



ولاية إلينوي  
قسم كبار السن



وثيقة حقوق المستفيد من  
الرعاية المنزلية

مكتب الولاية لونغ  
محقق شكاوى العناية المؤقتة

قسم إلينوي لكبار السن  
طريق وان ناتشورال ريسورسيس، جناح 100  
سبرينجفيلد، إلينوي 62702-1271

للحصول على منشورات مجانية ومعلومات إضافية حول خدمات كبار السن، اتصل بقسم إلينوي على خط مساعدة كبار السن:

الإثنين - الجمعة  
8:30 صباحًا - 5:00 مساءً بالتوقيت المركزي (CST)

رقم الهاتف المجاني داخل إلينوي:  
1-800-252-8966

الهاتف النصي (1-888-206-1327): TTY

من خارج إلينوي:  
217-524-6911

الفاكس:  
217-524-2048

البريد الإلكتروني:

Aging.HCOProgram@illinois.gov

للإبلاغ عن الاشتباه في سوء معاملة أو استغلال أو إهمال لكبار السن، يمكنك الاتصال من على مستوى الولاية، بالخط الساخن المتاح على مدار 24 ساعة لخدمات حماية البالغين لقسم إلينوي لكبار السن: 1-866-800-1409  
الهاتف النصي (1-888-206-1327): TTY

لا تميز إدارة إلينوي لكبار السن في القبول في البرامج أو معاملة التوظيف في البرامج أو الأنشطة بما يتوافق مع القوانين الفيدرالية وقوانين الولاية المناسبة. إذا شعرت أنك تعرضت للتمييز، فاتصل بخط مساعدة كبار السن على

1-800-252-8966، الهاتف النصي (1-888-206-1327): TTY

تقديم شكوى بشأن الخدمات أو العلاج الذي تتلقاه، أو الذي تحتاجه ولا تحصل عليه، أو جودة الرعاية، أو عدد ساعات الخدمة أو أي مخاوف أو مشاكل أخرى لديك؛

أن تحصل على التشجيع والمساعدة لشرح شكواك بحرية للأشخاص الذين تختارهم. وألا تتأذى بأي شكل من الأشكال عند إخبار شخص ما بمخاوفك. وهذا يشمل العقاب أو التهديد أو التمييز ضدك؛ و

معرفة اسم وعنوان وكالة الولاية للاتصال بها للحصول على معلومات أو مساعدة إضافية.





## إذا كنت من كبار السن أو بالغًا من ذوي الإعاقة وتعيش في منزلك وتتلقى مساعدة رعاية منزلية أو تخضع لخطة رعاية مُدارة، فيحق لك:

- الحصول على دعم لمساعدتك على فهم حقوقك؛
- أن يتم معاملتك بكرامة واحترام في جميع الأوقات؛
- ألا تتعرض لأي أذى. ويشمل ذلك الاعتداء الجسدي والجنسي واللفظي والعقلي والإهمال والاستغلال، بما في ذلك إذا قام شخص ما بسرقة أموالك أو شيك الضمان الاجتماعي الخاص بك؛
- أن تحظى بالاحترام نحو ممتلكاتك الشخصية من قبل مقدم الرعاية المنزلية الخاص بك، وطلب إجراء تحقيق إذا تم سرقة أو فقدان تلك الممتلكات؛
- تلقي العلاج والخدمات لمساعدتك على العيش في المنزل ودعم استقلاليتك؛
- تلقي الرعاية من موظفين مدربين تدريبًا جيدًا ولديهم التعليم والخبرة والترخيص أو الشهادة المناسبة لتنفيذ الخدمات التي يتحملون مسؤوليتها؛
- الحصول على المساعدة، إذا كنت في حاجة إليها، من أجل القيام بإجراءات الشكوى والطعن لدى Medicare و Medicaid، وممارسة حقوقك المدنية والقانونية الأخرى؛
- أن تكون محميًا من التمييز. لا يحق لأي شخص أن يمارس التمييز ضدك أو إساءة معاملتك بسبب العرق أو اللون أو الدين أو الجنس أو الأصل القومي أو النسب أو السن أو الحالة الاجتماعية أو حالة المواطنة أو المعلومات الوراثية أو التوجه الجنسي أو الوضع العسكري أو الإعاقة الجسدية أو العقلية أو مصدر الدفع لرعايتك الصحية (على سبيل المثال، Medicare أو Medicaid)؛
- الحصول على معلومات صحيحة وسهلة الفهم والاستعانة بشخص ما لمساعدتك في اتخاذ قرارات مستنيرة بشأن الرعاية الصحية؛
- طلب المساعدة من شخص ما لمساعدتك إذا كنت تواجه صعوبة في اللغة أو التواصل حتى تتمكن من فهم جميع المعلومات المقدمة لك؛
- الوصول إلى معلومات حول خدمات الرعاية المنزلية المتوفرة في مجتمعك، والاختيار من بين تلك الخدمات؛
- اختيار طبيب الرعاية الأولية الخاص بك، وإذا لزم الأمر، المتخصصين داخل شبكة منظمة الرعاية المُدارة (MCO)؛
- المشاركة الكاملة في جميع قرارات العلاج المتعلقة برعايتك الصحية. إذا لم تتمكن من المشاركة الكاملة في قرارات العلاج الخاصة بك، وتريد أن يساعدك شخص تثق به، فيحق لك اختيار ذلك الشخص؛

- أن تحصل على شرح لجميع خيارات العلاج بلغة تفهمها قبل تلقي العلاج وأن تكون على اطلاع كامل بحالتك الصحية ومدى تطورها؛

- رفض الخدمات أو طرق العلاج أو الأدوية. إذا اخترت عدم الحصول على خدمة أو علاج أو تناول الدواء، فيجب أن يتم إخبارك بكيفية سيؤثر ذلك على صحتك؛

- المشاركة في وضع وتنفيذ خطة الرعاية الخاصة بك لمساعدتك على العيش في المنزل ودعم استقلاليتك؛

- أن تكون على علم بتكلفة الخدمات قبل الحصول عليها، سواء كانت تكلفة تلك الخدمات مغطاة بموجب التأمين الصحي أو برامج أخرى خاصة أو عامة، وأي رسوم يُتوقع منك دفعها وإخطارك مسبقًا بأي تغييرات تطرأ على التكاليف أو الخدمات؛

- التحدث مع مقدمي الرعاية الصحية على انفراد والاحتفاظ بجميع المعلومات الشخصية والمالية والطبية الخاصة بك باعتبارها محمية بموجب قوانين الولاية والقانون الفيدرالي؛

- الوصول إلى سجلاتك الطبية، والحصول على نسخ منها عند الطلب، بتكلفة يحددها مقدم الخدمات الطبية؛

- طلب تغييرات على سجلاتك الطبية؛

- تلقي معلومات عن التوجيهات المسبقة وتلقي الدعم لمساعدتك في عمل توجيه مُسبق. التوجيه المُسبق هو مستند مكتوب يوضح الطريقة التي تريد بها اتخاذ القرارات الطبية في حالة عدم تمكنك من التحدث بالنيابة عن نفسك؛

- الحصول على شرح كامل لعملية الشكوى والطعن، ومن يمكنك الاتصال به من أجل التعامل مع هذه الشكاوى بطريقة مناسبة وفي وقت مناسب؛