



HOWARD
CENTER
Help is here.

منذ عام 1865



دليل العميل

الطبعة الرابعة

ARABIC



رقم مركز هوارد الرئيسي

6000-488-802

خط الإبلاغ والتسجيل بمركز هوارد

يمكن لأي شخص الاتصال بمركز هوارد. سوف نقدم لك الدعم ونجيب عما لديك من أسئلة ونوصلك بالموارد والخدمات المتوفرة في مركز هوارد أو في المجتمع المحيط.

الأسباب المتكررة التي تدعوك للاتصال:

- البحث عن علاج أو للحصول على استشارة
- الشعور بالقلق على طفل
- تحتاج إلى دعم لعائلتك
- الحصول على مساعدة للإدمان



الاتصال بخط المساعدة فيرست كول بمقاطعة شيتيندين

7777-488-802

خط الأزمات بمركز هوارد

متاح على مدار الساعة، طوال أيام الأسبوع

الأسباب المتكررة التي تدعوك للاتصال:

- الإرهاق العاطفي
- ورود خواطر انتحار
- سماع أصوات مزعجة
- الاهتمام الفوري برعاية أحد أفراد أسرته

صفحة	حول مركز هوارد
4.....	مرحبًا بكم
4.....	مهمتنا
4.....	كيف نقدم المساعدة
5.....	رؤيتنا
5.....	القيم الأساسية
5.....	ساعات العمل
	الخدمات
6.....	كيف أحصل على المساعدة
7.....	الهيكل التنظيمي
7.....	إسهامات العميل
8.....	الدفع مقابل الخدمات
9.....	تهيئة بيئة آمنة
	حقوق العميل والمعلومات القانونية
11.....	سرية المعلومات
11.....	حقوق العملاء والعائلات
14.....	مسؤوليات العملاء والعائلات
14.....	ملخص آداب المهنة
16.....	سياسة وإجراءات تظلمات وطعون المستهلك
18.....	مكتب التنظيم المهني - عملية مراقبة السلوك والشكاوى
20.....	نموذج إخطار العميل وتوعيته
21.....	العنصرية هي حالة طوارئ صحية عامة

هل ترغب في التسجيل في قوائم الناخبين؟

إذا لم تكن مسجلًا في قوائم الناخبين وتريد المساعدة، يرجى التحدث إلى مقدم الخدمة أو موظفي مكتب الاستقبال للحصول على نموذج التسجيل. لكي تكون مؤهلًا للتصويت في ولاية فيرمونت، يجب أن تتوفر فيك الشروط التالية:

1. أن تكون مواطنًا أمريكيًا
2. أن تكون مقيمًا في فيرمونت ومقيمًا في البلدة التي تقدمت فيها لتتم إضافتك إلى قائمة المراجعة، (أو أن تكون ناخبًا عسكريًا أو ناخبًا في الخارج مؤهلًا بموجب قانون التصويت الغيابي الفيدرالي للمواطنين النظاميين وفي الخارج الذين كان آخر مكان إقامة لهم في الولايات المتحدة قبل الانتقال إلى الخارج مباشرة في بلدة أو مدينة بولاية فيرمونت).
3. أن تحلف أو سبق أن حلفت يمين الناخب.
4. تبلغ من العمر 18 عامًا أو أكثر أو تبلغ 18 عامًا في يوم الانتخابات أو قبله.

حول مركز هوارد

مرحبًا بكم



يسرني أن أرحب بكم وأعبر عن خالص شكري على اختياركم مركز هوارد. لقد صممنا هذا الدليل ليتمكنك التعرف من خلاله على مركز هوارد ولتكون على دراية بحقوقك وواجباتك. يتوفر الدليل بعدد من اللغات المختلفة، ومكتوب بحروف كبيرة، وفي تنسيق إلكتروني. وإذا كنت تريد تنسيقًا مختلفًا أو كنت بحاجة إلى المساعدة في فهم أي معلومات متضمنة في هذا الدليل، فيرجى الاستفسار من أحد الموظفين أو الاتصال على الرقم 6000-488-802.

وكلنا أمل في أن تجد في ما نقدمه من خدمات ما يفيدك في دعمك أنت و/أو أفراد أسرتك. وإذا كانت لديك أسئلة، فلا تتردد في طرحها. نحن نسعى جاهدين لتهيئة أجواء طيبة نقدم من خلالها الرعاية والعلاج للأطفال والبالغين والعائلات في مجتمعنا لكي تكون **المساعدة متوفرة**.
شكرًا لكم

كاثرين سيمونسون، رئيس خدمات العملاء

مهمتنا

نحن نساعد الناس والمجتمعات على الازدهار والنماء من خلال ما نقدمه من الدعم والخدمات لتلبية الاحتياجات المتعلقة بالصحة العقلية وتعاطي المخدرات وكذلك الاحتياجات التنموية.

كيف نقدم المساعدة

يتمتع مركز هوارد بسجل طويل وحافل في تقديم خدمات تحوز الثقة في مجتمعنا. وبفضل ما يستند إليه من إرث يمتد لأكثر من 150 عامًا، يقدم مركز هوارد رعاية ودعمًا وعلاجًا في شكل متطور وأجواء طيبة وبجودة عالية للمحتاجين من أفراد مجتمعنا. تأسس المركز في عام 1865 كوكالة تخدم أطفال المعوزين، وهو يقدم الآن خدمات الصحة العقلية، وتعاطي المخدرات، والخدمات التنموية طوال الحياة.

نمتلك ذخيرة من الكوادر البشرية يبلغ عددهم 1600 يقدمون المساعدة والدعم في أكثر من 60 موقعًا في أربع مقاطعات. ولقد لجأ إلينا في العام الماضي أكثر من 19000 من العملاء وأفراد المجتمع طلبًا لمساعدتهم في أن يعيشوا حياة أكثر صحة ورضا.

رؤيتنا

أن يكون مركز هوارد أحد الرواد الوطنيين في تقديم خدمات الدعم المجتمعي المتكامل على نحو متصل للأفراد والأسر والمجتمعات المحتاجة. **المساعدة متوفرة.**

القيم الأساسية

- نضع العملاء في صميم عملية اتخاذ القرار لدينا.
- نحن ملتزمون تجاه عملائنا بتحقيق الرفاهية الفردية والجماعية والنجاح لهم.
- نحن رعاة نتحلى بالمسؤولية حيال الموارد الموكلة إلينا.
- نواصل عملنا بثبات ونسعى لتحقيق التميز بخطى حثيثة.

يلتزم مركز هوارد بصحة وسلامة عملائنا وموظفينا ومجتمعنا. يرجى الاستفسار من مقدم الخدمة الخاص بك أو مكتب الاستقبال عن احتياطات السلامة المطبقة حالياً. ويرجى البقاء في المنزل عندما تكون مريضاً أو ظهرت عليك أعراض المرض. وإذا كنت بحاجة إلى إلغاء موعدك، عليك الإسراع بتقديم إشعار مسبق قدر الإمكان. مواعيد الخدمات الصحية عن بعد متاحة عند الطلب.

ساعات العمل

تبدأ ساعات العمل الاعتيادية في مركز هوارد من 8:30 صباحاً إلى 5:00 مساءً من الاثنين إلى الجمعة، علماً بأن هناك مواقع وبرامج محددة قامت بتمديد أو تقليص ساعات عملها. قد تختلف أوقات الخدمات وتتغير بما يتماشى مع احتياجات العميل. ويتم تقديم بعض الخدمات، بما في ذلك خدمات الدعم السكني لمواجهة الأزمات، على مدار الساعة، طوال أيام الأسبوع، وجميع أيام السنة.



رقم مركز هوارد الرئيسي

6000-488-802

خط الإبلاغ والتسجيل بمركز هوارد

الاتصال بخط المساعدة فيرست كول بمقاطعة شيتيندين

7777-488-802

خط الأزمات بمركز هوارد

على مدار الساعة، طوال أيام الأسبوع

كيف أحصل على المساعدة

يمكن لأي شخص الاتصال بالرقم الرئيسي لمركز هوارد 6000-488-802 للحصول على المساعدة. سيتم سؤالك، عند الاتصال، عن سبب اتصالك، وقد تتلقى معلومات حول مراكز الخدمة المتاحة في المنطقة وشروط تحقق الأهلية للبرامج المختلفة. وحالما اقتضى الأمر ورغب في ذلك، سيتم تحديد موعد لك لتقييم ما تقدمه من معلومات صحية.

برنامج مركز هوارد للرد على كل ما يتعلق بطوارئ الصحة العقلية، والمعروف بخط المساعدة الأول فيرست كول بمقاطعة شيتيندين متاح على مدار الساعة وطوال أيام الأسبوع وجميع أيام السنة لتقديم الدعم عبر الهاتف والتدخل مباشرة وجهًا لوجه وتقييم الأزمات. وإذا كنت خارج مقاطعة شيتيندين وتحتاج إلى دعم طارئ في حالة الأزمات، فسنقوم بتوصيلك بمراكز الخدمة الداعمة الموجودة في منطقتك، حيث يوجد في كل مقاطعة من مقاطعات ولاية فيرمونت خدمة أزمات خاصة بها.

وعندها سيتم تقييم المعلومات الصحية أو الأزمة وعلى أثر ذلك قد تتم إحالتك إلى برنامج أو أكثر من برامج مركز هوارد أو ومراكز الخدمة الأخرى الموجودة في المنطقة، حسبما تدعو الحاجة. وفي بعض الأحيان، تتم الإحالات مباشرة إلى برنامج مركز هوارد بدون تقييم أولي؛ على سبيل المثال إذا تلقينا إحالة من مدرسة. وحال وجود قائمة انتظار للخدمات المطلوبة، فسوف تتلقى الدعم أثناء انتظارك. وبمجرد أن تبدأ خدمة مركز هوارد، سيتم تعيين مقدم رعاية أساسي لك يعمل معك لتحديد كل ما تحتاجه وما تفضله. وسنضع معًا خطة خدمة فردية أو خطة علاج تناسبك. ويمكن لمقدم الرعاية الخاص بك إجراء إحالات إضافية داخل مركز هوارد أو إلى مجموعات مجتمعية أخرى إذا كانت هناك حاجة إلى تقديم خدمات أخرى أو دعم آخر لك أو لأحد أفراد أسرتك.

تتوفر لدينا ترجمة لغوية فورية حية للمكالمات الهاتفية والخدمات التي تقدم مباشرة وجهًا لوجه.

وإذا كانت هناك حاجة إلى خدمات متوفرة خارج مركز هوارد، فيمكنك أيضًا الاتصال بالرقم 1-1-2 من هاتفك. فيرمونت 1-1-2 هو مركز خدمة على مستوى الولاية يقدم معلومات وإحالات لطائفة من الخدمات، بما في ذلك التوظيف والتعليم ورعاية الأطفال والبرامج الحكومية ومجموعات الدعم والمساعدة القانونية والنقل ورفوف الطعام في المنطقة ومراكز الخدمة الأخرى. وتتوافر الخدمة على مدار الساعة وطوال أيام الأسبوع وجميع أيام السنة ويعامل الاتصال على أنه مكاملة محلية من أي مكان في فيرمونت. وتتوافر ترجمة لغوية فورية حية.

الهيكل التنظيمي

يقدم مركز هوارد مجموعة متنوعة من الخدمات:

- خدمات النفاذ والتسجيل
- برامج مواجهة الأزمات
- خدمات العيادات الخارجية
- الدعم والخدمات طويلة المدى
- برامج رعاية الأفراد في المنزل والمنطقة
- البرامج المدرسية
- برامج العلاج من الإدمان بمساعدة الأدوية

إسهامات العميل

تعد مشاركتك في تخطيط وتقييم الخدمات التي تتلقاها جزءًا مهمًا من فلسفة المركز. وهناك عدة الطرق نشجعك على المشاركة من خلالها

ويشارك جميع العملاء، وأفراد العائلة، إذا كان ذلك مناسبًا وسمح به العميل، في وضع خطة (خطط) الخدمة الخاصة بهم. وقبل الشروع في تقديم الخدمات، ستلتقي بأحد مقدمي الخدمة لإجراء تقييم وستقران معًا ما يناسبك من خدمات. وسيتم تخصيص مقدم خدمة أساسي لك. وبناءً على البرنامج (البرامج)، قد يُطلق على هذا الشخص مسمى مستشار أو أخصائي اجتماعي أو معالج أو مدير حالة أو موظف دعم أو طبيب أو ممرضة أو شيء من هذا القبيل. وسيقوم مقدم الخدمة هذا بالتنسيق معك بشأن الرعاية المقدمة لك. وسوف تشارك أنت ومقدم الخدمة في وضع خطة رعاية تلبي احتياجاتك الشخصية. وسوف تحدد أهدافك والخطوات التي يتعين عليك اتخاذها لتحقيق هذه الأهداف، والكيفية التي ستعرف من خلالها أنك مستعد للانتقال إلى خدمات أخرى أو لمغادرة المركز. وسيساعدك مقدم الخدمة في الإحالة إلى خدمات أخرى إذا لزم الأمر. وقد يختار العملاء، في بعض الأحيان، وضع خطط خاصة مسبقًا تحسبًا لأن تسوء حالتهم أو تظهر لديهم مشكلة خطيرة أخرى تجعل من الصعب عليهم اتخاذ القرارات. وتسمى هذه التوجيهات المسبقة. وفي حال رغبتك في الحصول على مزيد من المعلومات حول التوجيهات المسبقة، فيرجى الاستفسار من مقدم الخدمة.

ويوجد في مركز هوارد عدد من مجموعات العمل، تسمى اللجان الدائمة، للعملاء و/أو عائلاتهم تقدم ملاحظاتها وآرائها حول ما نقدمه من خدمات وما نقوم به حاليًا من عمل والتوجه الذي سيتبناه المركز في المستقبل. وتضم هذه اللجان الدائمة ما يلي: المجلس الاستشاري للأسرة وشبكة مناصرة المستهلك واللجنة الدائمة للخدمات الإنمائية واللجنة الاستشارية لخدمات الحد من تعاطي المخدرات. تحدث إلى مقدم الخدمة أو اتصل بالرقم الرئيسي لمركز هوارد، 6000-488-802، للحصول على مزيد من المعلومات. بالإضافة إلى ذلك، فإن أكثر من 50% من مجلس أمناء مركز هوارد هم عملاء أو أفراد من عائلات الأشخاص الذين يتلقون الخدمات.

وهناك واحدة من الطرق التي نقيم بها خدماتنا تتمثل في الاستفسار من العملاء عن مدى رضاهم وما إذا كانوا استفادوا من الخدمات التي تلقوها. وفي هذا السياق نستخدم استطلاعات الرأي أثناء تلقي العملاء للخدمات ونتصل بالعملاء بعد اكتمال الخدمات. وتعد المشاركة في هذه العملية تطوعًا وتحظى بتقدير كبير.

الدفع مقابل الخدمات

يمكن للعملاء الدفع مقابل الخدمات التي يقدمها مركز هوارد من خلال مجموعة متنوعة من مصادر التمويل.

يقبل المركز العديد من أنواع التأمين، ومن بينها برنامج «ميديكيد» Medicaid. فإذا كان لديك تأمين، يرجى إحضار بطاقةك التأمينية معك في زيارتك الأولى. ولا يفوتك أن تعرف أن بعض شركات التأمين تشترط السداد التشاركي. وإذا لم تكن مشمولاً في التأمين، فإننا سنستخدم مقياساً متدرجاً لتحديد الرسوم الفردية بناءً على وضعك المالي. ويرجى ملاحظة أنه إذا اخترت عدم استخدام تأمينك، فلا يمكننا استخدام المقياس المتدرج. وسيتم إطلاعك بوضوح على الرسوم الخاصة بك قبل أن تبدأ في تلقي الخدمات.

يلتزم مركز هوارد بالعمل مع العملاء والعائلات وشركات التأمين الصحي والوكالات المحلية والحكومية والكيانات الخاصة والمصادر الأخرى من أجل تأمين التمويل اللازم لدعم الخدمات المطلوبة. ولن تحد القيود المالية من الوصول إلى الخدمات.

إذا كانت لديك استفسارات متعلقة بحساب الفواتير، يرجى الاتصال برقم 6920-488-802.





تهيئة بيئة آمنة

حرصًا على توفير السلامة داخل مواقع مركز هوارد تم تجهيز كل موقع منها بطفايات الحريق وأدوات الإسعافات الأولية. وهناك تعليمات خروج للطوارئ معلقة بالقرب من كل باب. وتم وضع خطة إخلاء محددة لكل موقع. وفي حال رغبتك في الحصول على نسخة من خطة الطوارئ الخاصة بالموقع، يرجى الاستفسار من مقدم الخدمة الخاص بك. ويواظب المركز على إجراء تدريبات على مكافحة الحرائق وبروتوكولات السلامة المتعلقة بالإغلاق (يتم نشرها أيضًا بالقرب من كل باب) على نحو منتظم.

بشكل عام، يوجد موظف واحد على الأقل في كل موقع مدربًا على الإنعاش القلبي الرئوي والإسعافات الأولية. كما يتم تدريب الموظفين أيضًا على الاحتياطات العامة. وفي حالة ظهور حالة تستدعي حصول الفرد إلى عناية طبية أو ضرورة تنفيذ الاحتياطات العامة، يمكن للعملاء مطالبة أحد الموظفين بالتدخل. ويتوفر في عدد من المواقع أجهزة تنظيم ضربات القلب الخارجية الآلية.

تقوم علاقتنا مع من نقدم لهم خدماتنا على الاحترام والاهتمام المتبادلين. وبالرغم من أن بعض القواعد التي نضعها والتوقعات التي نحددها قد تفرضها لوائح الولاية أو اللوائح الفيدرالية، فإننا لا نحيد عن هدفنا الرئيسي الذي يتمثل في منح عملائنا تجربة إيجابية.

نتوقع أن يكون سلوك العملاء والموظفين قائمًا على الاحترام المتبادل فيما بينهم. ويُحظر اصطحاب الأسلحة في أي ممتلكات تخص المركز. وممنوع منعًا باتًا حيازة و/أو استخدام المخدرات غير المشروعة بكافة أنواعها في أي من ممتلكات المركز. ووفقًا لقانون ولاية فيرمونت، يُحظر تمامًا استخدام جميع منتجات التبغ على أراضي المركز، سواء في الداخل أو الخارج، باستثناء فيمناطق معينة لبعض برامجنا السكنية. وتشمل «منتجات التبغ» جميع منتجات التبغ والسجائر الإلكترونية وأي منتج أو جهاز نيكوتين غير معتمد من إدارة الغذاء والدواء الأمريكية. (يُسمح باستخدام منتجات استبدال النيكوتين المعتمدة من قبل إدارة الغذاء والدواء الأمريكية بغرض الإقلاع عن التدخين). وإذا كنت ترغب في الحصول على المزيد من المعلومات حول إحصاءات استخدام التبغ، أو المساعدة في الإقلاع عن التدخين، أو التحدث إلى أخصائي الإقلاع عن التدخين، يرجى زيارة موقع الويب

www.802quits.org أو الاتصال برقم 1-800-784-8669. وللتعرف على مزيد من مراكز العلاج من تعاطي المخدرات، اتصل بمقدم الخدمة الخاص بك أو برقمنا الرئيسي على 802-488-6000.



يرحب المركز بوجود حيوانات الخدمة، وحيوانات الدعم العاطفي/الحيوانات المستأنسة، وحيوانات الخدمة التي تخضع للتدريب، جميعها في ممتلكات المركز وفي معظم أنشطته، حيث يرتبط العديد من الموظفين والعملاء بحيوانات الخدمة. ولكن من المهم ملاحظة أنه بينما يُسمح بدخول حيوانات الخدمة وحيوانات الخدمة الخاضعة للتدريب في أماكن الإقامة العامة، فليس مسموحًا لحيوانات الدعم العاطفي/الحيوانات المستأنسة بالوصول بشكل شرعي إلى تلك الأماكن. قم بزيارة www.ada.gov للتعرف على القواعد والنظم المتعلقة بحيوانات الخدمة وحيوانات الدعم العاطفي/الحيوانات المستأنسة.

ووفقًا لقانون الأمريكيين ذوي الإعاقة، يُعرّف حيوان الخدمة بأنه "كلب تم تدريبه بشكل فردي على القيام بالعمل أو أداء المهام لصالح أحد الأفراد من ذوي الإعاقة." ويُسمح بحيوانات الخدمة الخاضعة للتدريب بموجب قانون إمكانية الوصول في فيرمونت. وتتوفر حيوانات الخدمة في جميع السلالات والأحجام ولا يتطلب الأمر التعرف عليها برؤيا العين. ويجب أن يسوسها المتعامل معها وأن تُقيد في جميع الأوقات ما لم يتعارض تقييد الحيوان مع ذلك المتعامل الذي يتلقى المساعدة في نشاط متعلق بالإعاقة.

وفي بعض الأحيان، قد ترى فريقًا من كلاب العلاج في مقرنا تمت دعوته لزيارة الأشخاص في أحد برامجنا. ونظرًا لأنك قد لا تعرف نوع الكلب الذي قد تراه في مركز هوارد، فمن الأفضل التحدث مع المتعامل معها قبل أن تتعامل مع الحيوان. ونرجو منك إدراك أن العديد من هذه الحيوانات تكون مع مرافقها لأسباب - تتعلق بالإعاقة، لذا من المهم عدم تشتيت انتباه الحيوان بإصدار الأصوات أو تقديم الطعام أو محاولة مداعبتها.

حقوق العميل والمعلومات القانونية

سرية المعلومات

تحمي القوانين الفيدرالية وقوانين الولاية معلوماتك السرية. ويمثل احترام السرية أمراً مهماً بالنسبة لنا. ونحن من جانبنا سنستخدم معلوماتك الصحية ونكشف عنها لأغراض عمليات العلاج والدفع والرعاية الصحية، على النحو الموضح في إشعار ممارسات الخصوصية. ويشمل ذلك استخدام معلوماتك الصحية والإفصاح عنها حتى تتسنى الموافقة على العلاج والخدمات التي تتلقاها في المركز من قبل طرف خارجي، مثل شركة التأمين، وتقديم فواتيرها وسداد تكلفتها لهذا الطرف الخارجي. تتوفر الحماية لمعلومات تعاطي الكحول والمخدرات بموجب المادة 42 من دستور التنظيمات والتشريعات الفيدرالية الاتحادية (CFR 42) البند الثاني ولا يجوز الإفصاح أو الكشف عنها بدون إذن كتابي محدد منك ما لم تنص اللوائح على خلاف ذلك.

ونحيطك علمًا بأنه قد يتم الإفراج عن معلومات عنك أو عن عائلتك دون إذن منك وذلك في ظل ظروف قانونية خاصة، مثل ما يلي:

- تم تكليفنا بموجب قانون فيرمونت بالإبلاغ عن حالات فعلية أو مشتبه بها تخص الإساءة أو الإهمال أو الاستغلال تشمل الأطفال والبالغين المستضعفين.
- أن نكون مطالبين باتخاذ إجراء مناسب إذا كنت تُشكل خطرًا داهيًا على نفسك أو الآخرين أو عامة الناس في حالة حدوث طارئ طبي ما.
- نحتفظ بالحق في الإفصاح عن التهديدات الموثوقة بالعنف أو الأذى التي يتعرض لها الضحايا الذين يمكن التعرف عليهم، أو عامة الناس، بما في ذلك الأشخاص أو مواقع الممتلكات.
- قد يُفرض علينا، في بعض الأحيان، الامتثال لأمر استدعاء صادر عن المحكمة للإدلاء بشهادتنا أو تقديم ما لدينا من سجلات.
- يتعين علينا الإفصاح عن معلومات طبية عنك عندما يُطلب منك ذلك بموجب القانون الفيدرالي أو قانون الولاية أو القانون المحلي.

حقوق العملاء والعائلات

يهدف مركز هوارد إلى تقديم الخدمات والعلاج في بيئة هي الأفضل تقييدًا من نوعها بطريقة تلي وتناسب ما يميزك من خصائص وما لديك من احتياجات ورغبات وقدرات فريدة.

- يحق لك أن تُعامل بكرامة واحترام في جميع الأوقات عند تلقي الخدمات. يحق لك تلقي العلاج والرعاية بالقدر الكافي وعلى نحو إنساني.
- يحق لك الحصول على الخدمات والدعم بغض النظر عن العرق أو الدين أو الجنس أو الأصل العرقي أو العمر أو التوجه الجنسي أو الإعاقة أو حالة فيروس نقص المناعة البشرية.
- يحق لك أن تكون على علم بجميع سياسات المركز التي تؤثر على مسار علاجك أو تلقيك للخدمة. اطلب من مقدم الخدمة الخاص بك تزويدك بمزيد من المعلومات عن سياسات المركز الخاصة.



- يحق لك التواصل بلغتك الأساسية وطريقة اتصالك الأساسية.
- يحق لك أن تكون على علم بشهادات اعتماد ومؤهلات مقدم الخدمة الخاص بك. سيقدم لك المعالجون النفسيون المرخصون والمدرجون في القوائم شهادات اعتمادهم ومؤهلاتهم في موعد لا يتجاوز الاتصال الثالث معك. سيتم تزويدك بشهادات اعتماد ومؤهلات جميع موظفي الخدمة المباشرة الآخرين بناءً على طلبك.
- يحق لك تلقي معلومات حول معايير الأهلية وألويات التمويل، والخدمات المتاحة والبرامج والممارسين وإرشادات الممارسة وممارسات الإدارة وإجراءات التظلمات والطعون.
- يحق لك أن تكون مشاركاً نشطاً في وضع خطة علاج أو دعم فردية قد تشمل وكالات أخرى ومراجعة هذه الخطط والسجلات.
- يحق لك إبداء الموافقة عن سابق علم والمشاركة في جميع القرارات التي ستحدد أهداف ما تتلقاه من علاج / خدمة، متضمنةً ما تفضله فيما يتعلق باختيار مقدم الخدمة. يجوز لك، أثناء التسجيل بالمركز أو في أي وقت أثناء مسار الخدمات، إخبار مقدم الخدمة بما تفضله فيما يتعلق بتقديم الخدمة، وإصدار المعلومات، والخدمات المتزامنة، وتكوين فريق تقديم الخدمة، والمشاركة في المشاريع البحثية، إن أمكن.
- يحق لك تلقي المعلومات الملائمة في الوقت المناسب لتسهيل اتخاذ القرار.
- لديك الحق في التمتع بالخصوصية. فخصوصيتك محمية بموجب قانون الولاية والقانون الفيدرالي باستثناء حالات بعينها يجيزها القانون أو يقتضيها.
- يحق لك، إلى الحد الذي يسمح به القانون، رفض الأدوية أو إجراءات علاج محددة.
- يحق لك في الوقت المناسب الوصول إلى، و تلقي نسخة من السجلات الصحية التي أنشأناها و/ أو نحتفظ بها عنك، مع بعض الاستثناءات. يجب تلبية طلبك للحصول على السجلات دون تأخير لا داعٍ له. لديك حقوق إضافية فيما يتعلق بمعلوماتك الصحية الموضحة في إشعار ممارسات الخصوصية.

- يحق لك التمتع بكافة أشكال الحماية القانونية وجميع الإجراءات القانونية الواجبة فيما يخص وضعك كمريض خارجي ومريض داخلي، بشكل طوعي وغير طوعي، على النحو الذي يحدده قانون فيرمونت.
- يحق لك الوصول إلى الكيانات القانونية أو إحالتك إليها للحصول على التمثيل المناسب.
- يحق لك الوصول إلى خدمات المساعدة الذاتية وخدمات الدعم والمناصرة أو الحصول على إحالة إليها .
- لك الحق في أن يتم التحقيق في أي انتهاك مزعوم لحقوقك والبت فيه.
- يحق للطفل أو المراهق المصاب باضطراب عاطفي حاد على النحو المحدد في القانون رقم 264 والذي يحتاج إلى خدمات أكثر من وكالة واحدة وضع خطة خدمات منسقة من خلال عملية التخطيط التي يقوم بها فريقهم المعالج. إذا كنت بصفتك الأب/الأم أو الوصي غير راضٍ عن تنسيق الخدمات، فيجوز لك الطعن بموجب القانون رقم 264 من خلال وكالة الخدمات الإنسانية.
- وبالإضافة إلى هذه الحقوق، قد يكون للمشاركين في بعض البرامج حقوق إضافية أو حقوق منصوص عليها بطريقة مختلفة. ويتم إبلاغ العملاء بحقوقهم سنوياً أو كلما طلبت الدولة أو هيئة حاكمية أو تنظيمية أخرى.
- ولا تستلزم هذه الحقوق أن يضع اختصاصي صحة أو صحة عقلية أو خدمة العلاج بما يتعارض مع رأي هذا الاختصاصي إذا تجاوز العلاج مستوى مهارة الاختصاصي أو اعتُبرت الخدمة ضارة برفاهية الفرد أو تجاوزت تكلفتها قدرة الموارد المالية للمنظمة.
- لا يمنع أي من الحقوق المذكورة أعلاه أي برنامج من تقليص أو إلغاء الخدمات المقدمة إلى شخص يستحيل توفير العلاج أو الخدمات المناسبة له بسبب رفضه الموافقة على خدمات الرعاية والدعم المعروضة والمقدمة بشكل معقول أو التعاون مع تلك الخدمات.



مسؤوليات العملاء والعائلات

لا تكون الخدمات سارية وفَعَّالة إلا عندما تكون هناك شراكة بين العميل ومقدم الخدمة. ويتعين على جميع الأطراف الالتزام الكامل بتحقيق أهداف العلاج أو الخدمة. ونحن نطالب جميع العملاء بالالتزام بما يلي:

- المشاركة بانتظام في العلاج أو الخدمات
 - الحضور المنتظم في الزيارات أو المواعيد المقررة
 - الدفع وقت تلقي الخدمة عند الاتفاق على سداد رسوم مباشرة
 - حل الخلافات بطريقة مناسبة
 - لا يُسمح بأي تهديدات جسدية أو لفظية أو سلوك عدواني
 - يُحظر اصطحاب الأسلحة إلى مقر المركز.
 - يتطلب تصوير أو تسجيل أي من موظفي المركز الحصول على إذنهم الشفهي، وليس لزاماً على الموظفين أن يظهروا في أي صور أو يكونوا في أي تسجيلات
 - ممنوع التدخين أو استخدام منتجات التبغ في مقر المركز
 - لا يُسمح بالعقاقير غير المشروعة أو الكحوليات في مبنى المركز
- إذا لم يتم اتباع التوقعات المذكورة أعلاه، يحتفظ المركز بالحق في التوقف عن تقديم الخدمات أو وضع قيود على تقديمها. يجوز إعادة أي حقوق أو امتيازات تم تقييدها أو تعليقها وفقاً لما يراه المركز، ويتوقف ذلك على ظروف كل فرد وسبب التقييد أو التعليق.

ملخص آداب المهنة

- لقد وضع مركز هوارد مدونة مفصلة لآداب المهنة يتوقع من موظفيه الالتزام بها. فيما يلي ملخص بآداب المهنة المتوقعة مراعاتها.
- يحترم موظفو مركز هوارد ويعززون حقوق العملاء في تقرير شؤونهم ويساعدون العملاء على تحديد أهدافهم الخاصة وتوضيحها.
 - لا ينخرط موظفو مركز هوارد عن قصد في سلوك يسبب ضيقاً أو إهانة للأشخاص الذين يتعاملون معهم في عملهم، بناءً على عمر الشخص أو جنسه أو عرقه أو إثنيته أو أصله القومي أو دينه أو توجهه الجنسي أو إعاقة أو لغته أو وضعه الاجتماعي والاقتصادي.
 - لا يستخدم موظفو مركز هوارد لغة مهينة في أي اتصالات مكتوبة أو شفوية.
 - لا ينخرط موظفو مركز هوارد في أي تلامس جسدي مع العملاء ليس له ما يبرره مهنيًا والذي يسبب الأذى، بما في ذلك الأذى النفسي.
 - يحصل موظفو مركز هوارد على الموافقة المناسبة عن سابق علم على العلاج أو ما يتصل به من إجراءات، باستثناء الحالات التي تكون فيها القدرة على الموافقة محل شك.
 - يقوم موظفو مركز هوارد بشرح الخدمات المقدمة وأي نتائج لهذه الخدمات بلغة مفهومة لمتلقي تلك الخدمات.
 - يتخذ موظفو مركز هوارد خطوات لوضع حدود مناسبة عندما يكون من غير الممكن أو المعقول تفاعلي الاتصال الاجتماعي أو غير المهني مع



- العملاء أو الطلاب أو المشرفين أو المشاركين في البحوث. يتمتع موظفو مركز هوارد، كلما أمكن، عن معاملة العملاء عندما تكون هناك علاقة مسبقة يمكن أن تسبب ضرراً أو عند وجود علاقة جنسية سابقة.
- يبذل موظفو مركز هوارد جهوداً معقولة لوضع خطط للرعاية في حالة انقطاع الخدمات النفسية بسبب عوامل مثل المرض أو الوفاة أو المواعيد المتوفرة.
- لا يتخلى موظفو مركز هوارد عن المرضى أو العملاء. ينهي موظفو مركز هوارد العلاقة المهنية على نحو لائق عندما يتضح بشكل معقول أن المريض أو العميل لم يعد بحاجة إلى الخدمات أو أنه لا يستفيد من الخدمات.
- لا يشارك موظفو مركز هوارد أو يتغاضوا عن أو يسهلوا التمييز غير العادل على أساس العمر أو الجنس أو العرق أو الإثنية أو الأصل القومي أو الدين أو التوجه الجنسي أو الإعاقة أو اللغة أو الوضع الاجتماعي والاقتصادي.
- يناقش موظفو مركز هوارد القيود المفروضة على السرية، بما في ذلك القيود المطبقة في العلاج الجماعي والزوجي والأسري أو في الاستشارات التنظيمية.
- يقع على عاتق موظفي مركز هوارد التزام أساسي باتخاذ الاحتياطات اللازمة لاحترام حقوق السرية لأولئك الذين يعملون أو يتشاورون معهم، مع العلم بأن السرية قد تنشأ بموجب القانون أو القواعد المؤسسية أو العلاقات المهنية.
- يتعين على موظفي مركز هوارد ضرورة الإبلاغ عن إساءة معاملة الأطفال والبالغين المستضعفين والتهديدات بإيذاء النفس أو الآخرين أو عامة الناس.
- في أقرب وقت ممكن، يتوصل موظفو مركز هوارد والمريض أو العميل أو متلقي الخدمات المناسب الآخر إلى اتفاقية تحدد الترتيبات المالية وتلك المتعلقة بالمحاسبة وإعداد الفواتير. لا يقوم موظفو مركز هوارد بمقايضة الخدمات المقدمة بسلع أو خدمات أو قبول سلع أو خدمات مقابل ما يقدمونه من خدمات. لا يغالط موظفو مركز هوارد في حساب رسوم المركز. لا ينخرط مركز هوارد في تقسيم الرسوم.

- لا يقوم موظفو مركز هوارد بإجراء تقييمات أو تقديم خدمات تشخيصية أو بأي تدخلات إلا في سياق علاقة مهنية محددة.
- لا يقبل موظفو مركز هوارد أي هدايا أو إكراميات، بما في ذلك النفقات المدفوعة نيابة عن الموظف، بقيمة تزيد عن 25.00 دولارًا.

يمكن الوصول إلى نسخة كاملة من مدونة مركز هوارد بشأن آداب المهنة، بما في ذلك الملخص الوارد أعلاه بالإضافة إلى موضوعات أخرى، من على موقعنا على الإنترنت على www.howardcenter.org.

سياسة وإجراءات تظلمات وطعون المستهلك

بصفتك عميلًا لمركز هوارد، يحق لك تقديم شكاوى بخصوص الخدمات التي تتلقاها. ونحن نشجعك بشدة على طلب نسخة كاملة من سياسة وإجراءات التظلمات والطعون، حيث إنها تحتوي على معلومات مستفيضة من أجل مساعدتك خلال هذه العمليات. ويمكنك التحدث إلى مقدم الخدمة أو موظفي مكتب الاستقبال لطلب مزيد من المعلومات. وحرصًا على راحتك، قمنا بتلخيص السياسة في الصفحات التالية.

التعاريف

القرارات الضارة بالمزايا: تشير إلى أي مما يلي:

- رفض الخدمة المطلوبة أو تقييد الترخيص بها، بما في ذلك التحديدات القائمة على نوع أو مستوى الخدمة، أو متطلبات الضرورة الطبية، أو الملاءمة أو التخصيص، أو فعالية الخدمة المغطاة
- تقليص أو تعليق أو إنهاء خدمة مصرح بها مسبقًا
- رفض الدفع مقابل خدمة ما، كليًا أو جزئيًا
- عدم تقديم الخدمات في الوقت المناسب، على النحو المحدد من قبل وكالة الخدمات الإنسانية
- عدم التصرف ضمن الأطر الزمنية المحددة فيما يتعلق بالتسوية النموذجية للتظلمات والطعون والبت فيها
- رفض طلب المستفيد بالحصول على خدمات خارج الشبكة
- رفض طلب المستفيد بالاعتراض على مسؤولية مالية، بما في ذلك تقاسم التكلفة، والمدفوعات التشاركية، والأقساط، والخصومات، والتأمين التشاركي، ومسؤوليات المستفيد الأخرى

الطعن (ينطبق على الأفراد الذين لديهم برنامج ميديكير أو ميديكيد Medicare أو Medicaid): طلب شفهي أو كتابي رسمي من المستهلك للوكالة لمراجعة قرارها بشأن قرار ضار بالمزايا. **الطعن العاجل** هو طعن في موقف طارئ يمكن أن يهدد بشدة حياة المستهلك أو صحته، أو قدرته على الوصول إلى قمة عافيته أو الحفاظ عليها أو استعادتها.

الممثل المعتمد: هو فرد، سواء معيّن من قبل عميل أو مخوّل بموجب قانون الولاية، ينوب عن العميل في الحصول على قرار أو التعامل مع أي مستوى من إجراءات التظلمات والطعون. يتمتع الممثل المعتمد بجميع حقوق ومسؤوليات العميل الذي يمثله، ما لم يُنص على خلاف ذلك.

جلسة استماع عادلة: هي عملية شبه قضائية يعرض خلالها كل من المستهلك والوكالة المسماة موقفهما من المسألة إلى مسؤول جلسة استماع متخصص. لا تكون جلسات الاستماع العادلة متاحة إلا بعد استنفاد المستهلك للعملية الداخلية لمركز هوارد فيما يتعلق بأي قرار يضر بالمزايا.

الشكاوى: هي تعبير شفهي أو كتابي عن عدم رضا المستهلك عن أي مسألة بخلاف القرار الضار بالمزايا.

مراجعة الشكوى: هي مراجعة داخلية لعملية اتخاذ القرار بشأن الشكاوى من قبل طرف ثالث محايد تتم داخل مركز هوارد.

السياسة

تتم مراجعة التظلم أو الطعن والنظر فيهما على نحو ملائم وفي الوقت المناسب. يتم إبلاغ العملاء و/ أو الأوصياء، إذا أمكن، بسياسة وإجراءات الوكالة فيما يخص التظلمات والطعون عند التسجيل بالوكالة وبعد ذلك سنوياً، أو بوتيرة مختلفة إذا كانت هناك عقود محددة تنص على ذلك. ويتم أيضاً نشر السياسة والإجراءات في مواقع الخدمة وعلى موقع الوكالة على الإنترنت. وبالإضافة إلى ذلك، يتم تدريب جميع الموظفين على سياسة وإجراءات تظلمات وطعون المستهلك عند التوظيف وبعد ذلك سنوياً. لا يتعرض أي أفراد يقدمون أو يتابعون تظلم أو طعن لأي شكل من أشكال الانتقام. توجه أي أسئلة حول هذه السياسة أو الإجراءات المرتبطة بها إلى مدير إدارة المعلومات والامتثال بمركز هوارد. هناك أربعة ممثلين إضافيين للوكالة لضمان الامتثال لهذه السياسة. يعمل مدير إدارة المعلومات والامتثال كمنسق للتظلمات والطعون لدى مركز هوارد بشكل عام وهو مسؤول عن ضمان معالجة التظلمات والطعون في الوقت المناسب والبت فيها حلها جميعاً. تبقى جميع المناقشات التي تدور حول عملية اتخاذ القرار بشأن التظلم أو الطعن سرية لعامة الجمهور أو الأطراف الخارجية، ما لم يطلب العميل خلاف ذلك.

إذا كنت تعتقد أنه قد تم انتهاك حقوق خصوصيتك، فيمكنك تقديم شكوى إلى الوكالة أو إلى وزير الصحة والخدمات الإنسانية. ولتقديم شكوى إلى الوكالة، اتصل بالخط الساخن للامتثال عبر الهاتف على الرقم المذكور أدناه. يرجى ملاحظة أنه يتم التعامل مع شكاوى الخصوصية على النحو المطلوب بموجب القانون الفيدرالي ولا يتم التعامل معها من خلال عملية التظلم الخاصة بالوكالة.

لعملاء برنامج بارك ستريت وبرنامج الإسكان الانتقالي حقوق تظلم إضافية موثقة في سياسة الوكالة بشأن قانون القضاء على الاغتصاب في السجون (PREA). ويمكن الاطلاع على نموذج التظلم بموجب قانون القضاء على الاغتصاب في السجون على موقع الإنترنت www.howardcenter.org.

قد تختلف الجداول الزمنية والمتطلبات الخاصة بكل قسم وفقاً للبرنامج الذي يتم فيه تقديم التظلم أو الطعن. ويكون ممثل التظلمات والطعون المعين مسؤولاً عن مراجعة متطلبات الأقسام المختلفة والامتثال لها، عندما لا تكون محددة في هذه السياسة.

يمكن لأي موظف أو عميل، في أي وقت، الاتصال بالخط الساخن للامتثال على الرقم 7195-488-802 لترك رسالة بريدية صوتية سرية. ويمكن أن تكون هذه الرسالة مجهولة المصدر. وسيتم قبول جميع المكالمات والتحقيق فيها.

وتتوفر نسخة من سياسة وإجراءات الوكالة كاملة لأي عميل عند الطلب.

مكتب التنظيم المهني - عملية مراقبة السلوك والشكاوى

يوفر مكتب وزير الخارجية للتنظيم المهني في ولاية فيرمونت تراخيص وشهادات وتسجيلات فيرمونت لأكثر من 37000 ممارس وشركات.

تخضع كل مهنة أو وظيفة لقوانين تحدد السلوك المهني. وإذا كان هذا ينطبق على مقدم الخدمة الخاص بك في مركز هوارد، فسوف يزودك بنسخة من نموذج الإفصاح والقوانين ذات الصلة. يمكنك الحصول على نسخ من القوانين المختصة من موقع مكتب التنظيم المهني بولاية فيرمونت على <https://www.sec.state.vt.us/professional-regulation>

يمكن للعملاء الذين يرغبون في تقديم شكوى القيام بذلك من خلال موقع مكتب التنظيم المهني على <https://www.sec.state.vt.us/professional-regulation/file-a-complaint.aspx>. ولمزيد من المعلومات، يمكنك التواصل مع مكتب التنظيم المهني عن طريق الكتابة إلى أو الاتصال بـ:

Office of Professional Regulation (مكتب التنظيم المهني)
Main Street, 3rd Floor 89
Montpelier, VT 05620
1505-828-802

عند استلام شكوى، تحدد المراجعة الإدارية ما إذا كانت القضايا المثارة مشمولة بقانون السلوك المهني المعمول به. وإذا كان الأمر كذلك، يتم تعيين لجنة للتحقيق وجمع المعلومات والتوصية باتخاذ إجراء أو الإغلاق إلى الهيئة الإدارية المناسبة.

جميع التحقيقات في الشكاوى سرية. وإذا خلص التحقيق إلى اتخاذ إجراء تأديبي ضد ترخيص الاختصاصي وقدرته على مزاولة المهنة، يتم الإعلان عن اسم صاحب الترخيص.

تتأخر الإجراءات التأديبية المتخذة من خلال مكتب التنظيم المهني بين التوبيخ وإلغاء الترخيص، ولكنها لا تنطوي على تعويض مالي، مع وجود بعض الاستثناءات. يمكن متابعة التعويض المالي من خلال المحامين الخاصين أو محاكم المطالبات الصغرى أو من خلال شعبة حماية المستهلك التابعة لمكتب المدعي العام.

This page intentionally left blank

(هذه الصفحة تركت فارغة عن عمد)

نموذج إخطار العميل وتوعيته (نسخة مرجعية فقط)



إخطار العميل وتوعيته

- * قرارك بشأن استخدام خدماتنا طوعي.
- * تمثل خدمات هوارد سنتر في جوهرها جهدًا تعاونيًا بين العميل ومقدم الخدمة. وبينما نحن على ثقة من أن خدماتنا ستكون مفيدة لك، فليس بوسعنا تقديم ضمانات حول نتائج العلاج أو التقييم أو الدعم.
- * قد تستخدم بعض البرامج علاجات أو تقنيات في سياق العلاج مثل التأمل أو اليوجا أو التخيل الموجه. وسنناقش مقدم الخدمة هذا معك بمزيد من التفاصيل إذا كنت ستحصل على أي من هذه الخدمات.

تأكيد العميل على الإفصاح

لقد تم توجيهي إلى مركز هوارد بما في ذلك:

1. الرسالة والقيم
2. ساعات العمل، بما في ذلك خدمات الأزمات
3. كيفية الوصول إلى الخدمات والهيكل التنظيمي
4. إسهامات المستهلك
5. سداد مقابل الخدمات
6. تهيئة بيئة آمنة
7. سرية المعلومات
8. حقوق العملاء والعائلات
9. مسؤوليات العملاء والعائلات
10. ملخص آداب المهنة
11. سياسة وإجراءات شكاوى المستهلك والتظلم والطعن
12. مكتب التنظيم المهني - عملية مراقبة السلوك والشكاوى
13. شهادات اعتماد ومؤهلات مقدم الخدمة الخاص بي
14. مسار خروج الطوارئ بالموقع ومكان مطفاة الحريق
15. إشعار ممارسات الخصوصية

لقد تم توجيهي إلى المعلومات الواردة أعلاه وأفهم محتواها وأوافق عليها.

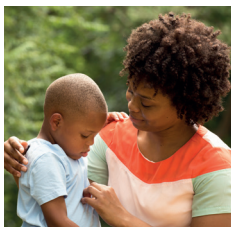
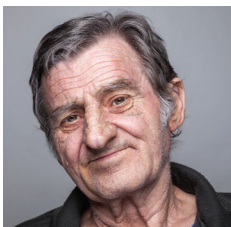
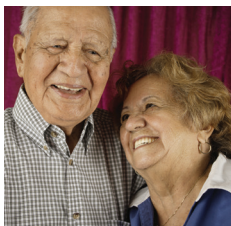


العنصرية هي حالة طوارئ صحية عامة

انضم مركز هوارد، في عام 2020، إلى أكثر من 30 منظمة مجتمعية لإعلان العنصرية حالة طوارئ صحية عامة. ويلتزم مركز هوارد بخطوات العمل التالية في إطار جهودنا لنصبح منظمة تساوي بين مختلف الأعراق:

1. إنشاء نظام لوحة متابعة بيانات لتحديد الفوارق الصحية وتوفير المعلومات التي تساعد على تغيير الممارسة ضمن الممارسات السريرية وخطة التوظيف بوكالتنا.
 2. تحسين استراتيجيات التوظيف من أجل مواصلة التنوع العرقي لمجلس الأمناء والقيادة العليا في مركز هوارد.
 3. تعزيز التدريب والدعم للتصدي للأفعال العنصرية التي يرتكبها من نخدمهم (العملاء، الطلاب، المرضى).
 4. إظهار الدعم لحركة «حياة السود مهمة» من خلال مبادرة عمل تقدمها الوكالة.
 5. تقديم جلسات تعليمية حول العنصرية تتعلق بالصحة العقلية وتعاطي المخدرات وإعاقات النمو كجزء من سلسلة الوكالة للتثقيف المجتمعي المجانية والمفتوحة للجمهور.
- "نحن ملتزمون بعالم خالٍ من العنصرية. انطلاقًا من خبرتهم المتجذرة في مجال العدالة الاجتماعية، يعمل موظفو مركز هوارد كل يوم لخدمة مجتمعنا وتعزيز التنوع والإنصاف والإدماج في ثقافتنا التنظيمية ونظام الرعاية لدينا. ونتطلع إلى الانضمام إلى شركائنا في المجتمع سعيًا للقضاء بشكل استراتيجي وكامل على العنصرية الممنهجة على مستوى مجتمعنا".
- كاثرين سيمونسون، أخصائية اجتماعية
سريرية مستقلة مرخصة، ورئيس خدمات العملاء

HELP IS HERE.



We respect **WOMEN, MEN** and **NON-BINARY PEOPLE** •
We value **BLACK LIVES** • We stand with our **LGBTQIA+**
COMMUNITY MEMBERS • We celebrate **CHILDREN** • We
stand with **IMMIGRANTS, REFUGEES, INDIGENOUS PEOPLES,**
and **PEOPLE OF ALL FAITHS and ETHNICITIES** • We support
INDIVIDUALS and **FAMILIES** challenged by mental health,
substance use, and developmental disabilities.

*We stand with our **COMMUNITY.***

HATE HAS NO BUSINESS HERE. All Are Welcome Here.

الجميع مرحب به هنا • Tất cả đều được chào đón ở đây
Tout le monde est le bienvenu ici • အားလုံးကို ဖိတ်ခေါ်ပါသည်
Dadka kulushoo ha dhawaatheen • Ovdje su svi dobrodošli

歡迎各位 • Dhammaan waa la soo dhaweynayaa
Wote wanakubaliwa hapa • Todos son bienvenidos aquí
Сви су добродошли овде • མི་ཚོ་མ་ལེགས་པར་དགའ་བསྟུན་ཡོད།
सबै जनालाई यहाँ स्वागत छ।