

# وثيقة حقوق مينيسوتا للرعاية المنزلية لعملاء مقدّمي الرعاية المنزلية المرخصين فقط

## بيان الحقوق

يتمتع العميل الذي يتلقى خدمات الرعاية المنزلية في المجتمع بهذه الحقوق:

1. تلقي معلومات مكتوبة بلغة واضحة حول الحقوق قبل تلقي الخدمات، بما في ذلك ما يجب فعله في حالة انتهاك الحقوق.
2. تلقي الرعاية والخدمات وفقاً لخطة مناسبة ومحدثة، ورهنًا بمعايير الرعاية الصحية، أو الطبية، أو التمريض المقبولة والرعاية المعتمدة على شخص المريض، للمشاركة بنشاط في وضع الخطة والخدمات، وتعديلها، وتقييمها.
3. يجب إخبارهم قبل تلقي الخدمات بنوع الموظفين الذين سيوفرون الخدمات، وتواتر الزيارات المقترحة لتقديم الخدمات، والخيارات الأخرى المتاحة لتلبية احتياجات الرعاية المنزلية والعواقب المحتملة لرفض هذه الخدمات.
4. يجب إخبارهم مسبقًا بأي تغييرات يوصي بها مقدّم الخدمة في خطة الخدمة وبالمشاركة النشطة في أي قرارات متعلقة بالتغييرات في خطة الخدمة.
5. رفض الخدمات أو العلاج.
6. معرفة، قبل الحصول على الخدمات أو أثناء الزيارة الأولية، أي حدود للخدمات المتاحة من مقدّم خدمة الرعاية المنزلية.
7. يجب إخبارهم، قبل بدء الخدمات ما هي رسوم مقدّم الخدمات؛ وإلى أي مدى يمكن توقع الدفع من التأمين الصحي، أو البرامج العامة، أو المصادر الأخرى إن كان ذلك معروفًا؛ وما هي الرسوم التي قد يتحمّل العميل مسؤولية دفعها.
8. معرفة أنه قد تكون هناك خدمات أخرى متوفرة في المجتمع، بما في ذلك خدمات ومقدمي خدمات الرعاية المنزلية الأخرى، ومعرفة أين يمكن العثور على معلومات حول هذه الخدمات.
9. الاختيار بحرية بين مقدمي الخدمات المتاحين وتغيير مقدمي الخدمات بعد بدء الحصول على الخدمات، في حدود التأمين الصحي، أو تأمين الرعاية طويلة الأجل، أو المساعدة الطبية، أو البرامج الصحية الأخرى، أو البرامج العامة.
10. الاحتفاظ بالمعلومات الشخصية، والمالية، والطبية بسرية، وإبداء النصح بسياسات وإجراءات مقدّم الخدمة فيما يتعلق بالكشف عن مثل هذه المعلومات.
11. الوصول إلى سجلات العميل الخاصة والمعلومات المكتوبة من تلك السجلات وفقاً لقانون سجلات صحة مينيسوتا، قانون مينيسوتا، الأقسام 144.291 إلى 144.298.
12. أن يقدّم الخدمة أشخاص مدربون ومؤهلون على نحو سليم لأداء واجباتهم.
13. أن يتم التعامل بكل أدب واحترام، ومعاملة ممتلكات العميل باحترام.
14. عدم التعرّض للإيذاء الجسدي واللفظي، والإهمال، والاستغلال المالي، وجميع أشكال سوء المعاملة المشمولة بموجب قانون حماية البالغين الضعفاء، وقانون إساءة معاملة القاصرين.
15. إشعار مسبق يصل قبل فترة معقولة بالتغييرات في الخدمات أو الرسوم.

16. معرفة سبب إنهاء مقدّم الخدمة للخدمة.
  17. يقَدّم مقدّم الرعاية المنزلية إشعار مسبق لمدة عشرة أيام على الأقل لإنهاء الخدمة. لا تنطبق هذه العبارة في الحالات التالية:
    - يشارك العميل في سلوك يغير بشكل كبير شروط خطة الخدمة مع مقدّم الرعاية؛
    - ينشئ العميل، أو الشخص الذي يعيش مع العميل، أو الآخرين بيئة عمل مسيئة أو غير آمنة للشخص الذي يقدم خدمات الرعاية؛ أو
    - أدى حدوث حالة طارئة أو تغيير كبير في حالة العميل إلى احتياجات خدمة تتجاوز خطة الخدمة الحالية ولا يمكن أن يلبّيها مقدّم الرعاية المنزلية بأمان.
  18. نقل منسق عند حدوث تغيير لمقدّم الخدمات.
  19. تقديم شكوى إلى الموظفين وآخرين ممن يختارهم العميل بشأن الخدمات المقدمة أو عدم تقديمها، والافتقار للأدب أو الاحترام للعميل أو ممتلكات العميل، والحق في التوصية بإجراء تغييرات في السياسات والخدمات، دون التعرض للانتقام، بما في ذلك التهديد بإنهاء الخدمات.
  20. التعرّف على كيفية الاتصال بفرد مرتبط بمقدّم خدمة الرعاية المنزلية المسؤول عن معالجة المشاكل وجعل مقدّم خدمة الرعاية المنزلية يقوم بالتحقيق في المظلمة أو الشكوى ومحاولة حلها.
  21. التعرّف على اسم وعنوان وكالة الولاية أو المقاطعة للاتصال بهم للحصول على معلومات أو مساعدة إضافية.
  22. تأكيد هذه الحقوق شخصيًا، أو أن يؤكد عليها ممثل العميل أو أي شخص بالنيابة عن العميل دون انتقام.
  23. وضع جهاز مراقبة إلكتروني في مكان العميل أو المقيم بما يتوافق مع متطلبات الولاية.
- قد ترغب في مناقشة أي مخاوف مع مقدّم الخدمة. للتذكير، يُطلب من مقدّمي الخدمات العمل على ضمان حقوقك واتباع المتطلبات الأخرى. عندما ينتهك مقدّمي الخدمات الحقوق الواردة في هذا القسم، فإنهم يخضعون لإجراءات الغرامات والترخيص.
- يجب على مقدّمي الخدمات القيام بجميع ما يلي:
- تشجيع هذه الحقوق والمساعدة في ممارستها على أكمل وجه ممكن.
  - توفير أسماء وأرقام هواتف الأفراد والمؤسسات مقدّمي خدمات الدفاع والخدمات القانونية للعملاء والمقيمين الذين يسعون إلى تأكيد حقوقهم.
  - بذل كل جهد لمساعدة العملاء أو المقيمين في الحصول على المعلومات المتعلقة بما إذا كانت الرعاية الطبية، أو المساعدة الطبية، أو البرامج الصحية الأخرى، أو البرامج العامة ستدفع مقابل الخدمات.
  - توفير أماكن إقامة معقولة للأشخاص الذين يعانون من إعاقات في التواصل، أو الأشخاص الذين يتحدثون بلغة غير الإنجليزية.
  - توفير كافة المعلومات والإشعارات بلغة واضحة وبمصطلحات يمكن للعميل أو المقيم فهمها.

لا يجوز لأي مقدم خدمة أن يطلب أو يسأل عميل أو مقيم بالتنازل عن أي من الحقوق المدرجة في هذا القسم في أي وقت أو لأي سبب، بما في ذلك كشرط لبدء الخدمات أو إبرام عقد الرعاية الدائمة.

## تفسير الحقوق وإنفاذها

وضعت هذه الحقوق لصالح العملاء الذين يتلقون خدمات الرعاية المنزلية. ويجب على جميع مقدمي الرعاية المنزلية الامتثال لهذه الحقوق. ويقوم المفوض بإنفاذ ذلك. لا يجوز لمقدم الرعاية المنزلية أن يطلب من العميل أو يسأله التنازل عن أي من هذه الحقوق كشرط لتلقي الخدمات. ولا يحل بيان الحقوق هذا محل الحقوق والحريات الأخرى التي قد تكون موجودة بالنسبة للعملاء الذين يتلقون خدمات الرعاية المنزلية، أو الأشخاص الذين يقدمون خدمات الرعاية المنزلية، أو مقدمي خدمات الرعاية المنزلية المرخصين أو يقبل منها.

## الموارد

يمكنك الاتصال بموفر الخدمة المرخص كما هو موضح أدناه:

اسم المرخص له: \_\_\_\_\_

الهاتف: \_\_\_\_\_

البريد الإلكتروني: \_\_\_\_\_

العنوان: \_\_\_\_\_

اسم الشخص الذي يمكن توجيه المشاكل أو الشكاوى إليه ولقبه: \_\_\_\_\_

الإبلاغ عن الإساءة، أو الإهمال، أو الاستغلال المالي المشتبه فيه لشخص بالغ مستضعف:

مركز مينيسوتا للإبلاغ عن إساءة معاملة البالغين (MAARC)

الهاتف: 1-844-880-1574

لمزيد من المعلومات:

<https://mn.gov/dhs/adult-protection/> حماية البالغين الضعفاء وكبار السن من إساءة المعاملة

بالنسبة لجميع الشكاوى الأخرى التي لا يُشتبه في أنها إساءة معاملة، أو إهمال، أو استغلال مالي لشخص بالغ مستضعف، يُرجى الاتصال بمكتب شكاوى المرافق الصحية التابع لوزارة الصحة في ولاية مينيسوتا:

وزارة الصحة في ولاية مينيسوتا

مكتب شكاوى المرافق الصحية

صندوق بريد 64970

سانت بول، مينيسوتا 55164-0970

الهاتف: 1-800-369-7994 أو 651-201-4201

فاكس: 651-281-9796

[health.ohfc-complaints@state.mn.us](mailto:health.ohfc-complaints@state.mn.us)

مكتب شكاوى المرافق الصحية

<https://www.health.state.mn.us/facilities/regulation/ohfc/index.html>

وثيقة حقوق مينيسوتا للرعاية المنزلية لعملاء مقدّمي الرعاية المنزلية المرخصين فقط

**ولطلب خدمات الدفاع،** يُرجى الاتصال بمكتب أمين المظالم المعني بالرعاية طويلة الأجل أو بمكتب أمين المظالم المعني بالصحة العقلية وحالات ذوي الإعاقات الإنمائية:  
مكتب أمين المظالم المعني بالرعاية طويلة الأجل

صندوق بريد 64971

سانت بول، مينيسوتا 55164-0971

1-800-657-3591 أو 651-431-2555

[MBA.OOLTC@state.mn.us](mailto:MBA.OOLTC@state.mn.us)

<http://www.mnaging.org/Advocate/OLTC.aspx>) مين المظالم المعني بالرعاية طويلة الأجل

مكتب أمين المظالم المعني بالصحة العقلية وحالات ذوي الإعاقات الإنمائية

121 7th Place East مبنى

Metro Square

سانت بول، مينيسوتا 55101-2117

1-800-657-3506 أو 651-757-1800

[Ombudsman.mhdd@state.mn.us](mailto:Ombudsman.mhdd@state.mn.us)

<https://mn.gov/omhdd/>) مكتب أمين المظالم المعني بالصحة العقلية وحالات ذوي الإعاقات الإنمائية

مركز مينيسوتا للمساعدة القانونية/مركز مينيسوتا لقانون ذوي الإعاقة

(أنظمة الحماية والدفاع)

430 First Avenue North, Suite 300

مينابولس، مينيسوتا 55401-1780

1-800-292-4150

[mndlc@mylegalaid.org](mailto:mndlc@mylegalaid.org)

<https://mylegalaid.org/>) المساعدة القانونية

إدارة الخدمات البشرية في ولاية مينيسوتا

(قضايا الاحتيايل وسوء الاستخدام في مجال الرعاية الطبية)

خدمات مراجعة المراقبة والسلامة

صندوق بريد 64982

سانت بول، مينيسوتا 55164-0982

1-800-657-3750 أو 651-431-2650

[DHS.SIRS@state.mn.us](mailto:DHS.SIRS@state.mn.us)

SENIOR LINKAGE LINE

(مركز موارد الشيخوخة والإعاقة/وكالة الشيخوخة) مجلس مينيسوتا

المعني بالشيخوخة

صندوق بريد 64976

سانت بول، مينيسوتا 55155

1-800-333-2433

[senior.linkage@state.mn.us](mailto:senior.linkage@state.mn.us)

[Senior LinkAge Line \(www.SeniorLinkageLine.com\)](http://www.SeniorLinkageLine.com)

وثيقة حقوق مينيسوتا للرعاية المنزلية لعملاء مقدّمي الرعاية المنزلية المرخصين فقط

للاستفسارات العامة، يُرجى الاتصال على:

وزارة الصحة في ولاية مينيسوتا

إدارة التنظيم الصحي

85 E. 7th Place

صندوق بريد 64970

سانت بول، مينيسوتا 55164-0970

651-201-4101

[health.fpc-web@health.state.mn.us](mailto:health.fpc-web@health.state.mn.us)

[www.health.state.mn.us](http://www.health.state.mn.us) ولاية مينيسوتا

لكي يستخدمه مقدمي خدمات الرعاية المنزلية المرخص لهم فقط وفق قانون مينيسوتا، القسم 44.Aa144 القسم الفرعي 1. وتتعلق هذه الحقوق بالعملاء الذين يتلقون خدمات الرعاية المنزلية من مقدمي خدمات الرعاية المنزلية المرخص لهم فقط.

يجب على مقدّم خدمة الرعاية المنزلية أن يقدم إلى العميل أو ممثل العميل إشعارًا مكتوبًا بالحقوق قبل تاريخ تقديم الخدمات لأول مرة إلى ذلك العميل. يبذل مقدّم الخدمة كل الجهود المعقولة لإشعار العميل أو ممثل العميل بالحقوق بلغة يستطيع العميل أو ممثل العميل فهمها.

وزارة الصحة في ولاية مينيسوتا

إدارة التنظيم الصحي

صندوق بريد 64900

سانت بول، مينيسوتا 55164-0900

651-201-4101

[health.fpc-licensing@state.mn.us](mailto:health.fpc-licensing@state.mn.us)

تمت المراجعة في نوفمبر 2019

للحصول على هذه المعلومات بتنسيق مختلف، اتصل على: 651-201-4101.