ناوی مشتەری	ACES ن ژمارەی پێناسی

مافـ و بەرپرسیاریەتیێن هەوە دەمێ وەرگرتنا خزمەتگوزاریێن دهێنە پێشکەشکرن ژ لایێ ڕێڤەبەریا ژیانا مالێ و جڤاکی و ڕێڤەبەریا کەمتواناییێن گەشەکرنێ

Your Rights and Responsibilities When You Receive Services Offered by Home and Community Living Administration and Developmental Disabilities Administration

خزمەتگوزاریێن بەردەست

مافێ هەوە هەیە ژ ناڤ ئەو خزمەتگوزاریێن هەوە مافێ وەرگرتنا وان هەی، هەلبژێرن. خزمەتگوزاری ئارەزوومەندانەنە. ئەو خزمەتگوزاریێن ڕێڤەبەریا ژیانا مالێ و جڤاکی و ڕێڤەبەریا کەمتواناییێن گەشەکرنێ دشێن تێچوونا وان بدەن، ڕەنگە بەرسڤا هەموو پێداویستیێن هەوە نەدەن.

HCLA و DDA خزمەتگوزاریێن خۆ د ڤان بارودۆخێن خارێ دا پێشکەش دکەن:

- مالا خێزانی یا مەزنان، سەنتەرێ ژیانا ب هاریکاری، سەنتەرێ خزمەتگوزاریێن پێشکەفتی، سەنتەرێ پەرستاریێ، ICF/IDs، مالا هەڤژی، مالا سەرپەرشتیا زارۆکان، مالا ئاکنجیبوونێ یا زارۆکان یا ب کارمەندێن مولەتپێدایی؛ مالێن کۆمەلی یێن DDA، مالێن راهێنانا کۆمەلی؛ یا
- مالا کەسی یا تاکی. **ئاگەهداری:** HCLA و DDA خزمەتگوزاریێن چاڤدێریا کەسی یا 24 دەمژمێری/ڕۆژانە یا پارە بۆ هاتیە دان د مالا کەسی یا تاکی دا پێشکەش ناکەن. ئەگەر چاڤدێریا 24 دەمژمێری پێدڤی بیت، ڕەنگە ڤەبژاردنێن دی یێن خزمەتگوزاریێ بهێنە بەربەرچاڤەرگرتن.

ڕێڤەبەرێ کەیسێ ئاژانسا هەرێمی یا هەوە د کاروبارێن بسالچوویان دا، ڕێڤەبەرێ ژێدەرێن کەیسێ DDA، ڕاوێژکارێ چاڤدێریا پەرستاریێ، ڕاوێژکارێ چاڤدێریێ، پسپۆرێ خزمەتگوزاریێن جڤاکی یێن خزمەتگوزاریێن مالێ و جڤاکی، یان ڕێڤەبەرێ کەیسێ سەنتەرێ پەرستاریێ HCS د ڤێ بەلگەنامەیێ دا، وەک **ڕێڤەبەرێ کەیسێ** دهێنە ناڤکرن.

مافێن هەوە

وە ئەڤ مافە هەیە کو:

- ب سەربلندی، ڕێز و بێی چ جیاوازی بکارئینانێ هەلسوکەوت ب هەوە ڕا بهێتە کرن؛
- ب سامان و مولکێن هەوە ڕا ب ڕێزڤە هەلسوکەوت بهێتە کرن؛
- د پلانرێژیا چاڤدێریا خۆ دا ب ڕێڤەبەرێ کەیسێ خۆ ڕا هاریکاریێ بکەن؛
- ئەگەر تو نەشێی ب ئینگلیزی ب باشی بئاخڤی یان تێبگەهی، خزمەتگوزاریێن وەرگێڕی ب شێوەیەکێ بێبەرامبەر ب هەوە بهێنە پێشکەشکرن؛
- زانیاریێن گرێدایی ب هەوە د چارچۆڤێ یاسا و ڕێنماییێن DSHS دا ب نهێنی بهێنە پاراستن؛
- نەهێنە نەچارکرن بۆ بەرسڤدانا پرسیاران یان ئەنجامدانا کارەکێ کو تو نەخوازی؛
- ژ هەموو ئەو خزمەتگوزاریێن تو دشێی وەربگری ئاگەهدار ببە و دەربارەی ئەو خزمەتگوزاریێن تو دخوازی یان ناخوازی بڕیارێ بدە؛
- ب شێوەیەکێ لیکرتی ژ بڕیارێن ڕێکخراوێ ئاگەهدار ببە و کۆپیەکێ ژ کورتیا پلانا چاڤدێریێ یا پلانا پشتگیریا خۆ وەربگرە؛
- ژ وەرهگرتنا هەموو خزمەتگوزاریان خۆ بپاشێخە (ڕەت بکە)؛
- دابینکەرەکێ ب خەسلەت هەلبژێرە، ژ کار دویربێخە یان بگۆڕە؛
- ئەنجامێن پێداچوونا پاشخانا هەر دابینکەرەکێ تاکی یێ تو هەلدبژێری وەربگرە؛
- د بارودۆخەکێ دا کو تو و ڕێڤەبەرێ کەیسێ (کەیس وۆرکەر) خۆ ل سەر هەڤڕێنەبن، ب ئێک ژ سەرپەرشتاران ڕا بئاخڤە؛
- د هەر دەمەکێ دا دەربارەی کارکرتنا وەلات/ویلایەتێ یان دابینکەری د پێواژۆیا پلانرێژیا چاڤدێریێ، پلانا چاڤدێریێ، خزمەتگوزاریان، یان هەر شتەکێ کو د ژینگەها لسەر بنەمایێ مال و جڤاکا خۆ دا ژێ نەرازی پی، گازندە یان نەرەحەتیەکێ تۆمار بکە. تە ماف هەیە بێی تۆلەسەندنزن گازندەیەکێ تۆمار بکەی. تو دشێی ب پەیوەندیکرن ب 1-800-737-0617، هنارتنا ئیمەیل ب بۆ grievances@dshs.wa.gov، یان داخوازی ژ هەر ئێک ژ کارمەندێن DDA یان HCLA برای زانیاریان دەربارەی ئاوایێ تومارکرنا گازندەیێ، گازندەیەکێ یان نەرەحەتیەکێ پێشکەش بکەی؛
- تە تەنانەت ئەگەر گازندەیەک ژی کربیت، داخوازا گوهداریکرنا ئیداری بکە؛
- تەنانەت ئەگەر داخوازا گوهداریکرنا ئیداری ژی کربیت، بێی ترس ژ زیانگەهشتنێ گازندەیێ بکە؛
- ب پەیوەندیکرن ب 1-888-201-1014 ئێک ژ پارێزەر/پشتگیران ڕا بئاخڤە؛ و
- نەکەڤیە بەر خراپبکارئینان، پشتگوێخستن، مفاپەرستیا دارایی، یان دەستبەردانێ. بۆ وەسفکرنا ڤان زاراڤان، سەردانا ڤێ ئادرەسی بکە: https://www.dshs.wa.gov/altsa/home-and-community-services/types-and-signs-abuse. ئەگەر تو یان کەسەکێ تو دنیاسی کەڤتبیتە بەر خراپبکارئینان، پشتگوێخستن یان مفاپەرستیێ، هیڤیدارین ب ژمارا بێبەرامبەر یا DSHS ب ژمارا 1-866-363-4276 /1-866 (End Harm) پەیوەندیێ بکەی دا ب کارمەندەکێ کو دشێت هاریکاریا تە بکەت بئاخڤی.

Barcode label

16172

ناوی مشتەری	ACES ن ژمارەی پێناسی

بەرپرسیاریەتیێن هەوە

بەرپرسیاریەتیا هەوە هەیە کو:

- ڕێکێ بدەیە ڕێڤەبەرێ کەیسێ هەلسەنگاندنا تە لاپەکەم ساڵێ ئێک جار د جهەکێ گونجای بۆ تە دا تەمام بکەت؛
- ڕێکێ بدەیە ڕێڤەبەرێ کەیسێ لاپەکەم ساڵێ ئێک جار سەردانا ژینگەها ژیانا تە بکەت؛
- زانیاریێن بەس بۆ تەمامکرنا هەلسەنگاندنا تە و هاریکاریا هەماهەنگیکرنا پلانا چاڤدێرییا تە دەتە د دەستێ مە دا؛
- ئەگەر کەسەکێ دی بڕیارێن پزیشکی یان دارایی بۆ تە دگریت، ب ڕێڤەبەرێ کەیسێ خۆ بێژە؛
- د بەرهەڤکرنا پلانا چاڤدێریێ یان پشتگیرییا خۆ دا بەشدار ببە و وێ ئیمزا بکە؛
- د دەمێ خۆ دا بەرسڤا ڕێڤەبەرێ کەیسێ خۆ بدە و پەیوەندیێ ب وێ/وی ڕا دروست بکە؛
- چاڤدێرێن تەندروستیا خۆ ب خۆ هەلبژێرە؛
- دابینکەرەکێ ب خەسلەت هەلبژێرە؛
- پێداچوونێن پاشخانا دابینکەری ب نهێنی بپارێزە؛
- تێبگەهە کو بۆ دابینکەرێ تە نەشێت بۆ خزمەتگوزاری یان دەمژمێرێن کو ڕێپێدایی نینن پارە بهێتە دان؛
- ئەگەر تو ب دابینکەرێ خۆ ڕا کێشەیەک هەیە یان دەمژمێرێن دابینکەر ئیدعا دکەت تو وەگرناگری، ب ڕێڤەبەرێ کەیسێ خۆ بێژە؛
- ئەگەر تو هاریکاریا دانا تێچوونا چاڤدێرییا خۆ دکەی، هەر هەیف دانا خۆ ب دابینکەرێ خۆ بگەهینە؛
- ژینگەهەکا کاری یا پاراستی ئاماده بکە؛
- ب ئاوایەکێ ڕەفتارێ نەکە کو کەسەکێ بخەتە د مەترسیێ دا؛
- ئەگەر تو ب دابینکەرێ چاڤدێرییا کەسی یا خۆ ڕا بۆ دەرڤەی ویلایەتا واشنگتن گەشتێ دکەی، پێش چوویینێ ب ڕێڤەبەرێ کەیسێ خۆ بێژە؛ و
- ب ڕێڤەبەرێ کەیسێ خۆ بێژە ئەگەر گۆڕانکاریەک د ڤان بارودۆخان دا پەیدا ببیت:
  - ✓ بارودۆخا هەوە یێ پزیشکی؛
  - ✓ ئەو هاریکاریا هوون ژ خێزان، هەڤال یان ڕێکخراوێن دی وەردگرن؛
  - ✓ بارودۆخێ هەوە یێ دارایی؛
  - ✓ ئەو جهێ هوون چاڤدێرێن خۆ لێ وەردگرن؛
  - ✓ جهێ ئاکنجیبوونا تە د ویلایەتا واشنگتن دا؛ یا
  - ✓ ئاکنجیبوونا تە – مەرەما ڤەگوهاستنێ هەیە، یان نوکە دەرڤەی ویلایەتا واشنگتن دژیی.

بەرپرسیاریەتیێن ڕێڤەبەرێ کەیسێ

ڕێڤەبەرێ کەیسێ تە بەرپرسە کو:

- ب سەربلندی و ڕێزڤە ب تە ڕا هەڵسوکەوت بکەت؛
- تایبەتمەندیا تە بپارێزت؛
- ب تە بێژت HCLA و DDA چی دشێن یان نەشێن بۆ تە ئەنجام بدن؛
- ژ تە و کەسێن دی زانیاریان بدەستڤەبینت دا هەلسەنگاندنا پێدڤی بۆ دیارکرنا ئاستێ هاریکاریێ بۆ تە و بڕیاردان سەر خزمەتگوزاریێن تو دشێی ژ ناڤ وان هەلبژێری ئەنجام بدەت؛
  - ✓ هەلسەنگاندن دێ خالێن هێزێ، سنوردارببوون، ئارمانج و حەزێن تە قەبول کەت؛
  - ✓ هەلسەنگاندن دێ وێ هاریکاریێ قەبول کەت یا تو نوکە ژ خێزانێ یان ڕێکخراوێن دی وەردگری یان تو دشێی وەربگری و ئاوایێ ئارەزوویا تە بۆ ئەنجامدانا خزمەتگوزاریان؛
- هاریکاریا تە بکەت دا پلانا چاڤدێرێ یان پلانا پشتگیرێ دروست بکەی کو بەراوردیا هاریکاریێ د چاڤدێرییا کەسی دا بکەت و ئارمانج، حەز و هەلبژارتنێن کەسی پێن تە بگریتە خۆ؛
- ژ تە و کەسێن دی زانیاریان بۆ نویژەنکرنا پلانا چاڤدێرێ یان پلانا پشتگیرییا تە د هەر ساڵەکێ دا یان دەمێ بارودۆخێ تە دەستکاری دبیت وەربگریت؛
- دەمێ بەس بۆ پێشکەشکرنا زانیاریێن پێدڤی بدەتە تە؛
- ب ڕێڤەبرنا کێشەیێن گرێدایی ب پلانا چاڤدێرێ یان پلانا پشتگیرییا تە ب زوویترین دەم پشتی پەیدابوونا وان بکەت؛
- ئەگەر تو ڕووبەڕووی تێکچوونێن هزرکرنێ، دەمارگیری، هەستیاری یان لەشی بووین، ڕێزێ ل مافێن تە بگریت و هاریکاریا زێدەتر د دەستگەهشتن ب خزمەتگوزاریان دا پێشکەش بکەت؛ و
- ئەگەر تو نەشێی دابینکەرەکێ ب خەسلەت ببینی، هاریکاریا تە د لێگەڕیانا وێ دا بکەت.

Barcode label

16172

ناوی مشتەری	ACES ن ژمارەی پێناسی

ڕێنماییێن پێشین (ڕێنماییێن چاڤدێرییێن پاشەرۆژێ)

وە ماف هەیە ڕێنماییێن پێشین دەربکەن. ڕێنماییێن پێشین ڕەنگە وەسیەتنامەیا چاڤدێریێ یان وەکالەتنامەیا تام بۆ چاڤدێرییێن تەندروستیا هەوە بگریتە خۆ. ڕێنماییێن پێشین کورتیا داخوازییێن هەوە د دەرباریێ چاڤدێرییێن پزیشکی و/یان تەندروستیا هزرێ دا نە، ژ وان ژی مافێ قەبولکرن یان ڕەتکرنا دەرمانکرنێن پزیشکی، تەندروستیا هزرێ یان نشگەهگەریێ، دەمێ تو شیانا هزرکرنێ بۆ وەرگرتنا وان بڕیاران نەبیت. تو دشێی ڕێنماییێن خۆ بێن پێشین د هەر دەمەکێ دا هەلوەشێنی.

خزمەتگوزارییێن تۆمارکرنا دەنگدەران

یاسایا نیشتمانی یا تومارکرنا دەنگدەران یا ساڵا 1993، هەموو ویلایەتان پێگرێددەکەت کو ب ڕێیا نڤیسینگەهێن هاریکارییێن گشتی بێن خۆ، خزمەتگوزارییێن تومارکرنا دەنگدەران پێشکەش بکەن. پێنگاڤ هاڤێشتن بۆ تومارکرن یان پاشگەزبوون ژ تومارکرنێ بۆ دەنگدانێ، دێ کاریگەریێ ل سەر خزمەتگوزاری یان ڕێژەیا مفایێن کو ژ لایێ ڤێ ڕێکخراوێ دا ب تە دهێنە پێشکەشکرن نەبیت. ئەگەر تو بۆ پرکرنا فۆرما تومارکرنا دەنگدەران پێدڤی ب هاریکاریێ ببی، ئەم دێ هاریکاریا تە کەین. بڕیارا تە بۆ تومارکرن یان پاشگەزبوون ژ تومارکرنێ ب نهێنی دێ هێتە پاراستن و تنێ بۆ مەبەستێن تومارکرنا دەنگدەران دێ هێتە بکارئینان. ئەگەر تو باوەر دکەی کەسەکێ دەستکاری د مافێ تە دا بۆ تومارکرن یان پاشگەزبوون ژ تومارکرنێ بۆ دەنگدانێ، مافێ تایبەتمەندیا تە د بڕیاردانێ دا بۆ تومارکرنێ یان د داخوازیێ دا بۆ تومارکرنێ بۆ دەنگدانێ، یان مافێ تە بۆ هەلبژارتنا پارتییا تە یا سیاسی یان حەزێن دی بێن سیاسی کربیت، تو دشێی گازندەیەکێ بۆ ڤی ئادرەسێ خارێ بهنێری:

Washington State Elections Office
PO Box 40229
Olympia WA 98504-0229
1-800-448-4881

ئیمزایا هەوە

ئەگەر تو د ماف و بەرپرسیاریەتییێن خۆ تێگەهشتی و د بەرپرسیاریەتییێن ڕێڤەبەرێ کەیسێ خۆ تێگەهشتی، د ژێر دا ئیمزا بکە.

ئیمزایا سەردانکەری	ڕێکەوت
ئیمزایا نوێنەرێ یاسایی	ڕێکەوت

ئاگەهداری بۆ کریاران و کارمەندان (سەردێرێ VI و VII)، دێپارتەمەنتێ خزمەتگوزارییێن جڤاکی و تەندروستی یێ ویلایەتا واشنگتن کارفەرمایەکی ب دەرفەتێن یەکسانە و د چ بوارێن دامەزراندن، بەرنامە یان خزمەتگوزارییێن خۆ دا لسەر بنەمایێ تەمەن، ڕەگەز، ئاراستەیا سێکسی، ڕەگەز/دەربڕینا ڕەگەزی، بارودۆخێ هەڤژینیێ، نژاد، ئاین، ڕەنگ، بنەچەیا نیشتمانی، ئاین یان باوەری، پەیوەندیا سیاسی، بارودۆخێ سەربازی، سەربازێ دێرین/ئیثارگەر ب دەستکێشانا ب ڕێزڤە، سەردەمێ ویتنامێ، ئیثارگەرێ نوی دەستکێشای یان بارودۆخێن دی بێن ئیثارگەریێ بێن پاراستی، ئامادەبوونا هەر جۆرە کەمتواناییەکا هەستی، هزرکرنێ، لەشی یان بکارئینانا سەگێ ڕێنیشاندەرێ راهێنراو یان ئاژەلێ خزمەتگوزاریێ ژ لایێ کەسێ کەمتوانا ڤە، دانا یەکسان یان زانیارییێن جێنێتیکی جیاوازیێ ناکەت.

Barcode label

16172

ماف و بەرپرسیاریەتیێن هەوە دەمێ وەرگرتنا خزمەتگوزاریێن دهێنە پێشکەشکرن ژ لایێ ڕێڤەبەرییا ژیانا مالێ و جڤاکی و ڕێڤەبەرییا کەمتواناییێن گەشەکرنێ

ڕێنماییێن ڕێڤەبەرێ کەیسێ

1. فۆرمێ ب سەردانکەری ڕا پێداچوونێ پێ بکە دا بەرسڤا هەر پرسیارەکێ دەربارەی ماف و بەرپرسیاریەتیێن سەردانکەری بدەی. د هەلسەنگاندنا دەستپێکی یا CARE دا (یان د گۆرانکاریێن مەزن/ساڵانە دا ئەگەر فۆرم ئیمزا نەبوبی) ب سەردانکەری ڕا پێداچوونێ پێ بکە. ئەگەر کۆپیا نویژەنکری یا فۆرمێ هەبیت، ژ سەردانکەری بخوازە فۆرما نویژەنکری ئیمزا بکەت. نوێترین فۆرما ماف و بەرپرسیاریەتیێن سەردانکەری یا ژ لایێ ڕێڤەبەرێ کەیسێ دا هاتیە پێشکەشکرن و ژ لایێ سەردانکەری دا هاتیە ئیمزاکرن، دێ شوینا فۆرمێن ئیمزاکری یێن پێشتر گریت.
2. ژ سەردانکەری یان نوێنەرێ سەردانکەری بخوازە دو کۆپیان ژ فۆرمێ ئیمزا بکەت دا نیشاندەرا تێگەهشتنا وان ژ ماف و بەرپرسیاریەتیێن سەردانکەری بیت دەمێ وەرگرتنا خزمەتگوزاریێن دهێنە پێشکەشکرن ژ لایێ ڕێڤەبەرییا ژیانا مالێ و جڤاکی و ڕێڤەبەرییا کەمتواناییێن گەشەکرنێ.
3. کۆپیەکێ د کەیسا ئۆنلاین/ئەلەکترۆنی یا سەردانکەری دا ئەرشیف بکە و کۆپیا دی بدە سەردانکەری.