حقوق المشاركين في برنامج الخدمات الاجتماعية متعددة الأغراض لكبار السن (MSSP)

مرحبًا بك في برنامج الخدمات الاجتماعية متعددة الأغراض لكبار السن (MSSP). يهدف برنامجنا لإدارة الرعاية إلى منع أو تأخير وضع المشاركين في دور رعاية للمسنين. ونحقق ذلك من خلال ترتيب مختلف خدمات الدعم المتاحة في المجتمع ومتابعة تقديمها.

سيعمل مدير الرعاية الخاص بك معك لتحديد نقاط قوتك، ومواردك، وأولوياتك، واهتماماتك، واحتياجاتك. كما سيُجرى تقييمًا رسميًا لحالتك مرة واحدة على الأقل سنويًا، ويُوضع في ذلك الوقت برنامج للخدمات التي ستتلقاها، ويُعرف باسم خطة الرعاية. وعند ترتيب الخدمات لك، يجب على مدير الرعاية أولًا تقييم المساعدة المتاحة لك والاستفادة منها من خلال أفراد أسرتك وأصدقائك، ثم تُعد البرامج المتاحة في المجتمع المحلي الأولوية التالية. وإذا ظلت هناك حاجة إلى خدمات إضافية بعد استنفاد تلك الموارد، فقد يتمكن برنامج الخدمات الاجتماعية متعددة الأغراض لكبار السن (MSSP) من شراء بعض الخدمات لك. وتشمل الخدمات التي قد تكون متاحة من خلال البرنامج ما يلي: الرعاية النهارية للبالغين، وإصلاحات وصيانة المنزل البسيطة، وخدمات التدبير المنزلي التكميلية، وخدمات الرعاية الشخصية والخدمات الوقائية، وإدارة الرعاية، والرعاية المؤقتة، وخدمات النقل، وخدمات وجبات الطعام، وخدمات التواصل.

تقع على عاتق كلٍّ منك ومن مدير الرعاية الخاص بك مسؤوليات ضمن برنامج MSSP.

تقع على عاتقك المسؤوليات التالية:

- تقديم المعلومات اللازمة لوضع خطط الرعاية الخاصة بك
- التعاون مع مدير الرعاية الخاص بك ومع مقدمي الخدمات الآخرين الذين يقدمون لك الخدمات
- الاستعداد والقدرة على الامتثال لمتطلبات البرنامج، بما في ذلك الزيارات المنزلية السنوية الإلزامية التي يجريها كلٌّ من مدير التمريض ومدير الخدمة الاجتماعية
- التواصل مع مدير الرعاية الخاص بك بشأن أي مسائل أو مخاوف عند ظهورها، (وبحد أدنى مرة واحدة شهريًا عبر الهاتف، ومرة كل ثلاثة أشهر بشكل وجهاً لوجه أو من خلال خدمات الرعاية الصحية عن بُعد في مكان إقامتك)، بالإضافة إلى مناقشة مجالات الاحتياج المحددة في خطة الرعاية الخاصة بك

تقع على عاتق مدير الرعاية الخاص بك المسؤوليات التالية:

- إبلاغك بحقوقك ومسؤولياتك، بما في ذلك حقوقك في:
  - رفض الخدمات
  - اختيار الخدمات ومقدمي الخدمات المحددين في خطة الرعاية الخاصة بك
  - اختيار مكان ووقت (خلال ساعات العمل الرسمية) وطريقة إجراء التواصل **الشهري** معك
  - اختيار ما إذا كان التواصل **ربع السنوي** سيتم بشكل شخصي أو من خلال خدمات الرعاية الصحية عن بُعد، ما لم تكن هناك مشاكل صحية أو متعلقة بالسلامة تستلزم إجراء زيارة منزلية
  - النظر في أي شكوى أو تظلُّم تقدمه من خلال مكتبنا المحلي
  - تقديم طلب لعقد جلسة استماع عادلة على مستوى الولاية بشأن برنامج Medi-Cal في أي وقت إذا كنت لا توافق على أي قرار يتخذه برنامجنا
- تنسيق الخدمات المحددة في خطة الرعاية الخاصة بك
- تقديم المشورة والتوجيه
- إخطارك مسبقًا بأي تغييرات جوهرية تؤثر في خطة الرعاية الخاصة بك، بما في ذلك إغلاق ملف الحالة
- الحفاظ على سرية معلوماتك

نحرص على تقديم خدمات عالية الجودة تلبي توقعاتك. ومع ذلك، إذا كانت لديك شكوى أو سؤال، أو إذا لم تكن راضيًا عن قراراتنا أو خدماتنا، فيُرجى مناقشة ذلك مع مدير الرعاية الخاص بك. وإذا لم تتمكن أنت ومدير الرعاية من حل المشكلة، فيمكنك طلب عقد اجتماع مع المشرف على مدير الرعاية الخاص بك، وهو _____، على رقم الهاتف: _____ .

يجوز لك أن تصحب معك أحد أفراد أسرتك أو ممثلك في أي وقت عند الاجتماع بموظفي برنامجنا.

لقد أظهرت خبرتنا أن معظم المسائل يمكن حلها على مستوى البرنامج المحلي. ومع ذلك، يحق لك في أي وقت تقديم طلب رسمي لعقد جلسة استماع عادلة على مستوى الولاية بشأن برنامج Medi-Cal.

أفضل طريقة لطلب عقد جلسة استماع هي تعبئة المعلومات المطلوبة في النموذج المرفق وإرساله إلى:

البريد: **California Department of Social Services**
State Hearings Division
P.O. Box 944243, Mail Station 21-37
Sacramento, CA 94244-2430

الفاكس: **(833) 281-0905**

البريد الإلكتروني: SHDCSU@DSS.ca.gov

عبر الإنترنيت: acms.dss.ca.gov

انقر على "إنشاء حساب/Create an account" لإنشاء حساب في نظام ACMS والحصول على المستندات عبر الإنترنت، أو انقر على "تقديم طعن دون إنشاء حساب/Submit Appeal without Account" لتقديم طلب الطعن دون إنشاء حساب

كما يجوز لك طلب عقد جلسة استماع عن طريق الاتصال بوحدة الاستفسارات والردود العامة على الرقم التالي:

الرقم المجاني: 1-800-952-5253
رقم الهاتف النصي (TDD) للأشخاص الصم والبكم: 1-800-952-8349