



California's protection & advocacy system

居家支持服务 (IHSS) 异议、投诉，以及请求指派新的 IHSS 社工

出版物#7162.04 Simplified Chinese – 2020 年 10 月

什么是 IHSS？

IHSS 是全州实行的一项计划，提供居家护理服务以帮助符合条件的有残疾的人士安全地留在自己家中。

IHSS 在以下方面提供帮助：

- 家庭及相关服务：用餐准备、清洁、洗衣
- 个人护理服务/非医疗护理：洗澡、喂食、穿衣、梳洗以及上厕所。
- 辅助医疗任务：协助服用药物、打针、肠道和膀胱护理。
- 保护性监督：监督患有认知障碍或精神障碍的人士，以防止其受伤。
- 接送服务
- 陪同就诊赴约

IHSS 社工承担哪些职责？

您的 IHSS 社工负责确定您使用 IHSS 服务的资格以及相关需求。为此，您的 IHSS 社工将在您首次申请 IHSS 时对您进行评估，并且后续进行年度重新评估。之所以需要评估以及重新评估，目的是为了确定您需要哪些服务，以及您需接受的 IHSS 服务时长，以确保您在家中的安全。完成评估后，您的 IHSS 社工须向您发出 IHSS 行动通知 (Notice of Action, NOA)。 [单击此处查看 HSS 行动通知表格范本](#)。

IHSS 做出批准、拒绝或变更福利之行动通知

每当有关部门做出与您的 IHSS 资格相关的决定时，您的 IHSS 社工须向您发出相应的 IHSS 行动通知。例如，一旦您的 IHSS 申请处理完毕后，您所在县的 IHSS 社工将向您发出 IHSS 行动通知。如您需接受服务的时长有所增加、减少，或者将会终止您的 IHSS 服务的情况下，您的 IHSS 社工也会向您发出 IHSS 行动通知。如您的 IHSS 服务有其他变更，IHSS 也须向您发出 IHSS 行动通知。

为什么 IHSS 行动通知很重要？

IHSS 行动通知非常重要，因为该通知包含以下信息：

- 所在县打算采取的变更或行动。
- 采取该项变更或行动的理由。
- 所在县做出该决定之法规依据。
- 关于您有权提出听审请求，以及有权在听审之前继续享有 IHSS 服务。
- 提起上诉的截止期限，如您不同意县做出的决定则可选择上诉。

IHSS 须在您的 IHSS 服务变更所指定的生效日期之前 10 天向您发出 IHSS 行动通知。（加州社会服务部《政策与程序手册》（**Manual of Policies and Procedures**，手册简称 MMP）第 22-001(t)(1) 条）。该规定旨在让您有时间在相应的变更生效之前提出听审请求，以使您的福利维持在同一水平。如所在县并未就您的 IHSS 福利变更而发出事先通知，则县须追溯恢复您享有的 IHSS 福利。（MPP 第 22-049.523 条）

要求进行听审以质疑 IHSS 决定

如您不同意所在县就您的 IHSS 福利做出的决定，您有权提出听审请求。如需请求听审，您须了解两个截止期限。

❖ 要求进行听审之 90 天期限

从发出 IHSS 行动通知（或不采取行动的通知）之日起，如您不同意该通知，则仅可在 90 天期限内提出听审请求。您可在此处了解有关提出听审请求的更多信息：<https://www.cdss.ca.gov/hearing-requests>。如您认为您需要进行家庭听证，则请查看我们的出版物（标题：[家庭听证要求权](#)）以进一步了解如何提出家庭听证请求。

❖ 您的听审待付费协助

待付费协助 (Aid Paid Pending) 是一项规则，防止您的 IHSS 行动通知在听审前生效。

如您在 **IHSS 服务变更之行动通知生效日期之前**提出听审请求，您的 **IHSS 将维持同一水平，直到听审得出结果为止。**（**MPP 第 22-072.5 条**）即使听审败诉，待付费协助之 **IHSS 服务并不视为超额款项。**（**MPP 第 30-768.111 条**）

例如，如您收到了 **IHSS 行动通知即将减少或终止您的 IHSS 福利**，而您在 **IHSS 服务变更之行动通知生效日期之前**提出听审请求，则您的 **IHSS 福利在听审前将不会改变**。但是，如您在变更生效之前并未提出听审请求，则 **IHSS 行动通知将会生效**。

为什么我应该提出听审请求？

需谨记，您拥有请求进行 **IHSS 听审之权利**。该项权利十分重要，使您有机会质疑所在县做出的决定，并请求获得您认为保持居家安全所需的 **IHSS 服务**。要求进行听审之重要性还在于，如您不同意 **IHSS 行动通知**，却并未提出听审请求，则该行动和/或 **IHSS 行动通知**将会生效。如您超出截止期限才提出听审请求，您也可能失去对行动通知或县所做出的决定而提出异议之权利。

听审时，您将有机会亲自面对熟悉 **IHSS 规则**的行政法法官 (**Administrative Law Judge, ALJ**)。听审期间，指定的行政法法官将分别听取您和所在县的意见，并且法官须决定应如何针对您的个案妥善应用 **IHSS 规则**。您不应轻易放弃该项权利。如需了解如何为 **IHSS 听审**做准备并倡导呼吁获得更多 **IHSS 服务**，请访问我们的 [IHSS 自我宣传资源网页](#)。

客户服务问题以及请求指派新的 IHSS 社工

如您认为您的 **IHSS 社工**表现出不专业或不恰当的行为举止，您可能需要与 **IHSS 社工**的主管联系，以寻求协助或提出投诉。您也可请求指派新的 **IHSS 社工**。如所在县没有其他可用的 **IHSS 社工**指派给您，则县可能会拒绝您的

请求。如所在县有可用的 IHSS 社工，则可以为您指派新的 IHSS 社工。如所在县拒绝为您指派新的 IHSS 社工，您可以联系[加州社会服务部，成人计划 \(Adult Programs\)](#)，电话：916-651-8848。您也可以与当地的监事会联系，以协助您获得新的 IHSS 社工。

针对歧视的投诉

如您认为您的 IHSS 社工或县福利部门针对您的残疾而歧视您，您可以向[加州社会服务部，民事权利受理处 \(Civil Rights Division\)](#)提出针对歧视的投诉。从发生涉嫌歧视的事件之日起，您仅可在 180 天期限内提出投诉或请求调查。如您与所在县就您的 IHSS 福利存在争议（如前文所述），则应请求进行 IHSS 听审。您也可访问我们的[关于反对残疾歧视之自我宣传资源网页](#)，进一步了解您作为有残疾的人士所享有的权利。

面向服务提供者之投诉流程

当接受人以及服务提供者咨询付款事宜时，所在县须予以回应并解决。（MPP 第 30-767.6 条）所在县也应设立特定的投诉程序，针对根据个人护理服务 (Personal Care Services, PCSP) 计划而获得 IHSS 服务的接受人出现关于 IHSS 服务款项处理之投诉时，县须遵循该投诉程序以解决所收到的投诉。（MPP 第 30-767.6 条）服务提供者也可联系所属的工会，以解决薪资问题。IHSS 护理提供者可联系 IHSS 县办公室或 IHSS 公共服务机构 (IHSS Public Authority)，以了解如何联系所属的工会。IHSS 县办公室链接：<https://www.cdss.ca.gov/inforesources/county-ihss-offices>。

如何进一步了解您所享有的权利

如您对自身的合法权利有疑问：

- 致电加州残疾人权利 (DRC) 接驳热线：1-800-776-5746。
- 致电 DRC 客户权利宣传办公室 (Office of Clients' Rights Advocacy, OCRA)：
 - 北加州 1-800-390-7032 (TTY 877-669-6023)
 - 南加州 1-866-833-6712 (TTY 877-669-6023)

IHSS 自我宣传资源

DRC 关于自我宣传 IHSS 服务的出版物：

<https://www.disabilityrightsca.org/publications/in-home-supportive-services-ihss>

居家支持服务 (IHSS)：宣传者指南：

<https://www.disabilityrightsca.org/publications/in-home-supportive-services-ihss-advocates-manual>