HOWARD CENTER

Help is here.

सन् 1865 देखि

सेवाग्राही हातेपुस्तिका

चौथो संस्करण

NEPALI

द्रुत सन्दर्भ

हावर्ड केन्द्रको मुख्य नम्बर
802-488-6000

हावर्ड केन्द्रको इनटेक लाइन

कुनै पनि व्यक्तिले हावर्ड केन्द्रमा सम्पर्क गर्न सक्छुहुन्छ। हामीले सहायता, प्रश्न-उत्तर उपलब्ध गराउने छौं र हावर्ड केन्द्रमा वा समुदायमा तपाईंलाई स्रोत र सेवाहरूसँग जोड्नेछौं।

कल गर्नुका नयिमति कारणहरू:

- थेरापी वा परामर्शको खोजीमा
- बच्चाको बारेमा चिन्तित भएर
- तपाईंको परिवारको लागि सहायता आवश्यक हुँदा
- लतको लागि मद्दत प्राप्त गर्न

Chittenden County को लागि पहिलो कल
802-488-7777

हावर्ड केन्द्रको संकट लाइन

24/7/365 उपलब्ध छ

कल गर्नुका नियमित कारणहरू:

- अपरिहार्य भावनाहरू
- आत्महत्याका सोचहरू
- सुनाइ अवरोध गर्ने आवाजहरू
- माया गर्ने व्यक्तिको कल्याणको लागि तत्कालीन सरोकार

डिसेम्बर 2021 मा संशोधित गरिएको

विषयसूची

हावर्ड केन्द्रको बारेमा

पृष्ठ

स्वागत छ 4
हाम्रो लक्ष्य 4
हामीले कसरी मद्दत गर्छौं 4
हाम्रो दूरदृष्टि 5
मूल मान्यताहरू 5
सञ्चालन समय. 5

सेवाहरू

मद्दत कसरी प्राप्त गर्ने 6
संगठनात्मक संरचना 7
उपभोक्ता इन्पुट 7
सेवाहरूको लागि भुक्तानी. 8
सुरक्षित वातावरण सिर्जना गर्ने. 9

सेवाग्राहीका अधिकारहरू र कानूनी जानकारी

जानकारीको गोपनीयता 11
सेवाग्राही तथा परिवारहरूका अधिकारहरू 12
सेवाग्राही तथा परिवारहरूको उत्तरदायित्वहरू. 15
नीति-संहिताको सारांश 15
उपभोक्ताको गुनासो र अपील नीति तथा कार्यविधिहरू 18
पेशागत नियमन कार्यालय – व्यवहार तथा उजुरी प्रक्रिया 20
सेवाग्राही विचार-विमर्श फाराम 22
जातिवाद एक जनस्वास्थ्य आपतकाली अवस्था हो 23

तपाईं मतदान दिनको लागि दर्ता गर्न चाहनुहुन्छ?

तपाईं मतदान दिनको लागि दर्ता हुनुभएको छैन र मद्दत चाहनुहुन्छ भने, कृपया दर्ता फारामको लागि आफ्नो प्रदायक वा फ्रन्ट डेस्क कर्मचारीलाई भन्नुहोस्। भर्मन्टमा मतदान गर्न योग्य हुन, तपाईं निम्न हुनुपर्छ:

1. संयुक्त राज्यको नागरिक;
2. भर्मन्टको निवासी र चेकलिस्टमा थपिन प्रयोग गर्नुभएको शहरको निवासी; (वा सैनिक वा विदेश जाँदा भर्मन्ट सहर वा सिटीमा हुनुभन्दा तत्काल अगाडि संयुक्त राज्यमा पछिल्लो निवासको स्थान भएको व्यक्ति संघीय Uniformed and Overseas Citizens Absentee Voting Act अन्तर्गत योग्य भएको विदेशी मतदाता);
3. मतदाताको शपथ लिइएको वा पहिले नै लिइएको; र
4. 18 वर्ष उमेर वा सोभन्दा बढीको वा निर्वाचन हुने दिनमा वा पहिले 18 वर्ष हुने।

हावर्ड केन्द्रको बारेमा

स्वागत छ

स्वागत छ र हावर्ड केन्द्र छनोट गर्नुभएकोमा धन्यवाद। यो हातेपुस्तिका तपाईंलाई हावर्ड केन्द्रसँग परिचित गराउन र तपाईंका अधिकार तथा उत्तरदायित्वहरूका बारेमा वर्णन गर्न बनाइएको हो। यो विभिन्न भाषाहरू, ठूला अक्षरको प्रिन्टमा र विद्युतीय ढाँचामा उपलब्ध छ। तपाईं भिन्न ढाँचा चाहनुहुन्छ भने वा तपाईंलाई यो हातेपुस्तिकामा भएको कुनै जानकारी बुझ्न मद्दत आवश्यक हुन्छ भने, कृपया कर्मचारी सदस्यलाई सोध्नुहोस् वा **802-488-6000** मा फोन गर्नुहोस्।

हामी आशा गर्छौं कि तपाईंले आफू र/वा आफ्ना परिवारका सदस्यहरूलाई सहायता गर्नमा हाम्रा सेवाहरू मद्दतगार फेला पार्नुहुन्छ। तपाईंसँग कुनै पनि प्रश्नहरू छन् भने, कृपया सोध्न अप्ठ्यारो नमान्नुहोस्। हामी **मद्दत यहाँ छ** सुनिश्चित गर्न हाम्रो समुदायमा बालबालिका, वयस्क र परिवारहरूका लागि करूणामय स्याहार तथा उपचार उपलब्ध गराउने प्रयास गर्छौं।

धन्यवाद।

Catherine Simonson, प्रमुख सेवाग्राही सेवाहरूको अधिकारी

हाम्रो लक्ष्य

हामीले व्यक्ति र समुदायहरूलाई मानसिक स्वास्थ्य, लागूपदार्थको प्रयोग र व्यक्तिमा विकासात्मक आवश्यकताहरूलाई सम्बोधन गर्नको लागि सहायता तथा सेवाहरू उपलब्ध गराएर मद्दत गर्छौं।

हामीले कसरी मद्दत गर्छौं

हाम्रो समुदायमा हावर्ड केन्द्रको विश्वसनीय प्रदायकको रूपमा लामो र अनौठो इतिहास छ। विरासतसँगको 150 वर्षभन्दा बढीको अवधिमा, हावर्ड केन्द्रले हाम्रो समुदायमा आवश्यकतामा भएका सदस्यहरूका लागि प्रगतिशील, करूणामय, उच्च गुणस्तरको स्याहार, सहायता र उपचार उपलब्ध गराइरहेको छ। गरिबका बालबालिकाहरूलाई सहायता गर्ने एजेन्सीको रूपमा 1865 मा स्थापना भएको हो, यसले अहिले जीवनकालभरी मानसिक स्वास्थ्य, लागूपदार्थ प्रयोग र विकासात्मक सेवाहरू प्रस्ताव गर्छ।

हामरा 1,600 जना कर्मचारीहरूले चार वटा देशहरूका 60 स्थानहरूमा मद्दत र सहायता प्रदान गर्छन। स्वस्थकर र थप सन्तोषप्रद जीवन चलाउन मद्दत गर्नको लागि पछिल्लो वर्ष 19,000 जनाभन्दा बढी सेवाग्राही र समुदायका सदस्यहरू हामीमा परिवर्तन भए।

हाम्रो दूरदृष्टि

हावर्ड केन्द्र आवश्यकतामा भएका व्यक्ति, परिवार तथा समुदायहरूका लागि एकीकृत र अखण्ड समुदायमा-आधारित सहायताहरू डेलिभर गर्ने राष्ट्रिय नेतृत्वकर्ता हो। मद्दत यहाँ छ। **मद्दत यहाँ छ।**

मूल मान्यताहरू

- सेवाग्राहीहरू हाम्रो निर्णय प्रक्रियाको मुटुमा हुन्छन्।
- हामी व्यक्तिगत र सामूहिक कल्याण गर्न र सफल हुन प्रतिबद्ध छौं।
- हामी हामीलाई विश्वास गरिएका स्रोतहरूका जिम्मेवार प्रबन्धकहरू हौं।
- हामी हाम्रो उत्कृष्टताको अभ्यास र खोजीमा दृढ छौं।

होवार्ड सेन्टर (Howard Center) हाम्रा ग्राहकहरू, कर्मचारी र समुदायको स्वास्थ्य र सुरक्षामा प्रतिबद्ध छ । कृपया हाल अपनाइएका सुरक्षा सुरक्षा सावधानीहरू बारे बुझ्न आफ्नो प्रदायक वा फ्रन्ट डेस्कमा सोध्नुहोस् । कृपया बिरामी हुँदा वा बिमारीका लक्षणहरू अनुभव भइरहँदा घरमै बस्नुहोस्। तपाईंलाई आफ्नो अपोइन्टमेन्ट रद्द गर्न आवश्यक परेमा, हामी तपाईंलाई जति सक्दो छिटो अग्रिम सूचना उपलब्ध गराउन अनुरोध गर्दछौं। टेलिहेल्थ अपोइन्टमेन्टहरू अनुरोध गरेपछि उपलब्ध हुन्छन्।

सञ्चालन समय

हावर्ड केन्द्रको लागि मानक व्यावसायिक समय विस्तार गरिएको वा घटाइएको समय भएका विशेष साइट तथा कार्यक्र महरूसँगै सोमबार - शुक्रबार 8:30am देखि 5:00pm सम्म हो। सेवाहरूका समयहरू भिन्न हुन सक्छन् र सेवाग्राहीका आवश्यकता अनुसार लचकदार छन्। निवास सहायता र संकट सेवाहरू सहित केही सेवाहरू दिनको 24 घण्टा, हप्ताको 7 दिन, वर्षको 365 दिन उपलब्ध छन्।

हावर्ड केन्द्रको मुख्य नम्बर
802-488-6000
हावर्ड केन्द्रको इनटेक लाइन

Chittenden County को लागि पहिलो कल
802-488-7777
हावर्ड केन्द्रको संकट लाइन
24/7/365

सेवाहरू

मद्दत कसरी प्राप्त गर्ने
मद्दत प्राप्त गर्न कुनै पनि व्यक्तिले हावर्ड केन्द्रको मुख्य नम्बर 802-488-6000 मा फोन गर्न सक्नुहुन्छ। तपाईंले कल गर्दा, तपाईंलाई आफ्नो कलको कारण सोधिनेछ र तपाईंले विभिन्न प्रकारका कार्यक्रमहरूका लागि सामुदायिक स्रोत र योग्यता आवश्यकताहरूको बारेमा जानकारी प्राप्त गर्न सक्नुहुन्छ। आवश्यक छ र इच्छित हुनुहुन्छ भने, तपाईंलाई इनटेक मूल्याङ्कनको लागि अनुसूचित गरिनेछ।

हावर्ड केन्द्रको 24/7/365 मोबाइल संकट कार्यक्रम, Chittenden County को लागि पहिलो कल फोन सहायता, आमुने-सामुने अन्तरक्रिया र संकट मूल्याङ्कनको लागि उपलब्ध हुन्छ। तपाईं Chittenden County बाहिर हुनुहुन्छ र संकट सहायता आवश्यक छ भने, भर्मन्टमा प्रत्येक काउण्टीको आफ्नै संकट सेवा भएको हुनाले हामी तपाईंको क्षेत्रका स्रोतहरूमा तपाईंलाई जडान गर्नेछौं।

इनटेक वा संकट मूल्याङ्कन पछि, आवश्यक भएमा तपाईंलाई एउटा वा सोभन्दा बढी हावर्ड केन्द्र कार्यक्रम वा अन्य सामुदायिक स्रोतहरूमा निर्दिष्ट गर्न सकिन्छ। कहिलेकाहीँ, प्रारम्भिक मूल्याङ्कनबिना नै सिधै हावर्ड केन्द्र कार्यक्रममा सिफारिसहरू बनाइन्छन्; उदाहरणका लागि, हामीले विद्यालयबाट सिफारिस फाराम प्राप्त गरेमा। आवश्यक भएका सेवाहरूका लागि प्रतिक्षासूची छ भने, तपाईं प्रतिक्षा गरिरहँदा तपाईंले सहायता प्राप्त गर्नुहुनेछ। एक पटक हावर्ड केन्द्र सेवा सुरु भइसकेपछि, तपाईंलाई आफ्ना आवश्यकता र प्राथमिकताहरू निर्धारण गर्न तपाईंसँगै कार्य गर्नुहुने प्राथमिक प्रदायक नियुक्त गरिनेछ। सँगसँगै तपाईंले व्यक्तिगतकरण सेवा योजना वा उपचार योजना सिर्जना गर्नुहुनेछ। तपाईं वा परिवारको सदस्यलाई अन्य सेवाहरू वा सहायताहरू आवश्यक हुन्छ भने आफ्नो प्रदायकले हावर्ड केन्द्र भित्रै वा अन्य समुदाय समूहहरूमा अतिरिक्त रेफरलहरू बनाउन सक्नुहुन्छ।

फोन कल र आमुने-सामुने सेवाहरूका लागि प्रत्यक्ष भाषा अनुवादन उपलब्ध छ।

हावर्ड केन्द्रको बाहिर सेवाहरू आवश्यक हुन्छ भने, तपाईंले आफ्नो फोनमा 2-1-1 डायल गर्न पनि सक्नुहुन्छ। भर्मन्ट 2-1-1 रोजगार, शिक्षा, बाल स्याहार, सरकारी कार्यक्रमहरू, सहायता समूहहरू, कानूनी सहायता, यातायात, सामुदायिक खाद्य राज्यव्यापी स्रोत सेल्फहरू र अन्य स्रोतहरू सहित सेवाहरूको श्रेणीको लागि जानकारी र रेफरलहरू प्रस्ताव गर्ने राज्यव्यापी स्रोत हो। सेवा 24/7/365 मा उपलब्ध छ र भर्मन्टमा जहाँकहीँबाट गरिने स्थानीय कल हो। प्रत्यक्ष भाषा अनुवादन प्रस्ताव गरिन्छ।

संगठनात्मक संरचना

हावर्ड केन्द्रले विभिन्न प्रकारका सेवाहरू प्रस्ताव गर्छ:

- सेवाहरू पहुँच गर्नुहोस् र इनटेक गर्नुहोस्
- संकट कार्यक्रमहरू
- बहिरङ्ग सेवाहरू
- दीर्घकालीन सहायता तथा सेवाहरू
- गृह तथा समुदाय कार्यक्रमहरू
- विद्यालय कार्यक्रमहरू
- औषधि सहायता गर्ने उपचार कार्यक्रमहरू

उपभोक्ता इन्पुट

तपाईंले प्राप्त गर्नुभएका सेवाहरूको योजना बनाउन र मूल्याङ्कन गर्नमा तपाईंको संलग्नता एजेन्सीको दर्शनको एउटा महत्त्वपूर्ण भाग हो। हामीले तपाईंको सहभागितामा प्रोत्साहन गर्ने धेरै तरिकाहरू छन्।

उपयुक्त हुन्छ र सेवाग्राहीद्वारा स्वीकृत गरिएको छ, भने सबै सेवाग्राही र परिवारका सदस्यहरू उहाँहरूको सेवा योजना(हरू) को विकासमा सहभागी हुनुहुन्छ। सेवाहरू सुरु गर्नुअघि, तपाईंले मूल्याङ्कनको लागि प्रदायकलाई भेट्नुहुनेछ र तपाईंसँगै आफ्ना लागि कुन सेवाहरू सही छन् भनी निर्णयहरू गराउनुहुनेछ। तपाईंलाई प्राथमिक प्रदायक नियुक्त गरिनेछ। कार्यक्र म(हरू) मा आधारित भई, यो व्यक्तिलाई परामर्शदाता, सामाजिक कार्यकर्ता, थेरापिस्ट, मामिला व्यवस्थापक, सहायक कामदार, चिकित्सक, परिचारिका वा समान अन्य केही भन्न सकिन्छ। तपाईंसँग यस प्रदायकले तपाईंको स्याहार समन्वय गर्नुहुनेछ। तपाईं र तपाईंको प्रदायकले तपाईंका व्यक्तिगत आवश्यकताहरू पूरा गर्न स्याहारको योजना विकास गर्नुहुनेछ। तपाईंको लक्ष्य के हो, तपाईंलाई यी लक्ष्य हासिल गर्न कस्ता चरणहरूको आवश्यक हुन्छ र तपाईं अन्य सेवामा ट्रान्जिसन गर्न वा एजेन्सी छोड्न तयार हुनुहुन्छ भनी तपाईंलाई कसरी थाहा हुनेछ भन्ने कुराको निर्णय गर्नुहुनेछ। यदि त्यो आवश्यक भएमा, तपाईंको प्रदायकले तपाईंलाई अन्य सेवाहरूमा सिफारिसहरूसँग मद्दत गर्नुहुनेछ अवसरमा, सेवाग्राहीहरूले अग्रिम रूपमा विशिष्ट योजनाहरू विकास गर्न छनोट गर्नसक्नुहुन्छ जसले उहाँहरूको अवस्था अझ खराब गर्न र उहाँहरूलाई निर्णयहरू गर्न कठिन हुने अर्को गम्भीर समस्या विकास गर्छ। यसलाई अग्रिम निर्देशिकाहरू भनिन्छ। तपाईंलाई अग्रिम निर्देशनहरूबारे थप जानकारी चाहिएमा, कृपया आफ्नो प्रदायकलाई सोध्नुहोस्।

सेवाग्राहीहरू र/वा उहाँका परिवारहरूका लागि सेवाहरू सम्बन्धी प्रतिक्रिया र हाम्रो हालैका कार्यमा इन्पुट र हावर्ड सेन्टरको भविष्यको निर्देशन उपलब्ध गराउन, हावर्ड केन्द्रसँग स्थायी समिति नाम गरेको समूहहरूको संख्या छ। यस स्थायी समितिहरू: **Family Advisory Council, Consumer Advocacy Network, Developmental Services Standing Committee** र **Substance Use Services Advisory Committee** हुन्। थप जानकारीको लागि आफ्नो प्रदायकसँग कुरा गर्नुहोस् वा हावर्ड केन्द्रको

मूख्य नम्बर **802-488-6000** मा सम्पर्क गर्नुहोस्। साथै, हावर्ड केन्द्रको Board of Trustees का 50% भन्दा बढी सेवाग्राही वा उहाँका परिवार सदस्यहरू हुनुहुन्छ। यसका साथै, हावार्ड सेन्टरको बोर्ड अफ ट्रस्टिजमध्ये 50% भन्दा बढी सेवाग्राही वा सेवाहरू प्राप्त गरिरहेका मानिसका परिवार सदस्यहरू छन्।

हाम्रो सेवाहरू मूल्याङ्कन गर्ने तरिकाहरूमा एक भनेको सेवाग्राहीहरू कत्तिको सन्तुष्ट हुनुभएको छ र उहाँहरूले प्राप्त गर्नुभएको सेवाहरूले उहाँहरूलाई मद्दत गरेको छ कि छैन भनेर सोध्नु हो हामीले सेवाग्राहीहरूले सेवाहरू प्राप्त गर्नुभएको बेला प्रश्नावलीहरू प्रयोग गर्छौं र सेवाहरू पूरा भएपछि सेवाग्राहीहरूलाई सम्पर्क गर्छौं। यस प्रक्रियामा तपाईंको सहभागी स्वैच्छिक र उच्च रूपमा प्रशंसनीय हुन्छ।

सेवाहरूको लागि भुक्तानी

विभिन्न वित्त व्यवस्था स्रोतहरूद्वारा हावर्ड केन्द्र सेवाहरूको लागि भुक्तान गरिएको छ।

चिकित्सा सहायता सहित धेरै प्रकारका बीमाहरू स्वीकृत गरिएको छ। तपाईंले बीमा गराउनुभएको छ भने, कृपया तपाईंको पहिलो भेटको लागि आफ्नो कार्ड ल्याउनुहोस्। कुनै बीमा कम्पनीहरूले सह भुक्तानी माग गर्छ भनी सचेत हुनुहोस्। तपाईं अबीमाकृत हुनुहुन्छ भने, हामीले तपाईंको वित्तीय अवस्थामा आधारित भएर व्यक्तिगत शुल्कहरू सेट गर्न स्लाइडिङ स्केलको प्रयोग गर्नेछौं। कृपया ध्यान दिनुहोस् कि तपाईंले आफ्नो बीमा प्रयोग नगर्ने छनोट गर्नुभयो भने, स्लाइडिङ शुल्क स्केल प्रयोग हुन सक्दैन। तपाईंले सेवाहरू प्राप्त गर्न सुरु गर्नु अगाडि नै तपाईंको शुल्क तपाईंलाई व्याख्या गरिएको हुनेछ।

हावर्ड केन्द्रले आवश्यक सेवाहरूलाई सहायता गर्नका लागि वित्त व्यवस्था सुरक्षा गर्न सेवाग्राहीहरू, परिवारहरू, स्वास्थ्य बीमाकर्ताहरू, स्थानीय र राज्य एजेन्सीहरू, निजी संस्थाहरू र अन्य स्रोतहरूसँग कार्य गर्ने प्रतिबद्ध छ। वित्तीय सीमितताहरूले सेवाहरूमा पहुँच सीमित गर्नेछैन।

तपाईंसँग बिलिङ सम्बन्धी प्रश्नहरू छन् भने, कृपया 802-488-6920 मा फोन गर्नुहोस्।

सुरक्षित वातावरण सिर्जना गर्ने

हावर्ड केन्द्रको प्रत्येक साइट अग्नि नियन्त्रक यन्त्र र प्राथमिक उपचार किटहरूले सुसज्जित गरिएको छ। त्यहाँ हरेक ढोकामा आपतकालीन निकास निर्देशनहरू स्थित रहेका छन्। प्रत्येक साइटमा विषेश निकास योजना छ। तपाईंलाई साइटको आपतकालीन योजनाको प्रतिलिपि मनपर्छ भने, कृपया आफ्नो प्रदायकसँग सोध्नुहोस्। फायर ड्रिल र लकडाउन सुरक्षा प्रोटोकलहरू (पनि हरेक ढोकाको नजिक स्थित रहेको) नियमित रूपमा अभ्यास गरिएको हुन्छ।

सामान्य रूपमा, CPR र प्राथमिक उपचारमा प्रशिक्षित भएको हरेक साइटमा कम्तीमा पनि एउटा कर्मचारी सदस्य हुन्छ। कर्मचारी पनि युनिभर्सल सावधानीहरूमा प्रशिक्षित छन्। आवश्यक पर्ने स्थिति उत्पन्न हुन्छ भने चिकित्सा ध्यानाकर्षण वा सर्वत्र अपनाइने सावधानीहरू कार्यान्वयन गरिनुपर्छ, सेवाग्राहीहरूले हस्तक्षेप गर्न कर्मचारी सदस्यलाई सोध्न सक्छन्। धेरैजसो साइटहरूमा स्वचालित बाह्य डिफिब्रिलेटर छ।

हामीले सेवागर्नेसँग हाम्रो सम्बन्ध आपसी सम्मान र मान-मर्यादामा आधारित छन्। हामीले सारांश गरेको कुनै नियम तथा अपेक्षाहरू राज्य वा संघीय नियमहरूद्वारा लगाएता पनि, हाम्रो मुख्य उद्देश्य भनेको हाम्रो ग्राहकहरूका लागि सकारात्मक अनुभव सिर्जना गर्नु हो।

ग्राहक र कर्मचारीहरूद्वारा आपसी रूपमा सम्मान पूर्ण व्यवहार अपेक्षा गरिएको हुन्छ। एजेन्सी सम्पतिमा कुनै हतियारहरूको अनुमति दिइएको छैन। एजेन्सीको सम्पत्तिमा कुनै र सबै गैरकानूनी लागूपदार्थको स्वामित्व र/वा प्रयोग कडाइका साथ प्रतिबन्धित छ। भर्मन्ट राज्यको कानून अनुसार, हाम्रो कुनै आवासीय कार्यक्रमका तोकिएका क्षेत्रहरूमा बाहेक एजेन्सीको आधारमा सम्पूर्ण सुर्ती उत्पादनहरूको प्रयोग, दुवै भित्र र बाहिर कडा रूपमा प्रतिबन्धित गरिएको छ। "सुर्ती उत्पादनहरू" मा सम्पूर्ण सुर्ती उत्पादनहरू, इ-चुरोटहरू र कुनै पनि गैर-FDA स्वीकृत निकोटिन उत्पादन वा यन्त्र समावेश हुन्छन्। निवारणको उद्देश्यको लागि FDA स्वीकृत निकोटिन प्रतिस्थापनका उत्पादनहरूको प्रयोगलाई अनुमति दिइएको छ। तपाईंलाई सुर्ती उपयोग तथ्याङ्कहरू, निवारण सहायता वा निवारण विशेषज्ञ सम्बन्धी थप जानकारी चाहनुहुन्छ भने, कृपया **www.802quits.org** मा जानुहोस् वा **1-800-784-8669** मा फोन गर्नुहोस्। थप लागूपदार्थको प्रयोग उपचार स्रोतहरूको लागि, आफ्नो प्रदायक वा हाम्रो मुख्य नम्बर **802-488-6000** मा सम्पर्क गर्नुहोस्।

सेवा जनावरसँगका धेरै कर्मचारी र सेवाग्राहीहरूका साझेदारको रूपमा एजेन्सी सम्पत्तिमा र प्रायजसो सबै एजेन्सी क्रियाकलापहरूमा सेवा जनावर, भावनात्मक सहायता/सहयोगी जनावर र प्रशिक्षणमा रहेका सेवा जनावरहरूलाई स्वागत छ। सेवा जनावरहरू र प्रशिक्षणमा रहेका सेवा

जनावरहरूलाई सार्वजनिक आवासका स्थानहरूमा छोड्दा, भावनात्मक सहायता/सहयोगी जनावरहरूसँग कानूनी पहुँचको लागि समान विकल्प हुँदैन भनी ध्यानमा राख्नु महत्त्वपूर्ण हुन्छ। सेवा तथा भावनात्मक सहायता/सहयोगी जनावरहरू सम्बन्धित नियम तथा नियमनहरूको लागि www.ada.gov मा जानुहोस्।

अशक्तता भएका अमेरिकीहरू ऐन (ADA) अनुसार, सेवा जनावरलाई "अशक्तता भएका व्यक्तिको लागि काम गर्न र कार्य सम्पादन गर्न व्यक्तिगत रूपमा प्रशिक्षित गरिएको कुकुरको" रूपमा परिभाषित गरिन्छ। प्रशिक्षणमा रहेका सेवा जनावरहरू भर्मन्ट पहुँचयोग्य विधान अन्तर्गत अनुमतियोग्य हुन्छन्। सेवा जनावरहरू सबै वंश तथा आकारहरूमा आउँछन् र दृश्यवान रूपमा पहिचान योग्य हुन आवश्यक छैन। तिनीहरू आफ्नो हातको नियन्त्रणमा हुनुपर्छ र अशक्तता सम्बन्धित क्रियाकलापमा मद्दत गरिने सञ्चालकसँग जनावरका हस्तक्षेपहरू सीमित नगर्दासम्म हरेक समयमा पट्टि बाँधेको हुनुपर्छ।

समय समय देखि, तपाईंले हाम्रो कार्यक्रमहरू मध्ये एकमा लोक भ्रमण गर्न निमन्त्रणा दिइएको हाम्रो परिसरमा थेरापी कुकुर टोली देख्न सक्नुहुन्छ। तपाईंले हावर्ड केन्द्रमा देख्नसक्ने कुकुरको प्रकार थाहा नहुँदासम्म, कुकुरसँग आकर्षक हुनुभन्दा पहिला सञ्चालकसँग कुराकानी गर्न राम्रो हुन्छ। यस्ता धेरैजसो जनावरहरू अशक्तता सम्बन्धित कारणहरूको लागि आफ्नो व्यक्तिसँग हुन्छन्, त्यसैले, आवाज गरेर, खानेकुराको प्रस्ताव गरेर वा पाल्तु जनावर गर्ने प्रयास गरी विचलित नगर्न महत्त्वपूर्ण हुन्छ।

सेवाग्राहीका अधिकारहरू र कानूनी जानकारी

जानकारीको गोपनीयता

संघीय र राज्य कानूनहरूले तपाईंको गोपनीय जानकारीको सुरक्षा गर्छन्। गोपनीयतालाई सम्मान गर्नु हाम्रो लागि महत्त्वपूर्ण हुन्छ। हामीले हाम्रो *गोपनीयता अभ्यासहरूको सूचना*मा उल्लेख भए अनुसार उपचार, भुक्तानी र स्वास्थ्य स्याहार सञ्चालनहरूका लागि तपाईंको स्वास्थ्य जानकारी प्रयोग गरी खुलासा गर्नेछौं। यसमा तपाईंको बारेमा स्वास्थ्य जानकारी प्रयोग गर्ने र खुलासा गर्ने कुरालाई समावेश हुन्छ जसकारण एजेन्सीमा तपाईंले प्राप्त गर्नुभएका उपचार तथा सेवाहरू बीमा कम्पनी जस्तो तेस्रो पक्षले स्वीकृत गर्न सक्छ, यसलाई बिल गर्न सकिन्छ र यसले भुक्तानी गर्न सक्छ। मदिरा तथा लागूपदार्थ दुर्व्यसनीको जानकारी 42 CFR को भाग 2 द्वारा सुरक्षित गरिएको छ र नियमनहरूका लागि उपलब्ध नगराइएसम्म तपाईंको विशेष लिखित अनुमति बिना रिलिज वा खुलासा नहुन सक्छ।

निम्न जस्तै सीमित कानूनी अवस्थाहरू अन्तर्गत, तपाईंको अनुमतिबिना नै आफ्नो वा आफ्नो परिवारको बारेमा भएको जानकारी रिलिज गर्न सकिन्छ भनी तपाईंलाई सल्लाह दिइएको छ:

- हामी भर्मन्ट कानूनद्वारा दुर्व्यवहार, उपेक्षा वा शोषणका यथार्थ वा शंकास्पद मामिलाहरू रिपोर्ट गर्न र बालबालिका तथा अतिसंवेदनशील वयस्कहरूको संलग्नतालाई ध्यान नदिन आज्ञापित छौं।
- तपाईं आफ्नै वा अरू वा सर्वसाधरण जनताका लागि गम्भीर खतरामा वा चिकित्सा आकस्मिक घटनामा हुनुहुन्छ भने हामीले उपयुक्त कदम चाल्नु आवश्यक हुन्छ।
- हामीसँग व्यक्तिहरू वा सम्पत्तिका स्थानहरू सहित पहिचानयोग्य पीडित वा सर्वसाधरण जनताको विरुद्धमा भएका हिंसा वा क्षतिका विश्वसनीय खतराहरू खारेज गर्ने अधिकार रहन्छ।
- यो अवस्थामा, हामी प्रमाण प्रस्तुत गर्न वा रेकर्डहरू उपलब्ध गराउन अदालतद्वारा आदेश दिइएको उपस्थिति पत्रसँगै प्रतिबद्ध हुन आवश्यक हुनसक्छ।
- संघीय, राज्य वा स्थानीय कानूनद्वारा यसो गर्न आवश्यक हुँदा हामीले तपाईंको बारेमा भएको स्वास्थ्य जानकारी खुलासा गर्नेछौं।

सेवाग्राही तथा परिवारहरूका अधिकारहरू

हावर्ड केन्द्रको लक्ष्य भनेको तपाईंका विशिष्ट विशेषता, आवश्यकता, इच्छा र योग्यताहरूमा प्रतिक्रियाशील र उपयुक्त हुने तरिकामा उपलब्ध हुने कम प्रतिबन्धित वातावरणमा सेवाहरू र उपचार प्रदान गर्नु हो।

- सेवाहरू प्राप्त गर्दा तपाईंसँग सबै समयमा इज्जत तथा सम्मानका साथ उपचार गर्ने अधिकार छ। तपाईंसँग पर्याप्त मात्रामा मानवीय उपचार तथा स्याहार प्राप्त गर्ने अधिकार छ।
- तपाईंसँग जाति, धर्म, लिङ्ग, जातिय पृष्ठभूमी, उमेर, यौन झुकाव, असक्षमता वा HIV स्थितिबिना सेवा गर्ने र सहायता गर्ने अधिकार छ।
- तपाईंसँग आफ्नो उपचार वा अनुभव गरेको सेवाको कोर्सलाई प्रभाव पार्ने सबै एजेन्सीका नीतिहरूको बारेमा सूचित हुने अधिकार छ। कृपया विशेष एजेन्सी नीतिहरूसँग सम्बन्धी थप जानकारीको लागि आफ्नो प्रदायकलाई सोध्नुहोस्।
- तपाईंसँग आफ्नो प्राथमिक भाषा र सञ्चारको प्राथमिक मोडमा कुराकानी गर्ने अधिकार छ।
- तपाईंसँग आफ्नो सेवा प्रदायकको पत्यारपत्र र योग्यताहरूको बारेमा सूचित हुने अधिकार छ। इजाजतपत्र प्राप्त र नामावली भएका मनोचिकित्सकरूले तपाईंसँगको तेस्रो सम्पर्कभन्दा पहिले नै आफ्ना पत्यारपत्र र योग्यताहरू तपाईंलाई उपलब्ध गराउनेछन्। तपाईंको अनुरोधमा सबै अन्य प्रत्यक्ष सेवाका कर्मचारी सदस्यहरूका पत्यारपत्र र योग्यताहरू तपाईंलाई उपलब्ध गराइनेछन्।
- तपाईंसँग योग्यताको मापदण्ड तथा वित्त व्यवस्था प्राथमिकताहरू, उपलब्ध सेवा, कार्यक्रम तथा अभ्यासकर्ताहरू, अभ्यास निर्देशिकाहरू, व्यवस्थापन अभ्यासहरू र गुनासो तथा अपील कार्यविधिहरूको बारेमा जानकारी प्राप्त गर्ने अधिकार छ।
- तपाईंसँग अन्य एजेन्सीहरूलाई समावेश गर्नसक्ने व्यक्तिगतकरण उपचार वा सहायता योजनाको विकासमा सक्रिय रूपमा सहभागी हुने र यस्ता योजना तथा रेकर्डहरूको समीक्षा गर्ने अधिकार छ।
- तपाईंसँग सहमति सूचित गर्ने र प्रदायकको छनोटसँग सम्बन्धित तपाईंका प्राथमिकताहरू सहित उपचार/सेवा लक्ष्यहरू स्थापना गर्ने ALL निर्णयहरूमा सहभागी हुने अधिकार छ। इनटेकको अवधिमा वा सेवाहरूको दौरानको अवधिको कुनै पनि समयमा, तपाईंले आफ्नो प्रदायकलाई सेवा डेलीभरि, जानकारीको प्रकाशन, समवर्ती सेवाहरू, सेवा डेलीभरि टोलीको संयोजना र लागूयोग्य छ भने अनुसन्धान परियोजनाहरूमा संलग्नतासँग सम्बन्धित आफ्ना प्राथमिकताहरू भन्न सक्नुहुन्छ।
- तपाईंसँग आफ्नो निर्णय क्षमतालाई सहज बनाउने उपयुक्त जानकारी समयमै प्राप्त गर्ने अधिकार छ।

- तपाईंसँग गोपनीयताको अधिकार छ। कानून अनुसार अनुमति दिइएका वा आवश्यक हुने विशेष स्थितिहरूमा बाहेक तपाईंको गोपनीयतालाई राज्य तथा संघीय कानूनद्वारा संरक्षण गरिएको छ।
- तपाईंसँग कानूनद्वारा अनुमति दिइएको हदसम्म औषधी वा विशेष उपचार कार्यविधिहरू अस्वीकार गर्ने अधिकार छ।
- तपाईंसँग हामीले बनाएका स्वास्थ्य रेकर्डहरूमा समयमै पहुँच गर्ने तथा तिनीहरूको प्रतिलिपि प्राप्त गर्ने र/वा केही अपवादहरूसँगै आफूमा कायम रहने अधिकार छ। रेकर्डहरूका लागि तपाईंको अनुरोध कुनै अनुचित ढिलाइबिना पूरा गरिने छ। तपाईंसँग *गोपनीयता अभ्यासहरूको सूचना*मा उल्लिखित गरिएको आफ्नो स्वास्थ्य जानकारीसँग सम्बन्धी अतिरिक्त अधिकारहरू छन्।
- तपाईंसँग भर्मन्ट कानून अन्तर्गत परिभाषित गरिए अनुसार दुवै स्वैच्छिक र अनैच्छिक रूपमा बहिरङ्ग र अन्तरङ्गको रूपको स्थितिको लागि सबै कानूनी सुरक्षा र उपयुक्त प्रक्रियामा अधिकार छ।
- तपाईंसँग उपयुक्त प्रतिनिधित्वको लागि कानूनी संस्थाहरूमा पहुँच गर्ने वा रेफरल दिने अधिकार छ।
- तपाईंसँग स्वयं-मद्दत गर्ने र सहायता सेवाहरूको रक्षा गर्ने पहुँच गर्ने वा रेफरल दिने अधिकार छ।
- तपाईंसँग अनुसन्धान गरिएका र समाधान गरिएका तपाईंका अधिकारहरूको कुनै निर्दिष्ट उल्लङ्घन गर्ने अधिकार छ।
- ऐन 264 द्वारा परिभाषित गरिए अनुसार एउटा एजेन्सीभन्दा बढीको सेवाहरू आवश्यक हुने र गम्भीर भावनात्मक अवरोध भएको बच्चा वा किशोर-किशोरी आफ्नो उपचार टोलीको योजना बनाउने प्रक्रिया मार्फत समन्वय सेवाहरूको योजनाको विकासमा हकदार छन्। आमाबुवा वा अभिभावकको रूपमा तपाईं सेवाहरूको समवन्यसँग असन्तुष्ट हुनुहुन्छ भने, तपाईंले ऐन 264 अन्तर्गत मानव सेवा निकाय मार्फत अपील गर्न सक्नुहुन्छ।

यी अधिकारहरूका साथै, केही कार्यक्रमहरूका सहभागीहरूसँग अतिरिक्त अधिकारहरू वा भिन्न तरिकामा उल्लेख गरिएका अधिकारहरू हुनसक्छन्। सेवाग्राहीलाई राज्य वा अन्य नियन्त्रक वा नियमनकारी शरीरद्वारा आवश्यक भए अनुसार वार्षिक रूपमा वा प्रायजसो उनीहरूका अधिकारहरू बारे सूचित गरिन्छ।

यदि उपचारले व्यक्तिको कल्याणमा वा संस्थाको वित्तीय स्रोतहरूको तर्फ हानिकारक मानिएको पेशेवर वा सेवाको सीप स्तरलाई नाघ्दछ भने यी अधिकारहरूलाई उक्त पेशेवरको निर्णयमा उपचारको विरोधमा प्रबन्ध मिलाउन कुनै पनि स्वास्थ्य, मानसिक स्वास्थ्य वा सेवा पेशेवरको आवश्यकता हुँदैन।

उचित रूपमा स्याहार प्रस्तावित तथा उपलब्ध गराइएको र सहायता सेवाहरूमा सहमति वा सहकार्य गर्न अस्वीकार गर्ने व्यक्तिको परिणाम स्वरूप उचित उपचार वा सेवाहरूको प्रावधान असम्भव भएका व्यक्तिलाई माथि उल्लिखित कुनै पनि अधिकारहरूले व्यक्तिलाई सेवाहरू घटाउने वा हटाउनेबाट कार्यक्रम रोक्दैन।

सेवाग्राही तथा परिवारहरूको उत्तरदायित्वहरू

सेवाग्राही र प्रदायक बीच साझेदारी हुँदा मात्रै सेवाहरू प्रभावकारी हुन्छन्। सबै पक्षहरूलाई उपचार वा सेवा लक्ष्य हासिल गर्ने पूरा प्रतिबद्धता गराउन आवश्यक हुन्छ। हामीले सबै सेवाग्राहीहरूलाई निम्नमा प्रतिज्ञा गर्न अनुरोध गर्छौं:

- उपचार तता सेवाहरूमा नियमित सहभागिता
- निर्धारित भेट वा अपोइन्टमेन्टहरूमा नियमित उपस्थिति
- प्रत्यक्ष शुल्क स्वीकार गरिएको हुँदा सेवाको समयमा भुक्तानी
- उपयुक्त तरिकामा भिन्नताहरूको रिजोल्युशन
- कुनै शारीरिक वा मौखिक खतरा वा आक्रामक व्यवहार नहुन
- एजेन्सी परिसरमा कुनै हतियारहरूको अनुमति दिइएका छैन
- कुनै पनि एजेन्सी कर्मचारीको फोटो खिँच्न वा रेकर्ड गर्नका लागि उहाँहरूको मौखिक अनुमति आवश्यक पर्छ; कर्मचारी कुनै पनि फोटोग्राफ वा रेकर्डिङमा हुन आवश्यक छैन
- एजेन्सी परिसरमा धुम्रपान वा सुर्तीजन्य पदार्थको प्रयोग अनुमति दिइएको छैन
- एजेन्सी परिसरमा कुनै अवैध लागूपदार्थ वा मदिराको अनुमति दिइएको छैन

यदि माथि उल्लिखित अपेक्षाहरू पालना गरिन्न भने, एजेन्सीले सेवाहरू बन्द गर्ने र स्थान प्रतिबन्धहरू गर्ने अधिकार हुन्छ। प्रतिबन्धित तथा निलम्बन गरिएका कुनै पनि अधिकार वा विशेषाधिकारहरूले प्रतिबन्ध वा निलम्बनको व्यक्तिगत परिस्थिति तथा कारणमा आधारित भएर एजेन्सीको समझदारीमा पुनर्नियुक्त गर्न सक्छ।

नीति-संहिताको सारांश

हावर्ड केन्द्रले यसको कर्मचारीहरूलाई पुष्टि गर्न अपेक्षा राख्ने विस्तृत नीति-संहिता विकास गरेको छ। नैतिक अपेक्षाहरूको सारांश निम्नमा उल्लिखित छन्।

- हावर्ड केन्द्रका कर्मचारीहरूले स्वयं निर्धारण गर्न सेवाग्राहीहरूका अधिकारहरूको सम्मान र प्रोत्साहन गर्नेछ र सेवाग्राहीहरूलाई आफ्ना लक्ष्यहरू पहिचान तथा स्पष्ट पार्न सहायता गर्नेछ।
- हावर्ड केन्द्रका कर्मचारीहरू व्यक्तिको उमेर, लिङ्ग, जाति, जातीयता, राष्ट्रिय मूल, धर्म, लैङ्गिक झुकाव, अपाङ्गता, भाषा वा सामाजिक आर्थिक स्थितिमा आधारित भएर आफ्नो काममा अन्तरक्रिया गर्ने व्यक्तिलाई उत्पीडन गर्ने वा होच्याउने व्यवहारमा जानीजानी संलग्न हुनुहनेछैन।
- हावर्ड केन्द्रको कर्मचारीले कुनै पनि लिखित वा मौखिक सञ्चारहरूमा अपमानजनक भाषा प्रयोग गर्नुहुनेछैन।

- हावर्ड केन्द्रका कर्मचारीहरू पेशागत रूपमा न्यायसंगत नभएको र मनोवैज्ञानिक हानी पुर्‍याउने सहितका हानी पुरयाउने सेवाग्राहीहरूसँग शारीरिक सम्पर्कमा संलग्न हुनुहुनेछैन।
- हावर्ड केन्द्रका कर्मचारीहरूले प्रश्नमा सहमति गर्ने क्षमता भएका अवस्थाहरूमा बाहेक थेरापी वा सम्बन्धित प्रक्रियाहरूमा उपयुक्त सूचित सहमति प्राप्त गर्नुहुनेछ।
- हावर्ड केन्द्रका कर्मचारीले उपलब्ध गराइएका सेवाहरूको प्रापकलाई बुझ्न सकिने भाषामा उपलब्ध गराइएका सेवाहरू र उक्त सेवाको हरेक परिणामहरू बारे वर्णन गर्नुहुनेछ।
- सेवाग्राही, विद्यार्थी, निरीक्षक वा अनुसन्धान सहभागीहरूसँग सामाजिक वा अन्य गैर पेशेवर सम्पर्क रोक्न सम्भव वा उचित कारण नहुँदा हावर्ड केन्द्रका कर्मचारीहरूले उचित सीमाहरू सेट गर्ने चरणहरूको पालना गर्नुहुनेछ। सम्भव हुँदा, हावर्ड केन्द्रका कर्मचारीहरूले पहिल्यै भएको सम्बन्धले हानी पुर्‍याउन सक्ने वा पहिल्यै यौनजन्य सम्बन्ध भएको सेवाग्राहीलाई उपचार गर्नबाट रोक्नेछ।
- हावर्ड केन्द्रका कर्मचारीहरूले बिमारी, मृत्यु वा तालिकाका उपलब्धता जस्ता तत्त्वहरूले मनोवैज्ञानिक सेवाहरूलाई अवरोध गर्ने कार्यक्रममा स्याहारको लगि उपयुक्त प्रयासहरू गर्नेछन्।
- हावर्ड केन्द्रका कर्मचारीहरूले बिरामी वा सेवाग्राहीहरूलाई त्याग्नुहुनेछैन। बिरामी वा सेवाग्राही उपरान्त सेवाहरू आवश्यक छैन वा सेवाहरूबाट केही लाभ हुनेछैन भनी उचित रूपमा स्पष्ट हुँदा हावर्ड केन्द्रका कर्मचारीहरूले पेशेवर सम्बन्धलाई उपयुक्त तरिकाले खारेज गर्नुहुनेछ। 17
- हावर्ड केन्द्रका कर्मचारीहरूले उमेर, लिङ्ग, जाति, जातियता, राष्ट्रिय मूल, धर्म, लैङ्गिक झुकाव, अपाङ्गता, भाषा वा सामाजिक आर्थिक स्थितिको आधारमा अनुचित भेदभावमा ध्यान नदिन वा सहज बनाउनमा संलग्न हुनुहुनेछैन।

- हावर्ड केन्द्रका कर्मचारीहरूले समूह, वैवाहिक तथा परिवार थेरापी वा संस्थागत परामर्शमा उचित भएका सीमितताहरू सहितको गोपनीयतामा भएका सीमितताहरू बारेमा छलफल गर्नुहुनेछ।
- हावर्ड केन्द्रका कर्मचारीहरूसँग कानून, संस्थागत नियम वा पेशागत सम्बन्धहरूद्वारा स्थापना गर्न सकिने गोपनीयताको पहिचान गरी कार्य वा परामर्श दिनेसँगको गोपनीयताका अधिकारहरूको सम्मान गर्न सावधानीहरू अपनाउने प्राथमिक दायित्व हुन्छ।
- हावर्ड केन्द्रका कर्मचारीलाई बालबालिका तथा अतिसंवेदनशील वयस्कहरूको दुर्व्यवहार र आफू अन्य व्यक्ति वा सर्वसाधरण जनतालाई हानी पुर् याउने खतराहरूको बारेमा रिपोर्ट गर्न आवश्यक हुन्छ।
- सम्भावित छिटो, हावर्ड केन्द्रका कर्मचारीहरू तथा सेवाहरूको बिरामी, सेवाग्राही वा अन्य उपयुक्त प्रापकहरूले वित्तीय र बिलिङ व्यवस्थाहरू उल्लेख गर्ने सम्झौतामा पहुँच गर्नु हुने छ। हावर्ड केन्द्रका कर्मचारीहरूले उपलब्ध गराइएका सेवाहरूको लागि फिर्तामा सामान तथा सेवाहरूको साटासाट वा स्वीकार गर्नुहुनेछैन। हावर्ड केन्द्रका कर्मचारीहरूले एजेन्सीको शुल्कहरूको हेरफेर गर्नुहुनेछैन। हावर्ड केन्द्र शुल्क विभाजनमा संलग्न हुनेछैन।
- हावर्ड केन्द्रका कर्मचारीहरूले परिभाषित गरिएको पेशागत सम्बन्धको विषय भित्र मात्रै मूल्याङ्कन, सेवाहरूको निदान वा हस्तक्षेपहरूको कार्यसम्पादन गर्नुहुनेछैन।
- हावर्ड केन्द्रका कर्मचारीले $ 25.00 भन्दा धेरैको मूल्य भएका कर्मचारीको पक्षमा भुक्तानी खर्चहरू सहितका कुनै पनि उपहार वा उपदान स्वीकार गर्नुहुन्न।

माथि उल्लिखित सारांश साथै अन्य शीर्षकहरू सहितका हावर्ड केन्द्रको नीति-संहिताको पूर्ण संस्करण हाम्रो वेबसाइट **www.howardcenter.org** मा फेला पार्न सक्नुहुन्छ।

उपभोक्ताको गुनासो र अपील नीति तथा कार्यविधिहरू

हावर्ड केन्द्रका सेवाग्राही भएकोले, तपाईंले प्राप्त गर्नु भएको सेवाहरूबारे गुनासोहरू दायर गर्ने अधिकार हुन्छ। हामीले तपाईंलाई यसमा यी प्रक्रियाहरू मार्फत मद्दत गर्न डिजाइन गरिएको विस्तृत जानकारी समावेश हुने भएकोले हाम्रोगुनासो र अपील नीति तथा प्रक्रियाहरूको पूर्ण प्रतिलिपिको लागि अनुरोध गर्न दृढतापूर्वक प्रोत्साहित गर्छौं थप जानकारीको अनुरोध गर्नको लागि आफ्नो प्रदायक वा अघिल्लो डेस्कको कर्मचारीलाई सोध्नुहोस्। तपाईंको सुविधाको लागि, हामीले अर्को विभिन्न पृष्ठहरूमा नीति संक्षिप्त गरेका छौं।

परिभाषाहरू

प्रतिकूल सुविधा निर्धारण: निम्नमध्ये कुनैमा रिफर गर्छ:

- सेवाको प्रकार वा स्तर, चिकित्सा आवश्यकताको आवश्यक, उपयुक्तता, सेटिङ वा समाविष्ट सेवाको प्रभावकारितामा आधारित निर्धारणहरू सहित अनुरोध गरिएको सेवाको प्रमाणीकरणलाई अस्वीकरण वा सीमित
- पहिले स्वीकृति दिइएको सेवाको कटौती, निलम्बन वा समाप्ति
- पूर्ण वा आंशिक रूपमा, सेवाको लागि भुक्तानीको अस्वीकारण
- मानवीय सेवाको एजेन्सीद्वारा परिभाषित गरिए अनुसार नियमित हिसाबमा सेवाहरू उपलब्ध गराउन असफलता
- गुनासो र अपीलहरूको मानक रिजोल्यूशन सम्बन्धित स्थापित समयसीमा भित्र कार्य गर्न असफलता
- नेटवर्क भन्दा बाहिरका सेवाहरू प्राप्त गर्ने लाभार्थीको अनुरोधको अस्वीकरण
- लागत साझेदारी, सहभुक्तानी, प्रिमियम, कटौती, सहबीमा र अन्य लाभार्थी दायित्वहरू सहितको वित्तीय दायित्वको विवाद गर्न लाभार्थीको अनुरोधको अस्वीकरण

अपिल (Medicare वा Medicaid भएको व्यक्तिहरूलाई लागू हुन्छ): प्रतिकूल सुविधा निर्धारणमायसको निर्णय समीक्षा गर्न एजेन्सीलाई उपभोक्ताको औपचारिक मौखिक वा लिखित अनुरोध। **द्रुत अपील** भनेको उपभोक्ताको जीवन; स्वास्थ्य वा प्राप्त गर्ने, कायम राख्ने वा अधिकतम प्रकार्य पुनः प्राप्त गर्ने क्षमता गम्भीरतापूर्वक जोखिम गर्न सक्ने आकस्मिक अवस्थामा भएको अपील हो।

अधिकारप्राप्त प्रतिनिधि: कुनै पनि स्तरको गुनासो वा अपिल प्रक्रियासँग निर्धारण प्राप्त गर्ने वा डिल गर्नेको पक्षमा काम गर्ने सेवाग्राही वा राज्य कानून अन्तर्गत अधिकारप्राप्तद्वारा अपोइन्ट गरिएको व्यक्ति। कथन गरिएको अवस्था बाहेक, अधिकारप्राप्त प्रतिनिधिसँग उहाँहरूले प्रतिनिधित्व गर्ने सेवाग्राहीको सबै अधिकार तथा उत्तरदायित्वहरू हुन्छ।

निष्पक्ष सुनुवाई: यो अर्ध-न्यायिक प्रक्रिया हो जहाँ उपभोक्ता र नियुक्त गरिएको एजेन्सी प्रत्येकले पेशागत सुनुवाई अधिकारीलाई अवस्था बारेमा आफनो पक्षमा प्रस्तुत गर्छन्। उपभोक्ताले प्रतिकूल सुविधा निर्धारणको सम्बन्धमा हावर्ड केन्द्रको आन्तरिक प्रक्रिया रिक्त गरेपछि मात्रै निष्पक्ष सुनुवाईहरू उपलब्ध हुन्छन्।

गुनासोहरू: प्रतिकूल सुविधा निर्धारण भन्दा अन्य कुनै पनि विषय बारेमा उपभोक्ताको असन्तुष्टिको मौखिक वा लिखित अभिव्यक्ति।

गुनासोको समीक्षा: हावर्ड केन्द्रका निष्पक्ष तेस्रो पक्षद्वारा गरिने गुनासो सम्बन्धी निर्णय प्रक्रियाको आन्तरिक समीक्षा।

नीति

गुनासो वा अपील उपयुक्त रूपमा समीक्षा गरिने छ र समायोचित तरिकामा विचार गरिने छ। यदि विशिष्ट सम्झौताहरूको आदेश दिन्छ भने सेवाग्राही र/वा आमाबुवाहरूलाई, उपयुक्त भएमा ग्रहणमा र त्यसपछि वार्षिक रूपमा वा विभिन्न फ्रिक्वेन्सीमा एजेन्सीको गुनासो र अपीलहरूको नीति तथा प्रक्रियाहरू सूचित गराइनेछ। नीति तथा प्रक्रियाहरू सेवा स्थानहरू र एजेन्सीको वेबसाइटमा पोस्ट पनि गरिनेछ। साथै, सबै कर्मचारीलाई उपभोक्ताको गुनासो र अपील नीति तथा प्रक्रियाहरूमा नियुक्तमा र त्यसपछि वार्षिक रूपमा प्रशिक्षण दिइनेछ। गुनासो वा अपील आरम्भ गर्ने वा अनुसरण गर्ने व्यक्तिहरूलाई प्रतिशोधको कुनै पनि फारामबाट स्वतन्त्र हुनुहुनेछ। यो नीति वा सम्बन्धित प्रक्रियाहरूको बारेमा कुनै पनि प्रश्नहरू हावर्ड केन्द्रको जानकारी व्यवस्थापन र अनुपालन निर्देशकमा निर्देशित गर्नुपर्छ। यो नीतिसँग अनुपालन सुनिश्चित गर्न चार अतिरिक्त एजेन्सी प्रतिनिधिहरू हुनुहुन्छ। जानकारी व्यवस्थापन र अनुपालन निर्देशकले हावर्ड केन्द्र समग्रको लागि गुनासो तथा अपीलहरूको समन्वयक रूपमा सेवा प्रदान गर्नुहुनेछ र सबै गुनासो तथा अपीलहरूको समयोचित प्रक्रिया र रिजोल्यूशन सुनिश्चित गर्नको लागि उत्तरदायी हुनुहुन्छ। गुनासो वा अपीलको निर्णय प्रक्रियाको वरपरको सबै छलफलहरू सेवाग्राहीद्वारा अनुरोध नगरिँदासम्म सर्वसाधारण वा तेस्रो पक्षहरूबाट गोपनीय राखिनेछ।

यदि तपाईंलाई आफ्नो गोपनीयता अधिकारको उल्लंघन भएको छ भन्ने विश्वास लागेमा, तपाईंले एजेन्सीमा वा स्वास्थ्य तथा मानव सेवा विभागको सचिवकोमा उजुरी दायर गर्न सक्नुहुनेछ। एजेन्सीसँग उजुरी दायर गर्नको लागि, निम्नमा नोट गरिएको नम्बर फोन गरेर अनुपालना हटलाइनलाई सम्पर्क गर्नुहोस्। गोपनीयता उजुरीहरू संघीय कानून अन्तर्गत आवश्यक भए अनुसार सम्हालिन्छ र एजेन्सीको उजुरी प्रक्रिया मार्फत सम्बोधन गरिन्न भनी नोट गर्नुहोस्।

पार्क स्ट्रिट कार्यक्रम (Park Street Program) र ट्रान्जिसनल हाउजिङ कार्यक्रम (Transitional Housing Program) का सेवाग्राहीहरूसँग Prison Rape Elimination Act (PREA) मा एजेन्सी नीतिमा कागजात गरिएको अतिरिक्त गुनासो अधिकारहरू छन्। PREA गुनासो फाराम यो वेबसाइट **www.howardcenter.org** मा उपलब्ध छ।

समयसीमा र विभागको निश्चित आवश्यकताहरू गुनासो र अपिल गर्ने कार्यक्रममा निर्भर रहेर भिन्न हुन्छ। यो नीतिमा उल्लेख नगर्दा नियुक्त गरिएको गुनासो र अपिल प्रतिनिधि विभिन्न विभागीय आवश्यकताहरूसँग समीक्षा गर्न र अनुपालन गर्नको लागि उत्तरदायी हुनुहुनेछ।

कुनै पनि समयमा कर्मचारी व्यक्ति वा सेवाग्राहीले गोपनीय भ्वाइसमेल छोड्न **802-488-7195** मा अनुपालन हटलाइनलाई फोन गरेर सम्पर्क गर्न सक्नुहुन्छ। यिनीहरू नामरहित हुन सक्छन्। सबै फोनहरूलाई स्वीकार र अनुसन्धान गरिनेछ।

पूर्ण एजेन्सी नीति र प्रक्रियाका प्रतिलिपिहरू अनुरोध गरेमा कुनै पनि सेवाग्राहीलाई उपलब्ध छन्।

पेशागत नियमन कार्यालय – व्यवहार तथा उजुरी प्रक्रिया

पेशागत नियमन राज्य कार्यालयको भर्मन्ट सचिवले 37,000 भन्दा बढी अभ्यासकर्ता र व्यवसायहरूका लागि भर्मन्ट इजाजतपत्र, प्रमाणपत्र र दर्ताहरू उपलब्ध गराउनु हुन्छ।

पेशागत व्यवहारलाई परिभाषित गर्ने कानूनहरूद्वारा प्रत्येक व्यवसाय वा पेशा सञ्चालन गरिन्छ। हावर्ड केन्द्रमा तपाईंको प्रदायकलाई यो लागू हुन्छ भने, उहाँले तपाईंलाई आफ्नो खुलासा फाराम र सम्बन्धित स्थितिहरूको प्रतिलिपि उपलब्ध गराउनुहुनेछ। तपाईंले विशेष स्थितिहरूका प्रतिलिपिहरू पेशागत नियमन राज्य कार्यालयको भर्मन्ट सचिवको साइट **https://www.sec.state.vt.us/professional-regulation** मा फेला पार्न सक्नुहुन्छ।

उजुरी दायर गराउन चाहनुहुने सेवाग्राहीहरूले पेशागत नियमन कार्यालयको वेबसाइट https://www.sec.state.vt.us/ professional-regulation/ file-a-complaint.aspx मा गएर त्यसो गर्न सक्नुहुन्छ। थप जानकारीको लागि तपाईं पेशागत नियमन कार्यालयमा लेखेर वा कल गरेर पुग्न सक्नुहुन्छ:

Office of Professional Regulation
89 Main Street, 3rd Floor
Montpelier, VT 05620
802-828-1505

उजुरी प्राप्त भएपछि, उठाइएका मुद्दाहरू लागूयोग्य पेशागत व्यवहार स्थितिहरूद्वारा समाविष्ट गरिन्छन् भने प्रशासनिक समीक्षा निर्धारण हुन्छ। त्यसो हो भने, समुदायलाई अनुसन्धान गर्न, जानकारी सङ्कलन गर्न र कार्यवाही सिफारिस गर्न वा उपयुक्त सञ्चालन समितिलाई बन्द गर्न नियुक्त गरिएको छ।

सबै उजुरी अनुसन्धानहरू गोपनीय छन्। पेशागत इजाजतपत्र र अभ्यास गर्ने योग्यताको विरूद्धमा अनुशासनात्मक कार्यवाहीको लागि निर्णयसँग अनुसन्धान समापन गरिन्छ भने, त्यसपछि इजाजतपत्र होल्डरको नाम सार्वजनिक गरिन्छ।

पेशागत नियमन कार्यालय मार्फत अनुशासनात्मक कारवाही इजाजतपत्रको आलोचनादेखि खारेजीसम्म आधारित छ तर केही अपवादहरूसँगै वित्तीय क्षतिपूर्तिलाई समावेश गर्दैन। वित्तीय क्षतिपूर्ति निजी वकीलहरू, साना दाबीहरूका अदालतहरूको मार्फत वा महान्यायाधिवक्ता कार्यालयको उपभोक्ता संरक्षण विभागबाट अनुसरण गर्न सकिन्छ।

सेवाग्राही विचार-विमर्श फाराम
(सन्दर्भको लागि मात्र प्रतिलिपि बनाउनुहोस्)

सेवाग्राही विचार-विमर्श

* सेवाहरू प्रयोग गर्ने तपाईंको निर्णय स्वैच्छिक हो।
* हावर्ड केन्द्रका सेवाहरू सेवाग्राही र प्रदायकबीचको सहयोगी प्रयत्न हुन्। हामीले हाम्रा सेवाहरू तपाईंको लागि लाभदायी हुनेछ भनी विश्वास गर्दा, उपचार, मूल्याङ्कन वा सहायताको परिणामहरूको बारेमा कुनै पनि ग्यारेन्टीहरू छैनन्।
* उपचार दौरान केही कार्यक्रमहरूले ध्यान, योगा वा निर्देशित बिम्बविधान जस्ता थेरापीहरू वा विधिहरू प्रयोग गर्न सक्छन्। तपाईं यी मध्ये कुनैपनि सेवाहरू प्राप्त गर्दै हुनुहुन्छ भने, तपाईंको प्रदायकले तपाईंसँग यस बारे थप विस्तृत रूपमा छलफल गर्नुहुनेछ।

खुलासाको सम्बन्धमा सेवाग्राहीको समर्थन

मलाई निम्न सहित हावर्ड केन्द्रमा उन्मुख गराइएको छ:

1. लक्ष्य तथा मूल्यहरू
2. संकटका सेवाहरू सहित सञ्चालन समय
3. सेवाहरू तथा संगठनात्मक बनावटमा कसरी पहुँच गर्ने
4. उपभोक्ता इनपुट
5. सेवाहरूको भुक्तानी
6. सुरक्षित वातावरण सिर्जना गर्ने
7. जानकारीको गोपनीयता
8. सेवाग्राही तथा परिवारहरूका अधिकारहरू
9. सेवाग्राही तथा परिवारहरूका उत्तरदायित्वहरू
10. नीति-संहिताको सारांश
11. उपभोक्ताको उजुरी, गुनासो र अपील नीति तथा कार्यविधिहरू
12. पेशागत नियमन कार्यालय - व्यवहार तथा उजुरी प्रक्रिया
13. मेरो सेवा प्रदायकको पत्यारपत्र र योग्यताहरू
14. साइटको आपतकालीन निकास मार्गहरू र आगो निभाउने उपकरण अवस्थित स्थान
15. गोपनीयता अभ्यासहरूको सूचनापत्र

मलाई माथिका जानकारी प्रति उन्मुख गरिएको छ र यसको सामग्री बुझेको छु र यसमा सहमति जनाउँछु।

जातियता भनेको जन-स्वास्थ्य सम्बन्धी आपतकालीन अवस्था हो

सन् 2020 मा, होवार्ड सेन्टरले बर्लिङ्गटन सिटी र 30 भन्दा बढी सामुदायिक संगठनहरूसँग जातीयता भनेको जन स्वास्थ्य सम्बन्धी आपतकालीन अवस्था हो भनी घोषणा गर्न सहभागी भएको छ। होवार्ड सेन्टर जातिवादी विरुद्ध संगठन बन्ने हाम्रा प्रयासहरूमा निम्न कार्यगत चरणहरू पालना गर्न प्रतिबद्ध छः

1. स्वास्थ्यका असमानताहरू पहिचान गर्न र हाम्रो एजेन्सीको चिकित्सकीय अभ्यास र भर्ना योजनामा परिवर्तन ल्याउन **डाटा ड्याशबोर्ड प्रणाली सिर्जना गर्ने**।

2. ट्रस्टी बोर्ड र होवार्ड सेन्टरमा अग्रज नेतृत्वकर्तालाई जातीय रूपमा विविध बनाउन जारी राख्नका लागि **उन्नत भर्नाका रणनीतिहरू**।

3. हामीले सेवा गर्ने व्यक्तिहरू (ग्राहक, विद्यार्थी र बिरामीहरू) द्वारा हुन सक्ने जातिवादी कार्यहरूलाई सम्बोधन गर्न **प्रशिक्षण र सहायता बढाउने**।

4. एजेन्सीका कार्य आरम्भमार्फत **ब्ल्याक लाइभका विषयवस्तु प्रदर्शन गर्ने**।

5. सामुदायिक शिक्षाका श्रृङ्खलाहरूमा हाम्रो निःशुल्क र खुला भागको रूपमा मानसिक स्वास्थ्य, लागूपदार्थ दुर्व्यसनी र विकासात्मक असक्षमताहरूसँग सम्बन्धित **जातिवाद सम्बन्धी शैक्षिक सत्रहरू प्रस्ताव गर्ने**।

"हामी जातिय भेदभाव बिनाको संसारप्रति प्रतिबद्ध छौं। सामाजिक न्यायको मूलमन्त्रका साथ, होवार्ड सेन्टरका कर्मचारीले हरेक दिन हाम्रो समुदायलाई सेवा दिन, हाम्रो संगठनात्मक संस्कृति र स्याहारको प्रणालीमा विविधता, समानता र समावेशनलाई अझ बलियो बनाउन काम गर्छन्। हामी हाम्रा सामुदायिक साझेदारहरूसँग समुदायभर रणनीतिक रूपमा र प्रणालीगत जातिय भेदभावलाई पूर्ण रूपमा निर्मूल पार्न सँगसँगै सामले हुने अपेक्षा राख्दछौं।"

–Catherine Simonson, LICSW,
सेवाग्राही सेवाहरू, प्रमुख अधिकारी

मद्दत यहाँ छ।

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**, with **INDIGENOUS PEOPLES**, and **PEOPLE OF ALL FAITHS** • 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.

من ا بمم مرحب كلكم • Tất cả đều được chào đón ở đây
Tous sont les bienvenus ici • ဤနေရာမှာ အားလုံးကို ကြိုဆိုပါတယ်။
Dadka kulushoo ha dhawaatheen • Svi su dobrodošli ovdje
在這裡歡迎所有人 • Dhammaan waa la soo dhaweynayaa
Wote wanakubaliwa hapa • Todos son bienvenidos aqui
सबै जनालाई यहाँ स्वागत छ।
Сви су добродошли овдје • མི་ཚང་མ་ཕེབས་པར་དགའ་བསུ་ཞུ་ཡོད།

United Way of Northwest Vermont

HOWARD CENTER
Help is here.
सन् 1865 देखि