

## حقوق المشاركين في برنامج MSSP

مرحبًا بكم في برنامج خدمات كبار السن متعدد الأغراض (MSSP). يتمثل الهدف من خدمات إدارة الرعاية لدينا في منع أو تأخير وضع مرفق التمريض للمشاركين لدينا. ونقوم بذلك من خلال ترتيب ومراقبة مختلف الخدمات الداعمة المتوفرة في المجتمع.

سيعمل مدير رعايتك معك لتحديد نقاط قوتك ومواردك وأولوياتك واهتماماتك واحتياجاتك. وسيكون لديك تقييم رسمي لحالتك مرة واحدة على الأقل كل عام، وفي ذلك الوقت سيتم وضع خطة لخدماتك، تسمى خطة الرعاية. عند ترتيب الخدمات لك، يجب أن يقوم مدير رعايتك أولاً بتقييم واستخدام المساعدات المتاحة من خلال عائلتك وأصدقائك؛ البرامج المتاحة في المجتمع هي الأولوية التالية. وإذا ظلت هناك حاجة إلى خدمات إضافية بعد استنفاد هذه الموارد، فقد يتمكن برنامج MSSP من شراء بعض الخدمات لك. وتشمل الخدمات التي قد تكون متاحة من خلال برنامج MSSP ما يلي: الرعاية النهارية للبالغين، وإصلاح/ صيانة المنازل الصغيرة، والأعمال الروتينية التكميلية والعناية الشخصية، وإدارة الرعاية، ورعاية المسن لفترة مؤقتة، والنقل، وخدمات الوجبات، وخدمات الحماية التكميلية، وخدمات الاتصالات.

تتحمل أنت ومدير رعايتك مسؤوليات في برنامج MSSP.

### تقع على عاتقك مسؤولية:

- تقديم المعلومات اللازمة لوضع خطط الرعاية الخاصة بك.
- التعاون مع مدير رعايتك ومقدمي الخدمات الآخرين التي تتلقاها.
- التواصل مع مدير رعايتك (على الأقل شهريًا عن طريق الهاتف وكل ثلاثة أشهر بصورة شخصية وجهًا لوجه في المكان الذي تعيش فيه) بشأن أي مشكلات أو مخاوف عند ظهورها، إلى جانب مجالات الحاجة المحددة في خطة الرعاية الخاصة بك.

### تقع على عاتق مدير رعايتك مسؤولية:

- إبلاغك بحقوقك ومسؤولياتك، بما في ذلك حقك في تلقي أي شكوى أو تظلم من قبل مكتبنا المحلي، وحقك في تقديم طلب لعقد جلسة استماع عادلة تابعة للولاية لبرنامج Medi-Cal في أي وقت في حال عدم موافقتك على أي قرار اتخذه برنامجنا.
- تنسيق الخدمات المحددة في خطة الرعاية الخاصة بك.
- تقديم المشورة والتوجيه.
- إخطارك قبل إجراء أي تغييرات كبيرة تؤثر على خطة الرعاية الخاصة بك، بما في ذلك إغلاق الحالة.
- الحفاظ على سرية معلوماتك.

نحن نعتزم تقديم خدمات عالية الجودة تلبى توقعاتك. ومع ذلك، إذا كانت لديك شكوى أو سؤال أو إذا كنت غير راضٍ عن قراراتنا أو خدماتنا، فيرجى التحدث معنا مع مدير رعايتك. وإذا لم تتمكن أنت ومدير رعايتك من حل المشكلة، فيمكنك طلب اجتماع مع مشرف مدير رعايتك وهو \_\_\_\_\_ على \_\_\_\_\_

قد تطلب من أحد أفراد العائلة أو ممثل معك في أي وقت الحضور لمقابلة موظفي البرنامج.

لقد كانت تجربتنا أن معظم الأسئلة يمكن حلها على مستوى البرنامج المحلي. ومع ذلك، يحق لك تقديم طلب عقد جلسة استماع عادلة رسمية تابعة للولاية لبرنامج Medi-Cal في أي وقت.

تعد أفضل طريقة لطلب عقد جلسة استماع هي ملء المعلومات في النموذج المرفق وإرسالها إلى:

**California Department of Social Services  
State Hearings Division  
P.O. Box 944243, Mail Station 9-17-37  
Sacramento, CA 94244-2430**

كما يمكنك طلب عقد جلسة استماع من خلال الاتصال بوحدة الرد على الاستفسارات العامة على:

**5253-952-800-1** الرقم المجاني:  
**8349-952-800-1** رقم الاتصال المخصص للصم والبكم: