك في القائمة ويتم الاتصال بك عند توفر التمويل لتقديم خدمات رعايتك المنزلية.

تتكلف البرامج الممولة من الولاية بدفع تكاليف خدمات متفرقة، منها: خدمات الرعاية الشخصية؛ خدمات المساعدة على العناية البيئية؛ الخدمات الموجهة من قبل المستهلك؛ الخدمات النهارية للبالغين؛ وخدمات إراحة مقدم الرعاية. توجه الأنظمة وكالة تنسيق الرعاية المنزلية في كيفية تحديدها مشاركتك في الدفع. وبإمكانك التقدم بطلب إعفائك من المشاركة في الدفع إذا رأيت أنك غير قادر على تحمل التكلفة.

تتضمن برامج الرعاية المنزلية الممولة من الولاية ما يلي:

- برنامج مركز للرعاية المنزلية
 - برنامج خدمات المساعدة على الرعاية الشخصية الموجهة من قبل المستهلك
 - خدمات دعم الحياة المستقلة (خدمات المساعدة على العناية البيئية)
 - الخدمات النهارية للبالغين
- خدمات إراحة مقدم الرعاية للأشخاص المعانين من اعتلالات ألزهايمر أو الاعتلالات ذات الصلة

من يوفر وينظم خدمات الرعاية المنزلية؟

من يوفر خدمات الرعاية المنزلية؟

لولاية مين عدة وكالات توفر الخدمات المنزلية. كما يمكنك استخدام أفراد من خارج هذه الوكالات لتوفير خدمات الرعاية لك في منزلك.

وللعاملين في مجال الرعاية المنزلية خلفيات دراسية وتدريبية متنوعة. ومن ضمن العاملين في الرعاية المنزلية:

- متخصصون في الدعم الشخصي (PSS)
- ملازمو الرعاية الشخصية (PCA)
- مساعداو الصحة المنزلية
- عاملو العناية البيئية
- مساعداو التمريض المعتمدون (CNA)
- الممرضون المسجلون (RN)
- ممرضون مهنيون مرخصون (LPN)
- عاملو العلاج الطبيعي أو علاج النطق أو العلاج الوظيفي

وتقدم بعض الوكالات مجموعة متنوعة من الخدمات، في حين يقدم البعض الآخر نوعاً واحداً فقط من الخدمات (مثلاً خدمات العناية البيئية).

من ينظم وكالات الرعاية المنزلية لضمان نوعية الخدمات؟

تتولى وكالات الولاية تنظيم وكالات الرعاية المنزلية. ويجب أن يمنح فرع الترخيص والخدمات التنظيمية في قسم الصحة والخدمات البشرية DHHS ترخيصاً لبعض وكالات الرعاية المنزلية كوكالات الصحة المنزلية. ويجب أن تتسجل وكالات ملازمي الرعاية الشخصية (PCA) لدى قسم الصحة والخدمات البشرية DHHS، ولكنها غير مرخصة. وتتم مراقبة وكالات أخرى (كوكالات العناية البيئية) من قبل مكتب خدمات الشيخوخة والإعاقة في قسم الصحة والخدمات البشرية DHHS.

لك الحق في أن يكون لديك في منزلك عاملون في الرعاية المباشرة محترفون وأمناء وجديرون بالثقة.

يطلب من وكالات الرعاية المنزلية أن تدقق بعناية في العاملين قبل توظيفهم. وعلى الوكالة التأكد من أن المستهلكين بأمان ومن أنهم يتلقون الرعاية النوعية على يد عاملين مدربين. أدناه بعض أوجه الحماية الهامة للمستهلكين:

- على الوكالات التدقيق بشكل كامل في الخلفية الجنائية لكافة العاملين في الرعاية المباشرة.
- على الوكالات التأكد من أن الممرضين والمعالجين والعاملين الاجتماعيين وغيرهم من الطاقم العامل المرخص يحملون تراخيص محدثة.
- عليها توفير التدريب للعاملين على كيفية رعاية المستهلكين وذلك ضمن الستة أشهر الأولى من توظيفهم.
- يجاز للعاملين ممارسة نوع العمل الذي تدرّبوا عليه فقط.
- على مساعدي التمريض المعتمدين (CNA) أن يكونوا مسجلين كـ "ممارسين" وفي مرتبة جيدة في سجل ولاية مين لمساعدتي التمريض المعتمدين والعاملين في الرعاية المباشرة. وهذا السجل محفوظ لدى قسم الصحة والخدمات البشرية DHHS. لا يجوز أن توظف وكالة معنية بالصحة المنزلية أو بالرعاية الشخصية عاملاً كمساعد تمريض معتمد أو كملازم رعاية شخصية إذا كان مدرجاً في سجل مساعدي التمريض المعتمدين بأنه ثبتت عليه شكوى إساءة معاملة أو إهمال أو اختلاس ممتلكات، أو فرداً أدين بارتكاب جريمة خطيرة بموجب قانون الولاية. وإذا استخدمت

عاملين مساعدي ترميض معتمدين بشكل مباشر ودون أن يكون ذلك عن طريق وكالة، يمكنك الاتصال بمكتب السجل شخصياً للاستعلام عن أي شخص يأتي للعمل في منزلك، وذلك على رقم سجل المساعدين الممرضين المعتمدين (CNA Registry) التالي: **287-9310 (207)**.

أي شيء آخر يمكنني فعله للتأكد من أن عملي الرعاية المنزلية لدي جديرون بالثقة وأمناء؟
لديك حق طرح الأسئلة. إدناه بعض الأسئلة التي قد تود طرحها على الوكالة:

- هل الوكالة المعنية مضمونة؟ (تؤمن لك الضمانة دفع الوكالة تعويضاً لك في حال سرقة العامل منك).
- هل تتصل بك الوكالة إذا تغيب العامل؟
- هل يمكن الاتصال بالوكالة في المساء وأثناء عطلة نهاية الأسبوع؟
- هل للوكالة عدد كاف من العاملين كي يأتي عامل احتياطي إلى منزلي عندما يكون العامل المعتاد مريضاً أو غير قادر على المجيء لمساعدتي لأي سبب آخر؟
- ما هي مؤهلات طاقم العاملين في الوكالة؟
- هل تدقق الوكالة في الخلفية الجنائية لكل العاملين لديها؟
- أي تدريب تخصص به الوكالة طاقم العاملين لديها؟
- بمن أتصل إذا حصلت مشكلة مع العامل الذي يأتي إلى منزلي؟

ماذا يمكنني فعله إذا كانت هناك مشاكل مع العاملين لدي؟

قد ترى أن خطة الرعاية الخاصة بك لا توفر لك الخدمات التي أنت بحاجة إليها، أو أنك لا تحصل على كل الخدمات المدرجة في خطة الرعاية الخاصة بك. وقد لا يأتي العامل لديك في الوقت المحدد، أو قد لا يأتي أبداً. وقد لا تعجبك الطريقة التي يعاملك فيها العامل أو الطريقة التي يقوم فيها بعمله. فمهما كان من أمر، لديك الحق في التقدم بشكوى بشأن رعايتك، وأن يتم النظر في شكاوك دون الخوف من الانتقام. كما يمكن لصديق أو فرد من أفراد العائلة أن يتصل نيابة عنك للتقدم بشكوى.

للتقدم بشكوى، اتصل بأي من الهيئات التالية:

- وكالة الرعاية المنزلية التي تقدم الخدمات (إذا كنت مرتاحاً إلى القيام بذلك)
- منسق الرعاية لدى وكالة تنسيق الرعاية المنزلية
- برنامج أمين المظالم للرعاية الطويلة الأجل على الرقم **1-800-499-0229**
- خط الشكاوى التابع لخدمات الترخيص والتنظيم في قسم الصحة والخدمات البشرية DHHS على الرقم **1-800-383-2441**

التخلص من إساءة المعاملة والإهمال والاستغلال لا يحق لأحد إساءة معاملتك!

تشكل إساءة معاملتك أو إهمالك أو استغلالك من قبل مقدم الرعاية أو أي شخص آخر مخالفة للقوانين، وتشمل هذه المخالفة:

- إساءة المعاملة البدنية (الدفع، الضرب، الصراخ، شد الشعر)
- إساءة المعاملة اللفظية (الشتيم، المضايقة)
- الإهمال (التخلف عن تقديم الطعام أو الشراب أو الرعاية الطبية أو الشخصية)
- الاستغلال (الضغط عليك كي تغيّر وصيتك أو كي توقع على منح السيطرة على أصولك؛ الضغط عليك كي تبيع ممتلكاتك أو مدخراتك أو موجوداتك أو كي تتخلى عنها)

ولديك الحق أيضاً في أن تكون بمنأى عن القيود البدنية (كأن تكون موثوقاً على سرير أو كرسي)، والكيميائية (أدوية غير مطلوبة لمعالجة الأعراض الطبية لكنها تُستعمل لتسهيل الأمور). وهناك مساعدة سرية متوفرة لك إذا كنت تشعر بأن مقدم الرعاية أو أحد أفراد عائلتك أو أي شخص آخر ممن تعتمد عليهم لمساعدتك، يقوم بإساءة معاملتك.

ماذا عليّ أن أفعله إذا كنت ضحية إساءة المعاملة؟

أولاً، في حال كنت في مواجهة خطر داهم، اتصل فوراً بالشرطة (911). وعدا ذلك، ينبغي إبلاغ خدمات حماية البالغين في قسم الصحة والخدمات البشرية DHHS عن أي إساءة معاملة أو إهمال أو استغلال، وذلك على الرقم **1-800-624-8404** الشغال على مدار 24 ساعة.

لديك حقوق أخرى بعد:

- لديك الحق في الاحترام والكرامة في المعاملة.
- لديك الحق في المشاركة في وضع خطة رعايتك.
- لديك الحق في أن تعامل ممتلكاتك بعناية واحترام.
- لديك الحق في توقع حفظ سرية كل المعلومات الخاصة بك.
- لديك الحق في أن تكون بمنأى عن إساءة المعاملة البدنية والنفسية.
- لديك الحق في التقدم بشكاوي.
- لديك الحق في أن تعرف ما تكلفة الخدمات المقدمة لك وما إذا كان عليك دفع أي مبلغ لقاءها.
- لديك الحق في الاعتراض عندما يتم رفض الخدمات لك أو تخفيضها أو إنهاؤها، أو تكون خطة الرعاية غير ملائمة أو غير كافية.

إجراء الاعتراض على القرارات

ما هي حقوقي في حال رُفِضت لي الرعاية،
أو تم تخفيضها أو إنهاؤها؟

كيف أعرف أن خدمات الرعاية المنزلية رُفِضت لي أو أنها ستتغير؟
سنتلقى إشعار مكتوب في حال كانت خدمات الرعاية المقدمة لك:

- مرفوضة
- مخفضة
- معلقة
- منهاء

إذا كنت تتلقى في الوقت الراهن خدمات واصبحت هذه الخدمات مقبلة على أن تنتهي أو تخفض، لديك الحق في استلام إشعار مسبق قبل تغيير الخدمات أو توقفها. وتتوقف المدة السابقة لاستلام الإشعار على القواعد الخاصة بالبرنامج الذي أنت فيه. (ملاحظة: هناك بضعة استثناءات محدودة لقاعدة الإشعار المسبق: مثلاً، إذا كان العاملون معرضين لخطر من جراء القوم إلى منزلك، أو إذا كنت أعطيت معلومات خاطئة بغية تلقي الرعاية).

يجب أن يتضمن الإشعار المكتوب ما يلي:

- أسباب رفض الخدمات أو تخفيضها أو إنهاؤها
- تاريخ نفاذ مفعول التغيير
- معلومات عن حقك في الاعتراض على الرفض أو الإنهاء أو التخفيض
- كيفية طلب جلسة استماع لاعتراضك
- كيفية الحصول على مساعدة بشأن جلسة الاستماع لاعتراضك
- إذا كانت الخدمات ستستأنف في حال اعتراضك على قرار الوكالة.

إذا أريد الاعتراض، هل يمكنني الحصول على مساعدة؟

نعم. قواعد الرعاية المنزلية معقدة. وإنها لفكرة جيدة أن تحصل على مساعدة بشأن اعتراضك. للمساعدة على الاعتراض على قرار أو للاستعداد لجلسة الاستماع لاعتراضك، اتصل ببرنامج أمين المظالم للرعاية الطويلة الأجل على الرقم 1-800-499-0229. يعمل هذا البرنامج (وتسميته المختصرة LTCOP) مع وكالات أخرى منها الخدمات القانونية للمسنين Legal Services for the Elderly، ووكالة "باين تري" للمساعدة القانونية Pine Tree Legal Assistance، ومركز حقوق الإعاقة Disability Rights Assistance. وإذا كنت بحاجة إلى شخص يمثلك في جلسة الاستماع لاعتراضك، سيوجهك برنامج LTCOP إلى واحدة من هذه المنظمات.

من المهم أن تتأكد من عدم تفويتك أي موعد أخير محدد لتقديم ملفك. وبالتالي، فأول شيء ينبغي فعله هو طلب جلسة استماع لاعتراضك.

وإذا كنت مدرجاً في الوقت الراهن في نظام "مين كير" أو في برنامج تابع للولاية، وتقدمت بطلب جلسة استماع في غضون 10 أيام من تاريخ المبادرة المتخذة لتخفيض أو إنهاء الخدمات المقدمة لك، ستستمر في تلقي الخدمات في إنتظار عقد جلسة الاستماع. ويجب أن يتضمن الإشعار المكتوب الذي تستلمه معلومات محددة عن كيفية الاعتراض على القرار.

ما الذي سيحصل في جلسة الاستماع؟

إذا كان يمثلك محام في جلسة الاستماع، يكون هو يمثل مصالحك. وإذا لم يكن لديك محام، سيساعدك برنامج LCTOP على الاستعداد كي تمثل نفسك في جلسة الاستماع. سيتسنى لك في جلسة الاستماع التوضيح لماذا تعتقد أن القرار خاطئ وأنت أهل للخدمات. ويمكنك تقديم معلومات مكتوبة وإحضار شهود. كما يمكنك إحضار محام أو صديق أو أحد أفراد العائلة معك، أو الذهاب وحدك إلى جلسة الاستماع. ولك الخيار أيضاً بأن تجري جلسة الاستماع عبر الهاتف.

الملحق أ: معلومات الاتصال

Maine Department of Health and Human Services (DHHS)

قسم الصحة والخدمات البشرية في ولاية مين

► Adult Protective Services

Statewide 24-hour toll-free line 1-800-624-8404

خدمات حماية البالغين

خط مجاني على مدار 24 ساعة على صعيد الولاية

► Office of Aging and Disability Services

مكتب خدمات الشيخوخة والإعاقة

1-800-262-2232

► Licensing and Regulatory Services Complaint Hotline

خط الشكاوى المباشر التابع لخدمات الترخيص والتنظيم

1-800-383-2441

DHHS Regional Offices

المكاتب الإقليمية التابعة لقسم الصحة والخدمات البشرية

► Augusta District Office مكتب مقاطعة أغسطس

35 Anthony Avenue, Augusta ME 04333

Phone: (207) 624-8000 or 1-800-452-1926

TTY: 1- 800-606-0215

► Bangor District Office مكتب مقاطعة بانغور

396 Griffin Road, Bangor ME 04401

Phone: (207) 561-4100 or 1-800-432-7825

TTY: 1-800-606-0215

► Biddeford District Office مكتب مقاطعة بيديفورد

208 Graham Street, Biddeford ME 04005

Phone: (207) 286-2400 or 1-800-322-1919

TTY: 1-800-606-0215

► Calais District Office مكتب مقاطعة كاليس

392 South Street, Calais ME 04619

Phone: (207) 454-9000 or 1-800-622-1400

TTY: 1-800-606-0215

► Caribou District Office مكتب مقاطعة كاريبو

30 Skyway Drive, Unit 100 Skyway Plaza, Caribou ME 04736

Phone: (207) 493-4000 or 1-800-432-7366

TTY: 1-800-606-0215

► Ellsworth District Office مكتب مقاطعة إلزورث

17 Eastward Lane, Ellsworth ME 04605

Phone: (207) 667-1600 or 1-800-432-7823

TTY: 1-800-606-0215

► **Farmington** District Office مكتب مقاطعة فارمينغتون
114 Corn Shop Lane, Farmington ME 04938
Phone: (207) 778-8400 or 1-800-442-6382
TTY: 1-800-606-0215

► **Fort Kent** District Office مكتب مقاطعة فورت كنت
137 Market Street, Fort Kent ME 04743-1447
Phone: (207) 834-7700 or 1-800-432-7340
TTY: 1-800-606-0215

► **Houlton** District Office مكتب مقاطعة هولتون
11 High Street, Houlton ME 04730
Phone: (207) 532-5000 or 1-800-432-7338
TTY: 1-800-606-0215

► **Lewiston** District Office مكتب مقاطعة لويستون
200 Main Street, Lewiston ME 04240
Phone: (207) 795-4300 or 1-800-482-7517
TTY: 1-800-606-0215

► **Machias** District Office مكتب مقاطعة ماكياس
13 Prescott Drive, Machias ME 04654
Phone: (207) 255-2000 or 1-800-432-7846
TTY: 1-800-606-0215

► **Portland** District Office مكتب مقاطعة بورتلاند
Cognitive and Physical Disabilities الإعاقات المعرفية والبدنية
161 Marginal Way, Portland ME 04101
Phone: (207) 822-2000 or 1-800-482-7520
TTY: 1-800-606-0215

► **Rockland** District Office مكتب مقاطعة روكلاند
91 Camden Street, Rockland ME 04841
Phone: (207) 596-4200 or 1-800-432-7802
TTY: 1-800-606-0215

► **Sanford** District Office مكتب مقاطعة سانفورد
890 Main Street, Suite 208, Sanford ME 04073
Phone: (207) 490-5400 or 1-800-482-0790
TTY: 1-800-606-0215

► **Skowhegan** District Office مكتب مقاطعة سكو هيغان
98 North Avenue, Suite 10, Skowhegan ME 04976
Phone: (207) 474-4800 or 1-800-452-4602
TTY: 1-800-606-0215

► **South Paris** District Office مكتب مقاطعة ساوث باريس
243 Main Street, Suite #6, South Paris ME 04281
Phone: (207) 744-1200 or 1-888-593-9775
TTY: 1-800-606-0215

Area Agencies on Aging (AAAs)

وكالات الشيخوخة الإقليمية

► **Statewide AAA help line**

1-877-353-3771

خط مساعدة على صعيد الولاية

Regional AAAs by County

وكالات الشيخوخة الإقليمية، على صعيد المقاطعات

► **Cumberland, York** كامبرلاند، يورك

وكالة الشيخوخة لأقليم مين الجنوبية Southern Maine Area Agency on Aging

www.smaaa.org

Phone: (207) 396-6500 or 1-800-427-7411

TTY: (207) 883-0532

► **Androscoggin, Franklin, Oxford** أندروسكوغين، فرانكلين، أوكسفورد

Seniors Plus "سينيورز بلاس"

www.seniorsplus.org

Phone: (207) 795-4010 or 1-800-427-1241

TTY: (207) 795-7232

► **Knox, Lincoln, Waldo, Somerset, Sagadahoc, Kennebec**

كنوكس، لينكولن، والدو، سومرست، ساغاداهوك، كينيبيك

Senior Spectrum (Spectrum Generations) "سنيور سبكتروم (أجيال سبكتروم)"

www.spectrumgenerations.org

Phone: 1-800-639-1553

TTY: 1-800-464-8703

► **Hancock, Penobscot, Piscataquis, Washington** هانكوك، بينوبسكوت، بيسكاتاكويس، واشنطن

Eastern Area Agency on Aging وكالة الشيخوخة للإقليم الشرقي

www.eaaa.org

Phone: (207) 941-2865 or 1-800-432-7812

TTY: (207) 992-0150

► **Aroostook** أروستوك

Aroostook Area Agency on Aging وكالة الشيخوخة لإقليم أروستوك

www.arostookaging.org

Phone: 1-800-439-1789

Additional Agencies

وكالات أخرى

► **Goold Health Systems** منظومات "غوولد" الصحية

www.ghsinc.com

PO Box 1090, Augusta ME 04332

Phone: 1-800-609-7893

Fax: 1-800-368-0965

► **Elder Independence of Maine** إستقلالية المسنين في ولاية مين

www.elderindependence.org

Phone: (207) 795-7213 or 1-888-234-3920

TTY: (207) 990-2380

If you live in Penobscot or Aroostook Counties, use the following numbers:

إذا كنت من سكان مقاطعتي بينوبسكوت أو أروستوك، استعمل الأرقام التالية:

Phone: (207) 990-2380 or 1-866-456-2322

TTY: (207) 990-2380

► **Alpha One** [Portland and Bangor] [بورتلاند و بانغور] "ألفا وان"

www.alphaonenow.com or info@alphaonenow.com

127 Main Street, Portland ME 04016

Phone: 1-800-640-7200

and

1048 Union Street, Suite 2, Bangor ME 04401

Phone & TTY: 1-800-300-6016

► **Legal Services for the Elderly** خدمات قانونية للمسنين

www.mainelse.org

Phone: 1-800-750-5353

► **Disability Rights Center** مركز حقوق الإعاقة

www.drcme.org

Phone and TTY: 1-800-452-1948

Pine Tree Legal Assistance www.ptla.org / By County

المساعدة القانونية www.ptla.org / على صعيد المقاطعات

► **Kennebec, Somerset, Lincoln, Knox** كينيبك، سومرست، لينكولن، كنوكس

Augusta أغسطس

Phone: (207) 622-4731 or (207) 623-7777

TTY: 711

► **Penobscot, Piscataquis, Waldo, Hancock** بينوبسكوت، بيسكاتاكويس، والدو، هانكوك

Bangor بانغور

Phone: (207) 942-8241

TTY: 711

► **Androscoggin, Oxford, Franklin** اندروسكوغين، أوكسفورد، فرانكلين

Lewiston لويستون

Phone: (207) 784-1558

TTY: 711

► **Washington** واشنطن

Machias ماكياس

Phone: (207) 255-8656

► **Cumberland, York, Sagadahoc** كامبرلاند، يورك، ساغاداهوك

Portland بورتلاند

Phone: (207) 774-8211

TTY: 711

► **Aroostook** أروستوك

Presque Isle بريسكاييل

Phone: (207) 764-4349

TTY: 711

الملحق ب: المنشورات

◀ منشورات أمين المظالم للرعاية الطويلة الأجل

متوفرة على الإنترنت على الرابط www.maineombudsman.org

- Long-Term Care brochure نشرة الرعاية الطويلة الأجل - يشرح الطريقة التي يمكن فيها لأمين المظالم الدفاع عن مستهلكي الرعاية الطويلة الأجل.
- Home Care Brochure نشرة الرعاية المنزلية - يشرح الطريقة التي يمكن فيها لأمين المظالم الدفاع عن مستهلكي الرعاية المنزلية.
- Hospice Brochure كتيب دور العناية بالمرضى في مرحلة الاحتضار - نشرة الطريقة التي يمكن فيها لأمين المظالم الدفاع عن المستهلكين في هذه الدور.
- Become a Volunteer Ombudsman Brochure - نشرة "إصبح أمين مظالم متطوع" - يشرح واجبات أمين المظالم، وطريقة التطوع كأمين مظالم.
- Hospice in Long-Term Care Facilities booklet كتيب الرعاية الطويلة الأجل في مؤسسات دور العناية - معلومات للأفراد في مؤسسات الرعاية الطويلة الأجل ولعائلاتهم.
- Your Guide to Residents' Rights in Nursing Facilities - دليلك لحقوق المقيمين في مؤسسات التمريض للعجزة - مصمم للمقيمين في مؤسسات التمريض للعجزة، ويشرح حقوق المقيمين في هذه المؤسسات.
- Your Guide to Residents' Rights in Assisted Housing Programs - دليلك لحقوق المقيمين ضمن برامج الإسكان المدعوم. مصمم للمقيمين ضمن برامج الإسكان المدعوم، بما فيها مؤسسات ومرافق العيش المدعوم والرعاية السكنية المدعومة، ويشرح حقوق المقيمين في تلك المؤسسات والمرافق.

◀ منشورات مكتب خدمات الشيخوخة والإعاقة

متوفرة على الإنترنت على الرابط www.maine.gov/dhhs/oads/aging/publications.htm

- Home Care – Where to Find It الرعاية المنزلية – أين نجدها
- Resource Directory for Older People in Maine دليل الموارد للأشخاص المسنين في ولاية مين
- Aging: Taking Care of Business الشيخوخة: كيفية الإهتمام بشؤون الشيخوخة
- Guardianship/Conservatorship Q&A أسئلة وأجوبة عن الوصاية/الولاية
- Prescription Drug Assistance المساعدة على الوصفات الطبية

BACK COVER الغلاف الخلفي