

حقوق شما به عنوان مشتری

اداره ناتوانی‌های رشد

Your rights as a client of the Developmental Disabilities Administration

حقوق زیر حداقل حقوق تضمین‌شده به تمام مشتریان اداره است، و به‌منظور کاهش حقوق بیان‌شده در سایر قوانین ایالتی یا فدرال نیست که امکان دارد حقوق بیشتری دربرگیرد.

(1) این اداره موظف است حقوق بیان‌شده در بخش 71A. RCW، قانون 2020، را پس از تعیین واجد شرایط بودن فرد به اطلاع فرد و نماینده قانونی فرد یا نماینده ارائه کمک‌های تکمیلی ضروری فرد برساند. اطلاعاتی که اداره ارائه می‌کند باید به‌صورت کتبی باشد. اداره باید تاریخی را ثبت کند که اطلاعیه موردنیاز در این بخش فرعی ارائه شده است.

(2) این اداره موظف است حقوق بیان‌شده در بخش 71A. RCW، قانون 2020، را پس از انجام ارزیابی از فرد به اطلاع فرد و نماینده قانونی فرد یا نماینده ارائه کمک‌های تکمیلی ضروری فرد برساند. اطلاعاتی که اداره ارائه می‌کند باید به‌صورت کتبی باشد. اداره باید تاریخی را ثبت کند که اطلاعیه موردنیاز در این زیربخش ارائه شده است.

(3) مشتری دارای حق عملکرد مستقل و اخذ تصمیمی بدون دخالت ارائه‌دهنده است. این شامل حقوق مشتری در ارتباط با این موارد می‌شود:

(a) مورد سوءاستفاده جنسی، بدنی، و ذهنی، تنبیه بدنی و جداسازی غیرارادی قرار نگیرد؛

(b) بر اساس نژاد، رنگ پوست، اعتقادات، ملیت، دین، جنسیت، سن، معلولیت، وضعیت تأهل و خانوادگی، هویت جنسی یا گرایش جنسی مورد تبعیض قرار نگیرد؛

(c) در مورد نوع غذاهای موجود در منابع و طرح خدمات مشتری تصمیم بگیرد؛

(d) در خانه مشتری ملاقات‌کننده داشته باشد و با افراد انتخاب‌شده توسط مشتری و منوط به محدودیت‌های بحث‌شده با اعضای خانه مشتری در ارتباط باشد.

(e) برنامه مشتری را کنترل کرده و فعالیت‌ها، برنامه‌ها و مراقبت‌های بهداشتی را انتخاب کند که نیازهای مشتری را برآورده می‌سازد؛

(f) اطلاعات مربوط به درمان سفارش‌شده توسط ارائه‌دهنده مراقبت‌های بهداشتی مشتری و کمک در برنامه‌ریزی در مورد نحوه اجرای درمان؛

(g) دور ماندن از محدودیت‌ها، محدودسازی‌ها و داروهای غیرضروری؛

(h) رأی دادن، مشارکت در فرایند دموکراتیک، و کمک به دیگران در برنده شدن در انتخابات؛

(i) مدیریت پول مشتری یا انتخاب فردی جهت کمک؛

(j) بخشی از جامعه بودن؛

(k) تصمیم‌گیری در مورد زندگی مشتری؛

(l) انتخاب لباس و مدل موی مشابه مشتری؛

(m) تزئین اتاق خواب مشتری بر اساس میل مشتری یا تزئین خانه مشتری بر اساس میل مشتری و طبق موافقت‌نامه با ساکنین خانه مشتری؛

(n) تقاضای استخدام همراه با حقوق؛

(o) دریافت خدماتی که مشتری با دریافت آن‌ها موافقت می‌کند؛

(p) تصمیم‌گیری مبنی شرکت یا عدم شرکت در پژوهش پس از توضیح داده شدن آن به مشتری، و پس از اینکه مشتری یا نماینده قانونی مشتری رضایت کتبی خود را برای شرکت مشتری در پژوهش اعلام کرد؛ و

(q) دور ماندن از سوءاستفاده مالی.

(4) مشتری دارای حق مشارکت در برنامه‌ریزی خدمات اداره است. این شامل حق مشتری در این مورد است:

(a) حضور و ارائه نظر در مورد طرح‌های خدمات مشتری نگاشته‌شده توسط مدیر و ارائه‌دهندگان؛

(b) برخورداری از فرصت‌های معناداری برای رهبری فرایندهای برنامه‌ریزی؛

(c) برخورداری از نظرات مشتری برای زندگی معنادار و اهداف مشتری در رابطه با آموزش، استخدام، مسکن، روابط و تفریح گنجانده شده در فرایند برنامه‌ریزی؛

(d) انتخاب طرفدار جهت شرکت در فرایندهای برنامه‌ریزی با مشتری؛ و

(e) دسترسی به اطلاعات فعلی و دقیق در مورد تفریح، آموزش، و فرصت‌های اشتغال موجود در جامعه مشتری.

(5) مشتری دارای حق دسترسی به اطلاعات مربوط به خدمات و مراقبت‌های بهداشتی است. این شامل حق مشتری در این مورد است:

- (a) مشاهده نسخه‌ای از تمام طرح‌های خدمات مشتری؛
- (b) برخوردار بودن از نسخه‌های کامل طرح‌های خدمات فعلی مشتری؛
- (c) بررسی نسخه‌هایی از سیاست‌ها و رویه‌ها برای هر کدام از خدمات دریافتی مشتری، در هر زمان. این شامل سیاست‌ها و رویه‌های مربوط به نحوه ارائه شکایت به ارائه‌دهندگان و اداره است؛
- (d) بررسی نتایج جدیدترین نظرسنجی یا بازرسی اداره که توسط بازرسان یا ممیزان ایالتی، اظهاریه‌های کمبود، و طرح‌های اصلاح موجود در رابطه با ارائه‌دهنده مشتری و مسکن مشتری است. ارائه‌دهنده خدمات مشتری باید متعاقب درخواست مشتری، در رابطه با پیدا کردن و دسترسی به این اطلاعات کمک کند؛ و
- (e) اطلاعیه کتبی اجرای اقدامات انجام‌شده توسط اداره علیه ارائه‌دهنده مشتری دریافت کند. مدیر پرونده اداره یا شخص منتصب باید ظرف بیست روز از تاریخ اجرا، غیر از آخر هفته‌ها و تعطیلات، اطلاعیه‌ای به مشتری یا نماینده قانونی مشتری یا نماینده ارائه کمک‌های تکمیلی ضروری مشتری بدهد. در راستای اهداف این بخش فرعی، «ارائه‌دهنده» به معنای نهادی است که خدمات اقامتی به مشتری ارائه می‌دهد که تحت اجرا یا قرارداد اداره است. اقدام اجرایی که نیازمند این اطلاعیه است شامل این موارد می‌شود:
 - (i) شرایط قرار گرفته در گواهی یا مجوز ارائه‌دهنده؛
 - (ii) تعلیق یا تعلیق محدود ارجاع‌ها یا پذیرش‌ها؛
 - (iii) وضع گواهی موقت یا لغو گواهی؛ یا
 - (iv) رد، تعلیق، یا لغو مجوز یا گواهی.

(6) مشتری دارای حق تکمیل شکایت و نارضایتی و درخواست تجدیدنظر است. این شامل حق مشتری در این مورد است:

- (a) درخواست تجدیدنظر در مورد هر تصمیمی که اداره بر اساس آن، واجد شرایط بودن، خدمات یا انتخاب ارائه‌دهنده را رد می‌کند، کاهش می‌دهد یا متوقف می‌سازد، و این در قانون Medicaid فدرال و قوانین کمک عمومی ایالتی تعریف می‌شود؛
- (b) تسلیم نارضایتی به ارائه‌دهنده مشتری در مورد خدمات مشتری یا سایر نگرانی‌ها. این موارد عبارتند از (ولی تنها محدود به موارد زیر نیستند): نگرانی‌های مربوط به رفتار سایر افرادی که در محل زندگی مشتری زندگی می‌کنند. ارائه‌دهنده باید سیاست کتبی مربوط به فرایند نارضایتی را حفظ کند که شامل چارچوب‌های زمانی و جبران‌های احتمالی است. در صورتی که نارضایتی حل نشود، ارائه‌دهنده باید اطلاعات مربوط به نحوه تسلیم شکایت به اداره را در اختیار مشتری قرار دهد؛
- (c) تسلیم شکایت و نارضایتی، و درخواست تجدیدنظر بدون جریمه یا اقدام متقابل توسط اداره یا ارائه‌دهندگان؛ و
- (d) دریافت اطلاعات مربوط به نحوه دریافت توصیه در رابطه با ناتوانی در فرایند تجدیدنظر.

(7) مشتری دارای حق حریم خصوصی و محرمانگی است. این شامل حق مشتری در این مورد است:

- (a) حریم خصوصی و محرمانگی شخصی سوابق شخصی مشتری؛
- (b) ارتباط برقرار کردن محرمانه، شامل حق ارسال و دریافت ایمیل و نامه، و حق استفاده از تلفن در منطقه‌ای که برقراری تماس بدون شنیدن صحبت‌ها امکان‌پذیر باشد؛ و
- (c) ملاقات و صحبت خصوصی با دوستان و اعضای خانواده مشتری.

(8) مشتری در طول تریخیص، انتقال و اتمام خدمات دارای حقوقی است که در این بخش فرعی بیان شده است.

(a) مشتریانی که ساکن مرکز مراقبت بلند مدت تحت [18.20](#)، [72.36](#)، یا [RCW 70.128](#)، دارای حقوق بیان‌شده در [RCW 70.129.110](#) هستند.

(b) مشتریانی که خدمات سکونت در جامعه تأیید شده دریافت می‌کنند دارای این حقوق هستند:

(i) باقی ماندن نزد ارائه‌دهنده مشتری. خدمات نباید خاتمه پیدا کند، مگر اینکه ارائه‌دهنده تعیین و مستند سازد که:

- (A) ارائه‌دهنده قادر به برآوردن نیازهای مشتری نباشد؛
- (B) ایمنی مشتری یا ایمنی سایر افراد مرکز یا ساکنین به خطر بیفتد؛
- (C) در غیر اینصورت، سلامت مشتری یا سلامت سایر افراد مرکز یا ساکنین به خطر بیفتد؛ یا
- (D) ارائه‌دهنده ارائه خدمات را متوقف سازد.

(ii) دریافت اطلاعات کتبی از ارائه‌دهنده در مورد خاتمه خدمات حداقل سی روز قبل از خاتمه، به جز زمانی که وضعیت اضطراری سلامت یا ایمنی وجود دارد که نیازمند خاتمه خدمات است، که در این مورد اطلاعیه باید حداقل هفتاد و دو ساعت قبل از تاریخ خاتمه ارائه شود. اطلاعیه باید به مشتری و نماینده قانونی مشتری یا نماینده ارائه کمک‌های تکمیلی ضروری ارائه شود. اطلاعیه باید شامل این موارد باشد:

(A) دلیل خاتمه خدمات؛ و

(B) تاریخ اجرا خاتمه خدمات.

(iii) دریافت طرح انتقال حداقل دو روز پیش از تاریخ اجرای خاتمه خدمات؛ یا در صورتی که خاتمه بر اساس سلامت یا ایمنی است، دریافت طرح انتقال ظرف دو روز از دریافت اطلاعیه خاتمه اضطراری توسط اداره. اداره باید طرح را به مشتری و نماینده قانونی مشتری یا نماینده ارائه کمک‌های تکمیلی ضروری ارائه دهد. طرح باید شامل این موارد باشد:

(A) مکانی که مشتری به آن منتقل می‌شود؛

(B) حالت انتقال به مکان جدید؛ و

(C) نام، نشانی، و شماره تلفن دادآور ناتوانی‌های رشد.

(c) ارائه‌دهنده‌ای که خدمات را در ملک تحت تملک ارائه‌دهنده به مشتریان ارائه می‌دهد موظف است پیش از شروع هر تصرف غاصبانه‌ای تحت [RCW 59.12.030](#)، رویه‌های خاتمه خدمات را اجرا کند.

(9) مشتری دارای حق دسترسی به حامیان است. مشتری دارای حق دریافت اطلاعات از طرف سازمان‌هایی است که به عنوان حامی مشتری فعالیت می‌کنند، و حق دارد فرصتی برای تماس با این سازمان‌ها در اختیار وی قرار گیرد. ارائه‌دهنده نباید با دسترسی مشتری به هریک از این موارد اختلال ایجاد کند:

(a) هریک از نمایندگان ایالت؛

(b) پزشک شخصی ساکن؛

(c) دادآور ناتوانی‌های رشد؛ یا

(d) هریک از نمایندگان شرکت که برای اجرای برنامه محافظت و حمایت مطابق [RCW 71A.10.080](#) مشخص شده‌اند.

(10) در صورتی که مشتری تحت دستور سرپرستی مطابق بخش [RCW 11.88](#)، حقوق مشتری تحت بخش [RCW 71A](#) قرار داشته باشد، قانون 2020 توسط سرپرست مشتری در صورتی انجام می‌شود که موضوع مورد بحث در حیطه حکم قیمیت قرار داشته باشد.