

د پرمختیایي معلولیتي اداري په اړه ستاسو د یو مشتری په توګه حقونه

لاندې ورکړل شوي حقوق د ادارې ټولو پیرودونکو ته لږترلږه تضمین دی او د نورو دولتونو یا فدرالي قوانینو کې ټاکل شوي حقونه کمولو لپاره ندې چې ممکن اضافي حقونه ولري.

- (1) اداره باید فرد او د فرد قانوني استازي ته خبر ورکړي یا د حقونو لپاره اړین اضافي هستوګني نماینده ګي ته چې په 71A فصل کې ټاکل شوي دي. د فرد ټاکلو په وخت کې چې ورکس دې د RCW, 2020 قانون لخوا. هغه خبرتیا چې اداره یې چمتو کوي باید په لیکلې بڼه وي. اداره باید هغه نېټه وسپاري چې پدې فرعي برخه کې اړین خبرتیا چمتو شوې ده.
- (2) اداره باید دمشترې او د مشتری حقوقي استازي یا د استوګني د اړتیا اضافي ضمیمه استازي خبر کړي د 71A فصل له مخې. د RCW 2020 قانون لخوا، د دمشترې ارزونې ترسره کولو په وخت کې. هغه خبرتیا چې اداره یې چمتو کوي باید په لیکلې بڼه وي. اداره باید هغه نېټه وسپاري چې پدې ضمني برخه کې اړین خبرتیا چمتو شوې وه.
- (3) مشتری د خپلواکۍ تمرین او انتخاب چمتو کونکي مداخله څخه پاک کولو حق لري پدې کې د مشتریانو حقونه شامل دي چې:
 - (a) له جنسي، فزیکي، او رواني ناروګنه ګټه اخیستنې، جسمي مجازاتو، او په خپله خوښه له یووالي څخه ځان خلاص کړي؛
 - (b) د نژاد، رنګ، نسل، ملي اصل، مذهب، جنس، عمر، معلولیت، ازدواکي او کورنۍ موقعیت، جنس شناخت یا جنسي تمایل پر اساس له تبعیض څخه پاک ووسی؛
 - (c) د مشتری سرچینو او خدماتي پلان کې دننه د خواړو ډول په اړه انتخابونه ترسره کول؛
 - (d) د مشتری کور کې لیدونکي ولری او د مشتری غوره کونکي اشخاصو سره ملګرتیا او د محدودیتونو تابع وي کله چې د مشتری کور سره خبرې کوي؛
 - (e) د مشتری مهالویش کنټرول کړی او فعالیتونه، مهالویشونه، او روغتیا پاملرنه وکړی چې د مشتری اړتیاوې پوره کړي؛
 - (f) د مشتری روغتیا پاملرنې چمتو کونکي لخوا امر شوی د درملنې په اړه معلومات او د مرستې پلان پالن کوي چې درملنه به څنګه پلي شي؛
 - (g) د غیر ضروري درملو، بندیزونو، او محدودیتونو څخه پاک اوسی؛
 - (h) رایې ورکول، په دیموکراتیک پروسه کې برخه اخیستل او له خلکو سره مرسته کول چې ټاکنه یې کړي؛
 - (i) د مشتری پیسې اداره کول یا د مرستې لپاره یو څوک غوره کول؛
 - (j) د ټولني برخه وسپدل؛
 - (k) د مشتری د ژوند په اړه انتخابونه ټاکي؛
 - (l) جامې او وینتان غوره کوي چې مشتری یې اغوندي؛
 - (m) د مشتریانو د خوب خونه جوړه او سجده کړی د مشتریانو غوره توبونو ته او یا د مشتریانو کور د مشتری غوره توبونو ته سچل او سینګارول د مشتریانو د کور د ملګرو سره موافقت کوي.
 - (n) کار موندنه؛
 - (o) هغه خدمات ترلاسه کړی چې مشتری یې ترلاسه کولو لپاره موافقه کوي؛
 - (p) پرېکړه وکړی چې مشتری ته د څیرني له روښانه کیدو وروسته په څیرنه کې برخه واخلي یا نه، او وروسته لدې چې د مشتری یا د مشتری حقوقي استازي د مشتری لپاره په تحقیق کې برخه اخیستو لپاره لیکلې رضایت ورکوي. او
 - (q) له مالي استحصال څخه پاک اوسی.
- (4) پیرودونکی حق لري د ادارې په خدمتونو پلان جوړولو کې برخه واخلي. پدې کې د مشتریانو حق شامل دي:
 - (a) حاضر وي او د مشتری خدمتونو پلانونو باندې معلومات چې د ادارې او چمتو کونکو لخوا لیکل شوي وړاندې کوي؛
 - (b) د پلان جوړولو پروسې رهبري کولو لپاره معنی لرونکي فرصتونه لري؛
 - (c) د معنی لرونکي ژوند لپاره د مشتری لیدونه او د زده کړې، کار موندنې، کور جوړولو، اړیکو، او ساتیري لپاره د مشتری اهداف د پلان کولو په پروسه کې شامل وي؛
 - (d) د مشتری سره د پلان جوړولو په پروسه کې د ګډون لپاره یو وکیل غوره کول؛ او
 - (e) د مشتری په ټولنه کې د ساتیري، زده کړې، او کاري فرصتونو په اړه اوسني او دقیقو معلوماتو ته لاسرسی ولري.
- (5) پیرودونکی د خدمتونو او روغتیا پاملرنې په اړه معلوماتو ته د لاسرسي حق لري. پدې کې د مشتریانو حق شامل دی:
 - (a) چې د مشتری ټولو خدماتو پلانونو کاپي وګوري؛
 - (b) د مشتری اوسني خدمتونو پلانونو بشپړ کاپیاني ولري؛

(c) د هر هغه خدمت لپاره د مشتری چې په هر وخت کې یې تر لاسه کوي د پالیسیو او تگلارو کابېاني بیاکتنه وکړي. پدې کې پالیسي او تگلارې شاملې دي چې څرنگه پېرودونکي کولی شي چمتو کونکو او ادارې ته شکایت وکړي.

(d) د ځانګې خورا وروستي سروې پاپلی معاینه کړي یا تفېش د دولتي سروېګانو یا تفېش کونکو لخوا ترسره شوی، د کمښت بیانات، او د سمون پلانونه چې د مشتری چمتو کونکي او مشتری استوګنځي ته په درناوي سره پلي کېږي. د مشتری خدمت چمتو کونکي باید د مشتری په غوښتنه د دې معلوماتو د موندلو او لاسرسي کې مرسته وکړي؛ او

(e) د مشتری چمتو کونکي په وړاندې د ریاست لخوا ترسره شوي پلي کونکو اقداماتو لیکلي خبرتیا تر لاسه کړي. د شلو ورځو په اوږدو کې د استوګني اړین لازمي استازي، د اونی پای او رخصتېو پرته، د تطبیق نیټه او د ادارې قضیې مدیر یا ډیزاین باید مشتری او د مشتری قانوني استازي ته خبرتیا ورکړي. د دې ضمني اهدافو لپاره، "چمتو کونکي" پدې معنی دي چې د مشتری لخوا تر لاسه شوي استوګني خدمتونه چمتو کوي چې د ادارې لخوا اداره کېږي یا تړون کېږي. د پلي کونکي عمل چې دا خبرتیا ته اړتیا لري پدې کې شامل دي:

(i) هغه شرایط چې د وړاندې کونکي تصدیق یا لایسنس لري.

(ii) د راجع کولو یا داخلي محدود ځنډول؛

(iii) د لنډمهاله تصدیق یا تحریم تطبیق؛ یا

(iv) انکار، تعلیق، یا د جواز یا تصدیق لغوه کول.

(6) پېرودونکي حق لري چې شکایتونه او شکایتونه ثبت کړي، او د استیناف غوښتنه وکړي. پدې کې د مشتریانو حق شامل دی چې:

(a) د ځانګې لخوا هره پرېکړه اپیل کول چې د مشتری وړتیا، خدمات یا د چمتو کونکي انتخاب رد کړي، کم کړي، یا پای ته رسوي لکه څنګه چې د فیدل میډیکاد قانون او دولتي عامه مرستې قانونونو کې تعریف شوي؛

(b) د مشتری خدمتونو یا نورو اندېښنو په اړه د مشتری چمتو کونکي ته شکایتونه سپارل. پدې کې د نورو خلکو د چلند په اړه اندېښنې شاملې دي، مګر محدود ندي، چېرې چې پېرودونکي ژوند کوي. چمتو کونکي باید د شکایت پر وړاندې په اړه لیکلې تگلاره وساتي چې د مهال ویش او احتمالي قانون کې شامل وي. که چېرې شکایت حل شوی نه وي، چمتو کونکي باید مشتری ته دا فرصت چمتو کړي چې څرنگه ریاست ته شکایت درج کړي.

(c) شکایتونه او شکایتونه دوسیه کړي، او د محکمې یا چمتو کونکي لخوا پرته له جرمې یا انتقام څخه د استیناف غوښتنه وکړي؛ او

(d) د اپیل په پروسه کې د معلومات لپاره د هستوګني تر لاسه کولو څرنگوالي په اړه معلومات تر لاسه کړي.

(7) پېرودونکي د پېنتیا او محرمیت حق لري. پدې کې د مشتریانو حقونه شامل دي چې:

(a) د مشتری شخصي ریکارډونو محرمیت او محرمیت؛

(b) د اړیکې نیولو لپاره د خصوصي پیغامونو لیرل، د پیغام او بریښنالیک لیرلو او تر لاسه کولو حق په شمول، او په داسې یوه سیمه کې د تلفون کارولو حق شامل دي چېرې چې تلفونونه د اوریدلو پرته کیدی شي. او

(c) د مشتری ملګرو او کورنۍ سره په خصوصي توګه لیدنه او خبرې وکړي.

(8) پېرودونکي د خدمتونو اخراج، لیرېد، او ختمیدو پر مهال حقونه لري لکه څنګه چې پدې فرعي برخه کې ذکر شوي.

(a) مشتری چې د اوږدمهاله پاملرنې تاسیساتو اوسیدونکي دي چې د فصل [18.20](#), [72.36](#), یا [RCW 70.128](#) لاندې جواز لري چې حقونه شوي [RCW 70.129.110](#) قانون لاندې ټاکل شوي.

(b) هغه مشتری چې د ټولني استوګن شوي خدمتونه تر لاسه کوي حق لري چې:

(i) د مشتری چمتو کونکي سره پاتې شي. خدمتونه باید پای ته ونه رسېږي تر هغه چې چمتو کونکي څرګنده کړي او اسناد جوړ کړي چې:

(A) چمتو کونکي نشي کولی د مشتری اړتیاوې پوره کړي؛

(B) د مشتری محافظت یا په تاسیساتو یا هستوګنه کې د نورو اشخاصو خونديتوب له خطر سره مخامخ دی؛

(C) د مشتری روغتیا یا په تاسیساتو یا هستوګنه کې د نورو اشخاصو روغتیا به بل ډول خطر سره مخ وي؛ یا

(D) چمتو کونکي کار کول ودروي.

(ii) د دې پای ته رسېدو څخه لږترلږه دېرش ورځې دمخه د چمتو کونکي لخوا د خدمتونو احتمالي پای ته د رسېدو لیکلې خبرتیا تر لاسه کړي، په استنفا د دې چې د روغتیا او خونديتوب بیړني حالت شتون ولري چې د خدمت پای ته رسېدو ته اړتیا ولري، په دې حالت کې لږترلږه دوه اوږدو ساعته د یادداشت له ختمیدو څخه دمخه خبر ورکول کېږي. خبرتیا باید د مشتری او د مشتری حقوقي استازي یا د اوسیدو مناسب اړتیا لرونکي استازي ته ورکړل شي. خبرتیا باید شامله وي په:

(A) د خدمتونو د بندیدو لامل؛ او

(B) د خدمتونو ختمیدو مؤثره نیټه.

(iii) د خدمتونو د ختمیدو مؤثره نیټې څخه لږترلږه دوه ورځې دمخه د لیرېد پلان تر لاسه کړي، یا که چېرې د روغتیا او خونديتوب اضطراري حالت له مخې پای ته رسېدل د ادارې لخوا د اضطراري پای ته رسېدو خبرتیا تر لاسه کولو څخه دوه ورځو کې د لیرېد پلان تر لاسه کړي. اداره باید د مشتری او مشتری قانوني استازي یا د پلان سره د اوسیدلو لپاره د اضافي استوګن ځای چمتو کړي. پدې پلان کې باید شامل وي:

(A) هغه موقعیت چېرې چې مشتری به لیرېدول کېږي؛

(B) نوي ځای ته ترانسپورت؛ او

(C) د انکشافی معیوبینو نوم، پته او د تلیفون شمیره.

(C) یو چمتو کونکی چې پیروونکو ته د استوګنځي په ملکیت کې پیروونکو ته خدمات وړاندې کوي د هر ډول غیرقانوني توقیف کونکي عمل تر پیل کېدو دمخه باید د خدمتونو د پای ته رسولو پروسې ودروي د [RCW 59.12.030](#) لخوا.

(9) پیروونکی وکالت ته د لاسرسي حق لري. پیروونکی حق لري چې د ادارو څخه معلومات ترلاسه کړي چې د مشترې مدافع وکیل په توګه کار کوي، او د دې فرصت څخه برخمن شي چې له دې ادارو سره اړیکه ونیسي. وړاندې کونکی باید لاندې پیروونکو ته د مشترې لاسرسي کې مداخله ونکړي

(a) د دولت استازی؛

(b) د اوسیدونکي انفرادي ډاکټر

(c) پرمختیایي معلولیت، یا

(d) د سازمان هر استازی چې د تعقیب لاندې د ملاتړ او مدافع برنامې پلي کولو لپاره ټاکل شوی د [RCW71A.10.080](#) سره سم.

(10) که چېرې مشترې د [RCW 11.88](#) فصل په اساس د سرپرست امر تابع وي، د مشترې حق تر [RCW 71A](#) فصل لاندې، د 2020 قانون د مشترې سرپرست لخوا کارول کېږي که چېرې موضوع د سرپرست امر په چوکاټ کې وي.