



HOWARD
CENTER

Help is here.

TANGU 1865



KITABU CHA MTEJA CHA MKONONI

TOLEO LA NNE

SWAHILI

Kumbukumbu ya Haraka



Nambari Kuu Ya Kituo cha Howard **802-488-6000**

Laini ya kuchukuliwa kwa Kituo cha Howard

Mtu yeyote anaweza kupigia simu kituo cha Howard. Tutatoa msaada, tuyajibu maswali, na tukuunganishe na rasilimali na huduma katika kituo cha Howard au katika jamii.

Sababu za mara kwa mara za kupiga simu:

- Kutafuta tiba au ushauri nasaha
- Kuhisi wasiwasi kuhusu mtoto
- Kwa kuihitaji msaada kwa familia yako
- Kupata usaidizi wa kuwezesha kuishi maisha ya kawaida



Kupiga simu kwa Haraka kwa kaunti ya Chittenden **802-488-7777**

Laini ya Kituo cha Howard ya mzozo
Ipo 24/7/365

Sababu za mara kwa mara za kupiga simu:

- Hisia zilizozidi
- Mafikira ya kujiua
- Kusikia sauti zinazosumbua
- Wasiwasi kuhusu ustawi wa mpendwa wako

Iliyorekebisha Desemba 2021

Orodha ya Yaliyomo

KUHUSU KITUO CHA HOWARD

UKURASA

Karibu.	4
Ujumbe Wetu	4
Vile Tunavyosaidia.	4
Maono Yetu.	5
Maadili ya Msingi	5
Saa za Kufanya kazi	5

HUDUMA

Jinsi ya Kupata Usaidizi.	6
Muundo wa Shirika.	7
Mchango wa Mtumiaji	7
Kulipia Huduma	8
Kujenga Mazingira Salama	9

HAKI ZA MTEJA NA TAARIFA YA KISHERIA

Usiri wa Taarifa	12
Haki za Wateja na Familia	13
Majukumu ya Wateja na Familia	16
Muhtasari wa Kanuni za Maadili.	17
Malalamiko ya Mtumiaji, na Sera ya Rufaa na Taratibu	20
Ofisi ya Udhhibiti wa Taaluma – Mwenendo na Mchakato wa Malalamiko	23
Fomu ya Ushauri kwa Mteja	24
Ubaguzi wa rangi ni Dharura ya Afya ya Umma . . .	25

JE UNGETAKA KUJISAJILI KUPIGA KURA?

Kama haujasajiliwa kupiga kura na ungetaka usaidizi, tafadhali ongea na mtoaaji wako wa huduma au mfanyikazi wa meza ya mbele ili kupata fomu ya usajili. Ili kustahiki kupiga kura katika Vermont, lazima:

1. uwe raia wa Marekani;
2. uwe mkaazi wa Vermont na mkaazi wa mji ambao unaomba uongezwe katika orodha;(AU uwe mwanajeshi au mpiga kura wa nje ya nchi aliyehitimu kulingana na Sheria ya Kupiga Kura ya Wasiokuwepo ya ushirika wa Wanajeshi na Raia walioko Nje ya Nchi ambao makao yao ya mwisho katika Marekani mara kabla ya kwenda nje ya nchi yalikuwa mjini Vermont);
3. uchukue, au uwe ulichukua awali, Kiapo Cha Mpiga Kura; na
4. uwe na umri wa miaka 18 au zaidi au uwe utakuwa na umri wa mika 18 kabla ya siku ya kura.

Kuhusu kituo cha Howard



KARIBU

Karibu, na asante kwa kukichagua Kituo cha Howard. Kitabu hiki cha mkononi kimeundwa ili kukufunza wewe kuhusu Kituo cha Howard na kukuelezea haki zako na majukumu. Kinapatikana katika lugha kadhaa tofauti, chapisho kubwa, na katika muundo wa kielektroniki. Iwapo ungependa muundo tofauti au iwapo unahitaji usaidizi kuelewa taarifa yoyote katika kitabu hiki, tafadhali muulize mhudumu au upige simu kwa **802-488-6000**.

Tunataraji kwamba utaziona huduma zetu kuwa za usaidizi katika kutoa msaada kwako na/au wanafamilia yako. Kama una maswali, tafadhali usisite kuyauliza. Tunajitahidi kutoa huduma ya huruma na tiba kwa watoto, watu wazima, na familia katika jamii yetu ili kuhakikisha **Usaidizi uko hapa**.

Asante.

Catherine Simonson, Afisa Mkuu Wa Huduma Za Wateja

UJUMBE WETU

Tunawasaidia watu na jamii kustawi kwa kutoa msaada na huduma ili kushughulikia afya ya kiakili, matumizi ya madawa, na mahitaji ya kimaendeleo.

VILE TUNAVYOSAIDIA

Kituo cha Howard kina historia kubwa kama mtoaji huduma anayeaminika katika jamii yetu. Kikiwa na urithi ulio na zaidi ya miaka 150, Kituo cha Howard kimekuwa kikitoa uendelezo, huruma, utunzaji wa hali ya juu, msaada, na matibabu kwa wale wanajamii walio na mahitaji. Kikiwa kilianzishwa mwaka wa 1865 kama shirika la kuhudumia watoto wa watu maskini, sasa hivi kinatoa huduma za afya ya kiakili, matumizi ya madawa, na ya kimaendeleo kwa maisha yote.

Wafanyikazi wetu 1,600 hutoa usaidizi na msaada katika maeneo zaidi ya 60 katika kaunti nne. Zaidi ya wateja 19,000 na wanajamii walitugeukia mwaka uliopita kwa ajili ya usaidizi ili kuishi maisha yenye afya zaidi na yenye kutimiza zaidi.

MAONO YETU

Kituo cha Howard kimeongoza kitaifa katika utoaji wa misaada inayojuimisha na isiyo na mpaka iliyo na msingi wa jamii kwa watu, familia, na jamii zinazohitaji msaada. **Usaidizi uko hapa.**

MAADILI YA MSINGI

- Wateja wako katika mioyo yetu tunapofanya maamuzi.
- Sisi tumejitolea kwa ustawi na mafanikio ya mtu na watu wote kwa ujumla.
- Sisi ni wasimamizi wanaowajibika kwa rasilimali tulizopewa.
- Sisi tuko imara katika vitendo vyetu na kutafuta ubora.

Howard Center imejitolea katika afya na usalama wa wateja, wafanyakazi na jamii yetu. Tafadhali muulize mhudumu wako au mpokeaji kuhusu tahadhari za usalama zilizopo sasa. Tafadhali kaa nyumbani ikiwa wewe ni mgonjwa au ikiwa una dalili za ugonjwa. Ikiwa unahitaji kufuta miadi yako tunakuomba utuambie mapema iwezekanavyo. Miadi ya huduma za afya za kielektroniki zinapatikana kwa ombi.

SAA ZA KUFANYA KAZI

Saa za kawaida za shughuli ya Kituo cha Howard ni 2:30 asubuhi hadi 11:00 jioni Jumatatu–Ijumaa, kukiwepo na maeneo maalum na programu zilizo na saa zaidi au zilizopunguza. Nyakati za huduma huenda zikatofautiana, na zinaweza kubadilishwa kulingana na mahitaji ya mteja. Baadhi ya huduma, zikiwemo msaada wa makazi na huduma za mzozo, zinatolewa saa 24, siku 7 kwa wiki, siku 365 kwa mwaka.



Nambari Kuu ya kituo cha Howard
802-488-6000

Laini ya Kuchukuliwa ya Kituo cha Howard
Kupiga simu Kwa haraka kwa Kaunti ya
Chittenden
802-488-7777

Laini ya Mzozo ya Kituo cha Howard
24/7/365

Huduma

JINSI YA KUPATA USAIDIZI

Mtu yeyote anaweza kupiga simu kwa nambari kuu ya Kituo cha Howard **802-488-6000** ili kupata usaidizi. Utakapopiga simu, utaulizwa sababu yako ya kupiga simu, na huenda ukapokea taarifa kuhusu rasilimali za jamii na mahitaji ya ustahiki kwa mpango kadhaa. Kama inahitajika na inatakikana, utawekwa kwenye ratiba ya utathmini wa kuchukuliwa.

Mpango wa Huduma Itembeayo ya Mzozo ya Kituo cha Howard ya 24/7/365, Kupiga simu Haraka kwa Kaunti ya Chittenden, ipo kwa msaada kupitia kwa simu, uingilaji kati wa uso kwa uso, na utathmini wa mzozo. Kama uko nje ya Kaunti ya Chittenden na unahitaji msaada wa mzozo, tutakuunganisha na rasilimali katika eneo lako, kwa vile kila Kaunti katika Vermont iko na huduma yake ya mzozo.

Baada ya kuchukuliwa au tathmini ya mzozo, huenda ukapendekezwa kwa Programu moja au zaidi ya Kituo cha Howard au katika rasilimali nyingine za jamii, kama unavyohitajika. Mara kwa mara, pendekezo ufanywa moja kwa moja kwa Kituo cha Howard bila kuwa na tathmini ya mwanzo; kwa mfano pendekezo kutoka shuleni. Kama kuna orodha ya kungojea huduma inayohitajika, utapokea msaada ukiwa ungali unangojea. Pindi huduma za Kituo cha Howard zinapoanza, utapewa mtoaji huduma wa msingi ambaye atafanya kazi nawe kubaini mahitaji yako na mapendeleo. Kwa pamoja mtatengeneza mpangilio uliobinafsishwa wa huduma au mpangilio wa matibabu. Mtoaji wako wa huduma anaweza kufanya mapendekezo ya ziada, ndani ya Kituo cha Howard au kwa makundi mengine ya kijamii kama huduma zingine au msaada zinahitajika kwa ajili yako au wanafamilia.

Utafsiri wa lugha wa moja kwa moja upo kwa huduma za kupiga simu na za uso kwa uso.

Iwapo huduma zinahitajika nje ya Kituo cha Howard, unaweza pia kubonyeza 2-1-1 katika simu yako. Vermont 2-1-1 ni rasilimali ya jimbo yote inayotoa taarifa na mapendekezo kwa mkusanyiko wa huduma, zikiwemo ajira, masomo, huduma za watoto,

mipango ya serikali, makundi ya misaada, usaidizi wa kisheria, usafiri, rafu za chakula za jamii na rasilimali nyingine. Huduma hii ipo 24/7/365 na ni ya kupiga simu kwa eneo kutoka kokote katika Vermont. Utafsiri wa lugha wa moja kwa moja unatolewa.

MUUNDO WA SHIRIKA

Kituo cha Howard kinatoa huduma kadhaa:

- Huduma za Kufikia na Kuchukuliwa
- Mipango ya mizozo
- Huduma za Wagonjwa wasiolazwa
- Huduma za Msaada za Muda Mrefu
- Mipango ya Nyumbani na za Jamii
- Mipango ya Shule
- Mipango ya Matibabu Zinazosaidiwa na Dawa

MCHANGO WA MTUMIAJI

Kuhusika kwako katika upangaji na utathmini wa huduma unazozipokea ni sehemu muhimu ya falsafa ya shirika hili. Kunazo njia kadhaa ambazo tutahimiza kushiriki kwako.

Wateja wote na wanafamilia, kama inafaa na imeruhusiwa na mteja, ushiriki katika kuendeleza mipango ya huduma zao. Kabla ya huduma kuanza, utakutana na mtoaji huduma kwa ajili ya utathmini na kwa pamoja mtafanya maamuzi kuhusu ni huduma ipi inafaa kwako. Mtoaji huduma wa msingi atapeanwa kwako. Kulingana na mpango(mipango), mtu huyu huenda akaitwa mshauri, mfanyikazi wa kijamii, mtaalamu, msimamizi wa tukio, mfanyikazi wa msaada, daktari, muuguzi, au kitu kama hicho. Mtoaji huyu wa huduma ataratibu huduma yako pamoja nawe. Wewe na Mtoaji wako wa huduma mtatengeneza mpangilio wa huduma yako ili kukidhi mahitaji yako ya kibinafsi. Utaamua ni nini ndio malengo yako, hatua gani unazozihitaji kuchukua ili kufikia malengo hayo, na vile utakavyojua kuwa uko tayari kupokea huduma nyingine au kuondoka kutoka kwa shirika. Mtoaji wako wa huduma atakusaidia kwa kukupendekezea kwa huduma nyingine kama hilo litakuwa linafaa. Mara nyingine, wateja huenda wakachagua kuitengeneza mpangilio spesheli kwa awali kwani huenda hali yao ikakuwa mbaya zaidi au wakapatwa na shida nyingine

mbaya zaidi ambayo itafanya vigumu kwao kufanya maamuzi. Hizi zinaitwa vielekezo vya mapema. Ikiwa ungependa mwelekezo wa mapema kuhusu matibabu, tafadhali muulize mtoa huduma wako.

Kituo cha Howard kina vikundi kadhaa, viitwavyo Kamati za Kudumu, kwa ajili ya wateja na/au familia zao kutoa maoni kuhusu huduma na mchango wao kwa kazi yetu ya sasa hivi na mwelekeo wa siku za usoni wa Kituo cha Howard. Kamati hizi za Kudumu ni: **Kamati ya ushauri kwa familia, Mtandao wa Kuwatetea Watumiaji, Kamati ya Kudumu ya Huduma za Kimaendeleo, na Kamati ya Ushauri ya Huduma za Matumizi ya Madawa.** Ongea na mtoaji wako wa huduma au uwasiliane kwa nambari kuu ya Kituo cha Howard, **802-488-6000**, Kwa taarifa zaidi. Kwa kuongezea, zaidi ya asilimia 50 ya Bodi ya Wadhamini ya Kituo cha Howard ni wateja au wanafamilia wao. Isitoshe, zaidi ya 50% ya Bodi ya Wadhamini ya Kituo cha Howard ni wateja au wanafamilia wa watu wanaopokea huduma.

Moja ya njia tunazozitumia kutathmini huduma zetu ni kuuliza vile wateja walivyoridhika na kama huduma hizo walizozipokea zimewasaidia. Tunatumia dodoso wakati ambapo wateja wanapokea huduma na kuwasiliana na wateja baada ya kutamatisha huduma. Kushiriki kwako katika mchakato huu ni kwa hiari na kunathaminiwa pakubwa.

KULIPIA HUDUMA

Huduma za Kituo cha Howard zinalipiwa kupitia njia kadhaa za vyanzo vya ufadhili.





Aina nyingi za bima, ikiwemo Medicaid, zinakubalika. Kama uko na bima, tafadhali iletwa kadi yako kwa ziara yako ya kwanza. Fahamu kwamba baadhi ya kampuni za bima huhitaji malipo ya pamoja. Kama hauna bima, tutatumia kipimo kinachosonga ili kuweka malipo ya kibinafsi kulingana na hali yako ya kifedha. Tafadhali kumbuka kwamba iwapo utachagua kutoitumia bima yako, malipo ya kipimo kinachosonga hayawezi kutumika. Malipo yako utayaelezwa kabla ya kuanza kupokea huduma.

Kituo cha Howard kimejitolea kufanya kazi na wateja, familia, watoaji bima ya afya, mashirika ya eneo na jimbo, taasisi za kibinafsi, na vyanzo vingine ili kupata ufadhili ili kutoa msaada kwa huduma zinazohitajika. Upungufu wa kifedha hautapunguza upatikanaji wa huduma.

Kama una maswali kuhusu malipo, piga simu kwa 802-488-6920.

KUJENGA MAZINGIRA SALAMA

Kila eneo la Kituo cha Howard imewekwa vifaa vya kuzima moto na vya huduma ya kwanza. Kuna maelekezo ya kutorokea wakati wa dharura ambayo yamebandikwa karibu na kila mlango. Kila eneo lina mpangilio maalum wa uokoaji. Kama ungetaka nakala ya mpangilio wa dharura wa eneo, tafadhali muombe mtoaji wako wa huduma. Mazoezi ya kuzima moto na itifaki ya vizuizi vya usalama (pia vimebandikwa karibu na kila mlango) yanafanywa mara kwa mara.

Kwa kawaida, kuna angalau mhudumu moja kwa kila eneo ambaye amefundishwa kuhusu CPR na huduma

ya kwanza. Wahudumu pia wamefundishwa kuhusu Tahadhari za Jumla. Ikiwa hali itatokea ambapo mtu anahitaji uangalizi wa kimatibau au ambapo Tahadhari za Jumla zitatekelezwa, mteja anaweza kuomba mfanyikazi kuingilia kati. Maeneo kadhaa yako na vifaa vya nje vya kudhibiti moyo za kujiendesha zenyewe.

Uhusiano wetu na wale tunaowahudumia umewekwa kwa misingi ya heshima ya pamoja na kufikiriana. Ingawa baadhi ya sheria na matarajio tunayoangazia huenda yakawekwa na jimbo au na kanuni za shirikisho, lengo letu kuu ni kuhakikisha kwamba wateja wetu wanapitia mambo mazuri.



Tabia ya kuheshimiana kwa pamoja inatarajiwa kutoka kwa wateja na wafanyakazi. Hakuna silaha zimekubaliwa katika mali ya shirika. Umiliki na/au matumizi ya moja au dawa zote haramu katika mali ya shirika umepigwa marufuku. Kulingana na sheria za jimbo la Vermont, matumizi ya bidhaa zote za tumbaku katika maeneo ya shirika, yote ndani na nje, umepigwa marufuku isipokuwa katika maeneo maalum ya baadhi ya makazi ya mipango yetu. “Bidhaa za Tumbaku” zinajumuisha, sigara za kielektroniki, na bidhaa au kifaa chochote cha nikotini ambacho hakijaidhinishwa na FDA. (Matumizi ya bidhaa za mbadala za nikotini zilizoidhinishwa na FDA kwa madhumuni ya kukomesha matumizi yameruhusiwa.) Kama ungetaka taarifa zaidi kuhusu takwimu za matumizi ya tumbaku, usaidizi wa kukomesha matumizi, au kuongea na mtaalamu wa kukomesha matumizi, tafadhali tembelea **www.802quits.org** au piga simu **1-800-784-8669**. Kwa raslimali zaidi za matibabu ya matumizi ya madawa, wasiliana na mtoaji huduma wako au nambari yetu kuu kwa **802-488-6000**.

Wanyama wa kuhudumia, wanyama wa kutoa msaada wa kihisia/marafiki, na wanyama wa kuhudumia wanaofundishwa wamekaribishwa katika mali ya shirika na katika shughuli mingi za shirika, kwani wafanyikazi wengi na wateja hushirikiana na wanyama wa kuhudumia. Ni muhimu kukumbuka kwamba ingawa wanyama wa kuhudumia na wanyama wa kuhudumia wanaofundishwa wameruhusiwa katika sehemu za makazi ya umma, wanyama wa msaada wa kihisia/marafiki hawana chaguo kama hilo ya kuyafikia kisheria. Tembelea www.ada.gov kwa sheria na kanuni kuhusu wanyama wa kuhudumia na wanyama wa msaada wa kihisia/marafiki.

Kulingana na Sheria ya Wamarekani walio na Ulemavu (ADA), mnyama wa kuhudumia ameelezewa kama “Mbwa ambaye amefundishwa kibinafsi kufanya kazi au kutekeleza jukumu kwa niaba ya mtu aliye na ulemavu. Wanyama wa kuhudumia walio katika mafundisho, wanaruhusiwa chini ya sheria ya ufikiaji ya Vermont. Wanyama wa kuhudumia huja kwa aina zote na kimo na hawaitaji kuwa wanaweza kutambuliwa kwa kuonekana. Wanafaa kuwa chini ya udhibiti wa mshikaji na wawe kwa kamba wakati wote isipokuwa kama kumfunga mnyama kunaathiri mshikaji anayesaidiwa kwa shudhuli linalohusiana na ulemavu.

Kwa muda fulani, huenda ukaiona timu ya wataalamu wa kutumia mbwa katika majengo yetu ambao wamealikwa kutembelea watu walio katika mojawapo ya mipango yetu. Kwa vile unaweza kukosa kujua ni aina gani ya mbwa unayemuona katika Kituo cha Howard, ni bora kuongea na mshikaji kabla kushirikiana na mnyama. Tafadhali elewa kwamba wengi wa wanyama hawa wako na mtu wao kwa sababu inayohusiana na ulemavu, hivyo ni muhimu kutomsumbua mnyama kwa kutoa sauti, kumpatia chakula, au kujaribu kumbembeleza.

Haki Za Mteja na Taarifa ya Kisheria

USIRI WA TAARIFA

Sheria za shirikisho na jimbo zinalinda taarifa yako ya siri. Kuheshimu usiri ni muhimu kwetu. Tutaitumia na kuiweka wazi taarifa yako ya afya kwa ajili ya matibabu, malipo, na shughuli za huduma za afya, kama ilivyoielezwa katika *Notisi yetu ya Shughuli za Faragha*. Hili linajumuisha kutumia na kuweka wazi taarifa ya afya inayokuhusu ili matibabu na huduma utakazozipokea katika shirika ziweze kuidhinishwa na, kulipishwa, na kulipwa na mhusika wa tatu kama vile kampuni ya bima. Taarifa kuhusu matumizi ya mabaya ya Pombe na dawa za kulevya imelindwa na 42 CFR sehemu ya 2 na haiwezi kutolewa au kuwekwa wazi bila idhini yako maalum ya maandishi isipokuwa kama imeruhusiwa vinginevyo na kanuni.

Unashauriwa kwamba chini ya hali fulani za kisheria, kama zifuatazo, taarifa kukuhusu wewe au familia yako inaweza kutolewa bila idhini yako:

- Tumepewa mamlaka na sheria ya Vermont kuripoti matukio kamili au tuhuma za unyanyasaji, kutelekezwa au dhuluma inayowahusu watoto na watu wazima walio hatarini.
- Tunatakiwa kuchukua hatua mwafaka ikiwa wewe mwenyewe, watu wengine, au wanaumma wako katika tukio la dharura la kimatibabu.
- Tunayo haki ya kuweka wazi tishio la kuaminika la vurugu au madhara lililosababishiwa waathiriwa wanaoweza kutambuliwa, au watu wote kwa ujumla ikiwa ni pamoja na watu au maeneo ya mali.
- Wakati mwingine, huenda tukatakiwa kutii amri ya koti inayotuamuru kutoa ushahidi au kutoa rekodi.
- Tutaiweka wazi taarifa ya afya kukuhusu wewe tutakapohitajika kufanya hivyo na sheria za shirikisho, jimbo, au mtaa.



HAKI ZA WATEJA NA FAMILIA

Lengo la Kituo cha Howard ni kutoa huduma na matibabu katika mazingira yaliyo na kizuizi kidogo sana yanayopatikana kwa njia ambayo inaleta jibu na mwafaka kwa sifa zako za kipekee, mahitaji, matamania, na uwezo.

- Una haki ya kushughulikiwa kwa hadhi na heshima nyakati zote unapopokea huduma. Una haki ya kupata huduma ya kutosha ya kiutu na matibabu.
- Una haki ya kupata huduma na msaada bila kuzingatia utokako, dini, jinsia, kabila, umri, mwelekeo wa kijinsia, au hali yako ya HIV.
- Una haki ya kufahamishwa kuhusu sera sote za shirika zinazoathiri kipindi chako cha matibabu au kupokea huduma. Tafadhali muulize mtoaji wako wa huduma kuhusu taarifa zaidi kuhusu sera mahususi za shirika.
- Una haki ya kuwasiliana kwa lugha yako ya msingi na kwa mbinu yako ya msingi ya mawasiliano. Una haki ya kufahamishwa kuhusu wasifu wa mtoaji wako wa huduma na kufuzu. Wataalamu wa kiakili waliopewa leseni na wamo katika orodha watapeana wasifu wao na nakala za kufuzu kwako sio zaidi ya mara yao ya tatu ya kukutana nawe. Wasifu na nakala za kufuzu za wafanyakazi wengine wote wa huduma ya moja kwa moja zitatolewa kwako utakapoomba.
- Una haki ya kupokea taarifa kuhusu kigezo cha ustahiki na vipaumbele za ufadhili, huduma zilizo-po, mipango na madaktari, miongozo ya shughuli, shughuli za usimamizi, taratibu za tetezi na rufaa.

- Una haki ya kuwa mshiriki mtendaji katika ku-unda mpangilio uliobinafsishwa wa matibabu au mpango wa msaada ambao unaweza kujumuisha shirika nyingine na kuupitia upya mpangilio kama huo na rekodi.
- Una haki ya ridhaa ya ufahamu na kushiriki katika maamuzi YOTE ambayo yatayaazisha malengo yako ya matibabu/huduma, ikiwa ni pamoja na mapendeleo yako kuhusu changuo la mtoaji huduma. Wakati wa kuchukuliwa au wakati wowote katika muda wa huduma unaweza kumwambia mtoaji wako wa huduma mapendeleo yako kuhusu utoaji wa huduma, utoaji wa taarifa, huduma ambatani, wahusika katika timu ya watoaji wa huduma, na kuhusishwa katika miradi ya utafiti, kama inahusika.
- Una haki ya kupokea kwa wakati, taarifa inayofaa kukuwezesha kufanya maamuzi.
- Una haki ya faragha. Usiri wako umelindwa na sheria za jimbo na shirikisho isipokuwa kwa hali maalum iliyoruhusiwa au kutakiwa na sheria.
- Una haki, kwa kiwango kilichoruhusiwa na sheria, ya kukataa dawa au taratibu maalum za matibabu.
- Una haki ya kufikia, na kupokea nakala ya, rekodi za afya tunazozitoa kwa wakati unaofaa na/ au kubali nazo, isipokuwa baadhi yake. Una haki za ziada kuhusiana na taarifa yako ya afya zilizoelezwa katika *Notisi ya Shughuli za faragha*.
- Una haki ya ulinzi wote wa kisheria na mchakato wa hali kama mgonjwa asiyelazwa na mgonjwa wa kulazwa, yote kwa hiari au bila hiari, kama ilivyo-elezwa chini ya sheria ya Vermont.
- Una haki ya kufikia au kupewa upendekezo kwa taasisi za kisheria kwa uwakilishaji ufaao.
- Una haki ya kufikia au kupewa upendekezo kwa huduma za kujisaidia na msaada wa utetezi.
- Una haki ya kuchunguzwa kwa tuhuma za ukiukwaji wa haki zako na kusuluishwa.
- Mtoto au kijana aliye na usumbufu kali wa hisia kama ilivyoelezwa na SHERIA 264 anayehitaji huduma za zaidi ya shirika moja ana haki ya ku-undwa kwa Mpangilio Ulioratibishwa wa Huduma kupitia kwa mchakato wa kupanga wa timu yao ya matibabu.

- Iwapo wewe kama mzazi au mlezi hauridhishwi na uratibu wa huduma, unaweza kukata rufaa chini ya SHERIA 264 kupitia kwa Shirikia la Huduma za Kibinadamu. Kwa kuongezea haki hizi, washiriki wa baadhi ya mpango huenda wakawa na haki zaidi au haki kuelezwa kwa njia tofauti.

Wateja hufahamishwa kuhusu haki zao kila mwaka au mara nyingi kama inavyotakiwa na Jimbo au idara zingine tawala au za udhibiti.

Haki hizi hazimhitaji mtaalamu yeyote wa afya, afya ya kiakili, au huduma kutoa matibabu kinyume na maoni ya mtaalamu kama huyo kama matibabu yamezidi kiwango cha ujuzi cha mtaalamu au huduma imeonekana kuwa hatari kwa ustawi wa mtu binafsi au uko juu ya rasilimali za kifedha za shirika.

Hakuna moja ya haki zilizo hapo juu itakayozuia programu kupunguza au kuondoa kabisa huduma kwa mtu ambaye utoaji wa matibabu mwafaka au huduma haiwezekani kutokana na sababu za mtu kukataa kuridhia au kushirikiana na huduma zinazo wezekana alizopewa na msaada.





MAJUKUMU YA WATEJA NA FAMILIA

Huduma zina ufanisi tu wakati kuna ushirikiano baina ya mteja na mtoaji huduma. Wahusika wote wanahitajika kujitolea kabisa kuyafikia malengo ya matibabu au huduma. Tunawaomba wateja wote kujitolea kwa yafuatayo:

- Kushiriki kila mara katika matibabu au huduma
- Kuhudhuria kila mara kwa ziara zilizopangwa au miadi
- Malipo kwa wakati wa huduma wakati malipo ya moja kwa moja yamekubalianwa
- Kusuluisha tofauti kwa njia inayokubalika
- Hakuna tishio la kimwili au la maneno, au tabia ya fujo
- Hakuna silaha zimekubalika katika majengo ya shirika.
- Unahitaji ruhusa iliyotolewa kwa mdomo ya kupiga picha au kurekodi mfanyakazi yeyote wa shirika; wafanyakazi hawapaswi kuwa kwenye picha au rekodi zozote.
- Hakuna kuvuta au kutumia bidhaa za tumbaku kumeruhusiwa katika majengo ya shirika
- Hakuna dawa haramu au pombe zimeruhusiwa katika majengo ya shirika

Kama matarajio yaliyo hapo juu hayajafuatwa, shirika lina haki ya kusitisha au kuweka vikwazo kwa huduma. Haki zote au pendeleo ambazo zimewekewa vikwazo au kusimamishwa zinaweza kurejeshwa kwa hiari ya shirika, kulingana na hali ya mtu binafsi na sababu za vikwazo au usimamishaji.

MUHTASARI WA KANUNI ZA MAADILI

Kituo cha Howard kimeunda Kanuni za Maadili za kina ambazo kinatarajia wanyikazi wake kuzingatia. Muhtasari wa matarajio ya kimaadili yameelezwa hapa chini.

- Wafanyakazi wa Kituo cha Howard wataheshimu na kuzikuza haki za wateja kwa kujitegemea na watawasaidia wateja kutambua na kufafanua malengo yao.
- Wafanyakazi wa Kituo cha Howard hawatajihusisha wakijua kwa tabia ambazo ni za kusumbua au kudhalilisha mtu ambaye watatangamana naye katika kazi zao, kulingana na umri wa mtu, jinsia, rangi, kabila, taifa atokalo, dini, mwelekeo wa kijinsia, ulemavu, lugha, au hali ya kijamii na kiuchumi.
- Wahudumu wa Kituo cha Howard hawatatumia lugha ya madharau kwa njia yoyote ya maandishi au mawasiliano ya maneno.
- Wafanyakazi wa Kituo cha Howard hawatajihusisha na utangamano wa kimwili na wateja ambao hauwezi kudhibitishwa kitaalamu na unaosababisha madhara, ikiwa ni pamoja na madhara ya kisaikolojia.
- Wafanyakazi wa Kituo cha Howard watapata ridhaa ya ufahamu ifaayo kwa matibabu au taratibu husika, isipokuwa katika matukio ambayo uwezo wa ridhaa una utata.
- Wahudumu wa Kituo cha Howard wataeleza huduma inayotolewa na matokeo yoyote ya huduma kama hizo kwa lugha inayoeleweka na mpokezi wa huduma hizo.
- Wafanyakazi wa Kituo cha Howard watachukua hatua kuweka mipaka ifaayo wakati haiwezekani au kuna sababu ya kuepuka utangamano wa kijamii au mwingine usio wa kitaalamu na wateja, wanafunzi, wasimamizi, au washiriki wa utafiti. Wakati inawezekana, wafanyakazi wa Kituo cha Howard watajitenga na kutibu wateja pale ambapo uhusiano ulioko unaweza kusababisha madhara au pale uhusiano wa kingono ulikuwepo mbeleni.

- Wafanyakazi wa Kituo cha Howard watafanya juhudi nzuri ili kupanga huduma katika tukio ambalo huduma za kisaikolojia zimetatizwa na sababu kama vile, ugonjwa, kifo, au upangaji wa upatikanaji.
- Wafanyakazi wa Kituo cha Howard hawatawaacha wagonjwa au wateja. Wafanyakazi wa Kituo cha Howard watatamatisa kwa njia ifaayo uhusiano wa kitaalamu itakapokuwa wazi kwamba mgonjwa au mteja haihitaji tena huduma au hafaidiki kutokana na huduma.
- Wafanyakazi wa Kituo cha Howard hawatajihusisha katika, kukubali, au kuwezesha ubaguzi kwa misingi ya umri, jinsia, rangi, kabila, taifa utokalo, dini, hisia za kimapenzi, ulemavu, lugha, au hali ya kijamii na kiuchumi.
- Wafanyakazi wa Kituo cha Howard watayajadili mapungufu katika usiri, ikiwa ni pamoja na mapungufu yanayohusiana na kundi, ndoa, na matibabu ya familia, au katika mashauriano ya kishirika.
- Wafanyakazi wa Kituo cha Howard wanajukumu la msingi la kuchukua tahadhari ili kuziheshimu haki za usiri za wale wanaofanya kazi nao au kuwashauri, wakitambua kwamba usiri unaweza kuwa umewekwa na sheria, kanuni za taasisi, au mahusiano ya kitaaluma.
- Wafanyakazi wa Kituo cha Howard wanatakiwa kuripoti unyanyasaji wa watoto na watu wazima walio hatarini na tishio la madhara kwa mtu binafsi, watu wengine au watu wote kwa jumla.
- Mapema iwezekanavyo, wafanyakazi wa Kituo cha Howard na mgonjwa, mteja, au wapokezi wengine wa huduma wanaofaa watafikia maafikiano yakieleza utaratibu wa kifedha na ulipishaji. Wafanyakazi wa Kituo cha Howard hawatabadilishana au kukubali bidhaa au huduma kama malipo ya huduma zilizotolewa. Wafanyakazi wa Kituo cha Howard hawatawakilisha kimakosa malipo ya shirika. Kituo cha Howard hakitajihusisha katika kuyagawa malipo.

- Wafanyakazi wa Kituo cha Howard watafanya utathmini, huduma za utambuzi, au uingiliaji kati wakiwa tu katika muktadha wa uhusiano uliofafanuliwa wa kitaalamu.
- Mhudumu wa Kiuto cha Howard hazikubalii zawadi zozote, malipo, zikiwemo gharama zilizolipwa kwa niaba ya mfanyikazi, zikiwa na thamani ya zaidi ya \$25.00.

Toleo zima ya Kanuni za Maadili za Kituo cha Howard, ukiwemo muhtasari uliopo hapo juu pamoja na mada, unaweza ukapatikana katika tovuti yetu kwa **www.howardcenter.org**.

MALALAMIKO YA MTUMIAJI NA SERA YA RUFAA NA TARATIBU

Kama mteja wa Kituo cha Howard, uko na haki ya kuwasilisha manung'uniko kuhusu huduma unazozipokea. Tunakuhimiza sana kuomba nakala yetu kamili ya *Sera na Taratibu za Nung'uniko na Tetezi*, kwani iko na taarifa ya kina iliyoundwa kukusaidia kwa mchakato huu wote. Ongea na mtoaji wako wa huduma au mhudumu wa meza ya mbele kuomba taarifa zaidi. Kwa urahisi wako, tumeiweka sera kwa muhtasari katika kurasa kadha zifuatazo.

MAELEZO

Utathmini Mbaya wa Manufaa: una maamisha yoyote ya yafuatayo:

- Kukataliwa au uidhinisho mdogo wa huduma iliyoombwa, ikiwa ni pamoja na maamuzi kwa misingi ya aina au kiwango cha huduma, mahitaji ya umuhimu wa kimatibabu, ustahili, muundo, au ufanisi wa huduma iliyo shughulikiwa
- Kupunguzwa, kusimamishwa, au kutamatishwa kwa huduma iliyoidhinishwa hapo awali.
- Kukataliwa, kwa yote au sehemu, ya malipo kwa huduma
- Kukosa kutoa huduma kwa wakati ufaao, kama ilivyoielezwa na Shirika ya Huduma za Kibinadamu
- Kukosa kushughulika kwa wakati uliowekwa kuhusiana na kiwango cha usulihishaji wa tetezi na rufaa
- Kukataliwa kwa ombi la mfaidi kupata huduma nje ya mtandao.
- Kukataliwa kwa ombi la mfaidi kupiga deni ya kifedha, ikiwa ni pamoja na gharama ya kugawa, malipo ya pamoja, dhamana, mapunguzo, bima za pamoja, na deni nyingine za mfaidi.

Rufaa (inahusisha watu walio na Medicare au Medicaid): ombi rasmi la maneno au lililoandikwa kutoka kwa mtumiaji kwenda kwa shirika kuangalia upya maamuzi yake ya tathmini mbaya au nung'uniko.

Rufaa iliyoharakisha ni rufaa ya hali ya dharura ambayo inaweza kuhatarisha vibaya maisha ya mtumiaji; afya; au uwezo wa kufikia, kudumisha, au kurejea tena upeo wa kufanya kazi.

Mwakilishi Aliyeidhinisha: mtu binafsi, aliyeteuliwa aidha na mteja au aliyeidhinishwa chini ya sheria za jimbo, kushughulika kwa niaba ya mteja anayepata uamuzi au anayeshughulika na kiwango chochote cha tetezi au mchakato wa rufaa. Isipokuwa kama imeelezwa vinginevyo, mwakilishi aliyeidhinishwa ako na haki zote na majukumu ya mteja anayemwakilisha.

Kusikizwa kwa haki: Huu ni mchakato wa karibu wa mahakama ambapo mtumiaji na shirika iliyoteuliwa wote uwasilisha pande zao za hali kwa afisa mtaalamu wa kusikiza. Kusikizwa kwa haki kunapatikana tu wazi kama chaguo baada ya mtumiaji kutumia kabisa mchakato wa ndani wa Kituo cha Howard kuhusiana na uamuzi mbaya wa tathmini.

Tetezi: maelezo ya maneno au yaliyoandikwa ya kutoridhika kwa mtumiaji kuhusu jambo lolote mbali na uamuzi mbaya wa tathmini.

Kupitiwa kwa Tetezi: Kupitiwa kwa ndani kwa ndani kwa mchakato wa kufanya maamuzi ya tetezi na mtu asiye husika moja kwa moja asiyeengemea upande mmoja ndani ya Kituo cha Howard.

SERA

Nung'uniko au rufaa zitapitiwa ifaavyo, na kuzingatiwa kwa wakati ufao. Wateja, na/walezi, kama inahusika, watafahamishwa kuhusu sera na taratibu za malalamiko, nung'uniko na rufaa za shirika watakapochukuliwa na baadaye kila mwaka, au katika mzunguko tofauti kama mikataba maalum inamuru. Sera na taratibu hizo zitabadikwa katika maeneo ya huduma, na kwenye tovuti ya shirika. Kwa kuongezea, wahudumu wote watafundishwa kuhusu nung'uniko ya mtumiaji, tetezi, na sera ya rufaa na taratibu watakapoajiriwa na baadaye kila mwaka. Mtu yeyote anayeanzisha au kufuatilia malalamiko, tetezi au rufaa atakuwa huru kutokana na aina yoyote ya kulipiza kizazi. Maswali yoyote kuhusu sera hii au taratibu husiani yanafaa kuelekezwa kwa Mkurugenzi wa Kushughulikia na Kufuata Taarifa wa Kituo cha Howard. Kuna wawakilishi zaidi wanne wa shirika kuhakikisha uzingatiaji wa sera hii. Mkurugenzi wa Kushughulikia na Kufuata Taarifa atahudumu kama mratibu wa malalamiko na rufaa wa Kituo cha Howard chote na anawajibu wa kuhakikisha kuchakatwa na kusuluhishwa kwa wakati ufao tetezi zote na rufaa.

Majadiliano yote yanayozunguka mchakato wa maamuzi ya tetezi au rufaa yatawekwa kwa siri kutoka kwa umma kwa jumla au watu wasiohuika moja kwa moja, isipokuwa kama imeombwa vinginevyo na mteja.

Kama unaamini kwamba ufaragha wako umekiukwa, unaweza kuwasilisha malalamiko kwa shirika au kwa katibu wa Idara ya Afya na Huduma za Kibinadamu. Ili kuwasilisha malalamiko kwa shirika, wasiliana na Laini ya Uzingatiaji kupitia kwa simu kwa nambari iliyoandikwa hapa chini. Tafadhali kumbuka kwamba malalamiko ya ufaragha yanashughulikiwa kama inavyotakikana chini ya sheria za shirikisho na hayashughulikiwi kupitia mchakato wa tetezi wa shirika.

Wateja wa Mpango wa Park Street na Mpango wa Makazi ya Mpito wako na haki zaidi iliyoandikwa katika sera ya shirika katika Sheria ya Kumaliza Ubakaji katika Jela (PREA). Fomu ya malalamiko ya PREA inapatikana katika tovuti ya **www.howardcenter.org**.

Muda na mahitaji maalumu ya idara huenda zikatofutiana kutegemea ni programu ipi ambayo nung'uniko, tetezi, au rufaa imetokea. Mwakilishi aliyeteuliwa wa tetezi na rufaa atakuwa na wajibu wa kupitia upya na uzingatiaji wa mahitaji tofauti ya kiidara, wakati ambapo hayajaelezwa katika sera hii.

Kwa wakati wowote mhudumu au mteja anaweza kuwasiliana na Laini ya Uzingatiaji kwa kupiga simu kwa **802-488-7195** ili kuacha ujumbe wa sauti wa kisiri. Hili linaweza kuwa bila jina. Simu zote zitatambuliwa na zitachunguzwa.

Nakala za sera kamili ya shirika na taratibu zipo kwa kila mteja atakapoziomba.

OFISI YA UDHIBITI WA TAALUMA - MWENENDO NA MCHAKATO WA MALALAMIKO

Katibu wa Ofisi ya Jimbo ya Vermont ya Udhibiti wa Taaluma utoa leseni kwa Vermont, vyeti, na usajili kwa madaktari na biashara zaidi ya 37,000. Kila taaluma au kazi imeongozwa na sheria zinazoeleza mwenendo wa kitaaluma.

Kama hii inahusiana na mtoaji wako wa huduma katika Kituo cha Howard, yeye atakupatia nakala yake ya Fomu ya Ufunuzi na sheria husika. Unaweza kupata nakala za sheria maalum katika tovuti ya Ofisi ya Katibu wa Jimbo ya Udhibiti wa Taaluma kwa <https://www.sec.state.vt.us/professional-regulation>.

Wateja ambao wangetaka kuwasilisha malalamiko wanaweza kufanya hivyo katika tovuti ya Ofisi ya Udhibiti wa Taaluma kwa kutembelea <https://www.sec.state.vt.us/professional-regulation/file-a-complaint.aspx>. Kwa taarifa zaidi unaweza kuwasiliana na Ofisi ya Udhibiti wa Taaluma kwa kuiandikia au kupiga simu:

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

Malalamiko yanapopokelewa, mapitio ya kiusimamizi uamua kama masuala yaliyoimbuliwa yameshughulikiwa na sheria husika ya mwenendo wa kitaaluma. Kama ni hivyo, kamati inateuliwa ili kuchunguza, kukusanya taarifa, na kupendekeza hatua au kufungwa kwa idara simamizi inyofoa.

Uchunguzi wote wa malalamiko ni za siri. Ikiwa uchunguzi utamalizia kwa uamuzi wa hatua ya kinidhamu kinyume na leseni ya mtaalamu na uwezo wa kufanya kazi, jina la mmiliki wa leseni hio sasa litawekwa hadharani kwa umma.

Hatua ya kinidhamu kupitia kwa Ofisi ya Udhibiti wa Taaluma inaanzia kutoka kwa Kuonya hadi kufutiliwa mbali kwa leseni, lakini haihusishi fidia ya kifedha, ikiwa na yaliyotegwa. Malipo ya kifedha yanaweza kufuatiliwa kupitia kwa wakili wa kibinfsi, koti za madai madogo, au kwa Kitengo cha Ulinzi wa Mtumiaji katika Afisi ya Mwanasheria Mkuu.

FOMU YA USHAURI KWA MTEJA

(nakala ya urejeleo pekee)



Ushauri kwa Mteja

- * Uamuzi wako wa kutumia huduma zetu ni wa hiari.
- * Huduma za Kituo cha Howard ni juhudi za ushirikiano baina ya mteja na mtoaji huduma. Wakati tukiamini kwamba huduma zetu zitakuwa za manufaa kwako, hakuna uhakikisho kuhusu matokeo ya matibabu, Utathmini, au msaada.
- * Baadhi ya Mipango huenda zikatumia utaalamu au mbinu katika kipindi cha matibabu kama vile kutafakari, yoga, au picha iliyoongozwa. Mtoaji wako wa huduma atajadiliana nawe kwa kina iwapo utakuwa wa kupokea yeyote ya huduma hizi.

Uthibitisho wa mteja wa ufunuzi

Nimefahamishwa katika Kituo cha Howard ikijumuisha:

1. Ujumbe na maadili
2. Saa za Kufanya kazi, zikiwemo Huduma za Mzozi
3. Jinsi ya Kuzifikia Huduma na Muundo wa Shirika
4. Mchango wa Mtumiaji
5. Ulipiaji wa Huduma
6. Utegemezaji wa Mazingira Salama
7. Usiri wa Taarifa
8. Haki za Wateja na Familia
9. Majukumu ya Wateja na Familia
10. Muhtasari wa Kanuni za Maadili
11. Malalamiko ya Mtumiaji, Tetezi na Sera ya Rufaa na Taratibu
12. Ofisi ya Udhhibiti wa Taaluma– Mwenendo na Mchakato wa Malalamiko
13. Wasifu wa Mtoaji wangu wa Huduma na Kufuzu



UBAGUZI WA RANGI NI DHARURA YA AFYA YA UMMA

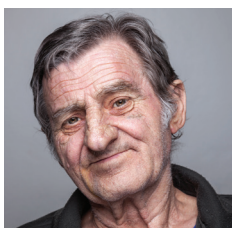
Mnamo 2020, Howard Center ilijiunga na City of Burlington na mashirika 30 ya kijamii ili kutangaza kwamba ubaguzi wa rangi ni dharura ya afya ya umma. Howard Center imejitolea katika hatua zifuatazo katika juhudi zetu za kuwa shirika linalopambana na ubaguzi wa rangi:

- 1. Kuunda mfumo wa dashibodi ya data ili kutambua** tofauti zilizoko katika afya na kufanya mabadiliko katika kazi yetu ya kliniki ya shirika na mpango wa kuandikisha.
- 2. Kutoa Mikakati ya Kuandikisha ili** tuendelee kuwa na Bodi ya Wadhamini yenye watu wa rangi au mbari tofauti na viongozi wakuu katika Howard Center.
- 3. Kuwezesha mafunzo na usaidizi ili** kushughulikia vitendo vya ubaguzi wa rangi vya watu tunaowahudumia (wateja, wanafunzi, wazazi).
- 4. Kuonyesha Usaidizi kwa Black Lives Matter** (Maisha ya Watu Weusi ni Muhimu) kupitia mkakatai wa shirika.
- 5. Kutoa vikao vya elimu kuhusu ubaguzi wa rangi** vinavyohusiana na afya ya akili, matumizi ya madawa za kulevywa, na ulemavu wa ukuaji kama sehemu ya Mafunzo ya Elimu kwa Jamii ya bila malipo kwa umma.

“Tumejitolea kuwa katika dunia isiyokuwa na ubaguzi wa rangi. Msingi ukiwa haki katika jamii, wafanyakazi wa Howard Center hufanya kazi kila siku ili kuhudumia jamii yetu na kuimarisha utofauti, usawa na uhusishaji katika tamaduni ya shirika letu na mfumo wa utunzaji. Tunatarajia kujiunga pamoja na washirika wetu wa jamii ili kuondoa kabisa mfumo wa ubaguzi wa rangi kimkakati katika jamii yetu yote.”

*—Catherine Simonson, LICSW,
Chief Client Services Officer*

USAIDIZI UKO HAPA.



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 بعم مرحب لکلکم • Tất cả đều được chào đón ở đây
Tous sont les bienvenus ici • ဤနေရာမှ အားလုံးကို ဆက်ခံပါသည်။
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 aquí
सबै जनालाई यहाँ स्वागत छ।
Сви су добродошли овдје • བྱི་ཚང་མ་མེད་ཅག་ལ་འཕགས་པ་ཡིན་པ་



HOWARD
CENTER
Help is here.
SINCE 1865