

## الخلافاً بشأن خدمات الدعم المنزلي (IHSS)، والشكاوى وطلب أخصائي اجتماعي جديد لخدمات الدعم المنزلي (IHSS)

منشور رقم 7162.14 - Arabic أكتوبر 2020

### ما المقصود بخدمات الدعم المنزلي (IHSS)؟

خدمات الدعم المنزلي (IHSS) هو برنامج على مستوى الولاية يوفر خدمات الرعاية المنزلية لمساعدة الأشخاص المؤهلين من ذوي الإعاقة على البقاء في منازلهم.

توفر خدمات الدعم المنزلي (IHSS) المساعدة في:

- الخدمات المنزلية وذات الصلة: مثل إعداد الوجبات، والتنظيف، وغسل الملابس
- خدمات العناية الشخصية/الرعاية غير الطبية: مثل الاستحمام، والإطعام، وارتداء الملابس، والعناية الشخصية ودخول المرحاض.
- المهام شبه الطبية: مثل المساعدة في تناول الأدوية، والحقن، والعناية بمشاكل الأمعاء والمثانة.
- الإشراف الوقائي: مثل مراقبة الأشخاص ذوي الإعاقات الذهنية أو العقلية لتجنب الإصابة.
- خدمات الانتقال
- المرافقة في المواعيد الطبية

### ما دور الأخصائيين الاجتماعيين في خدمات الدعم المنزلي (IHSS)؟

يقع على عاتق الأخصائي الاجتماعي في خدمات الدعم المنزلي (IHSS) مسؤولية تحديد أهليتك وحاجتك لخدمات الدعم المنزلي (IHSS). سيقوم الأخصائي الاجتماعي في خدمات الدعم المنزلي (IHSS) بالقيام بذلك من خلال تزويدك بتقييم عند التقدم بطلب لأول مرة للحصول على خدمات الدعم المنزلي (IHSS)، ومن خلال إجراء إعادة تقييم سنوية بعد ذلك. الغرض من التقييم وإعادة التقييم هو تحديد الخدمات التي تحتاجها ومقدار الوقت الذي تحتاجه لتلقي خدمات الدعم المنزلي (IHSS) حتى تظل آمناً في المنزل. بعد اكتمال التقييم، يُطلب من الأخصائي الاجتماعي في خدمات الدعم المنزلي (IHSS) أن يرسل إليك إشعار تنفيذ خدمات الدعم المنزلي (IHSS). [انقر هنا لمشاهدة مثال على ما يبدو عليه نموذج إشعار تنفيذ خدمات الدعم المنزلي \(IHSS\).](#)

إشعار تنفيذ خدمات الدعم المنزلي (IHSS) للموافقة على المزايا أو رفضها أو تغييرها يجب أن يرسل لك الأخصائي الاجتماعي الخاص بك في خدمات الدعم المنزلي (IHSS) إشعار تنفيذ في كل مرة يتم فيها اتخاذ قرار يتعلق بأهليتك لخدمات الدعم المنزلي (IHSS). على سبيل المثال، سيرسل لك

الأخصائي الاجتماعي في خدمات الدعم المنزلي (IHSS) في مقاطعتك إشعار تنفيذ خدمات الدعم المنزلي (IHSS) بمجرد معالجة طلبك لخدمات الدعم المنزلي (IHSS). سيرسل الأخصائي الاجتماعي في خدمات الدعم المنزلي (IHSS) إشعار تنفيذ خدمات الدعم المنزلي (IHSS) إليك، إذا زادت ساعات عملك أو نقصت أو تم إنهاء خدمات الدعم المنزلي (IHSS) الخاصة بك. يتعين على فريق خدمات الدعم المنزلي (IHSS) أيضاً إرسال إشعار تنفيذ خدمات الدعم المنزلي (IHSS) إليك إذا كان هناك تغيير آخر تم تنفيذه على خدمات الدعم المنزلي (IHSS) الخاصة بك.

### لماذا تعد إشعارات تنفيذ خدمات الدعم المنزلي (IHSS) مهمة؟

تكمن أهمية إشعارات تنفيذ خدمات الدعم المنزلي (IHSS) في حيازتها على معلومات بشأن:

- التغيير أو الإجراء الذي تنوي المقاطعة اتخاذه.
- سبب التغيير أو الإجراء.
- اللوائح التي تدعم قرار المقاطعة.
- المعلومات الخاصة بحقوق الاستماع الخاصة بك وحقك في استمرار خدمات الدعم المنزلي (IHSS)، بينما تكون جلسة الاستماع الخاصة بك قيد المشاورة.
- المعلومات الخاصة بالمواعيد النهائية للاستئناف إذا كنت لا توافق على قرار المقاطعة.

يتعين على خدمات الدعم المنزلي (IHSS) إرسال إشعار تنفيذ خدمات الدعم المنزلي (IHSS) الخاص بك قبل 10 أيام من التغيير المقترض إجراؤه في خدمات الدعم المنزلي (IHSS) الخاصة بك. (دليل السياسات والإجراءات لإدارة الخدمات الاجتماعية في ولاية كاليفورنيا (1)(t) 22-001 (MPP)). والغرض من ذلك منحك الوقت لطلب جلسة استماع قبل التغيير المقترض حدوثه حتى يمكن أن تستمر مزاياك على نفس المستوى. إذا لم تقدم لك المقاطعة إشعاراً مسبقاً بالتغيير في مزايا خدمات الدعم المنزلي (IHSS) الخاصة بك، فيجب على المقاطعة إعادة إدراج مزايا خدمات الدعم المنزلي (IHSS) الخاصة بك بأثر رجعي. (دليل السياسات والإجراءات 22-049.523 (MPP))

### طلب جلسة استماع للطعن في قرارات خدمات الدعم المنزلي (IHSS)

إذا كنت لا توافق على قرار المقاطعة بشأن مزايا خدمات الدعم المنزلي (IHSS) الخاصة بك، فيحق لك طلب جلسة استماع. هناك نوعان من المواعيد النهائية التي يجب أن تعرفها عند طلب عقد جلسة استماع.

❖ الموعد النهائي لطلب جلسة استماع هو 90 يوماً

لديك 90 يوماً فقط لطلب جلسة استماع من تاريخ إشعار تنفيذ خدمات الدعم المنزلي (IHSS) أو الإجراء أو التقاعس الذي لا توافق عليه. فيما يلي الرابط الذي يمكنك إيجاد المزيد من المعلومات حول طلب جلسة استماع عليه: <https://www.cdss.ca.gov/hearing-requests>. إذا كنت تعتقد أنك بحاجة إلى جلسة استماع منزلية، فقد ترغب في مراجعة منشورنا بعنوان، [الحق في طلب جلسة استماع منزلية](#) لمعرفة المزيد من المعلومات حول كيفية الحصول على جلسة استماع منزلية.

❖ تعليق المساعدة المدفوعة (Aid Paid Pending) لجلسة الاستماع الخاصة بك

تعليق المساعدة المدفوعة (Aid Paid Pending) هي قاعدة تمنع إشعار تنفيذ خدمات الدعم المنزلي (IHSS) الخاص بك من أن يكون ساري المفعول بينما تكون جلسة الاستماع الخاصة بك قيد المشاورة.

إذا طلبت جلسة استماع قبل أن يحدث التغيير في إشعار تنفيذ خدمات الدعم المنزلي (IHSS) الخاص بك، فستستمر خدمات الدعم المنزلي (IHSS) على نفس المستوى حتى إعلان نتيجة جلسة الاستماع الخاصة بك. (دليل السياسات والإجراءات 22-072.5 (MPP)) لا تعتبر خدمات الدعم المنزلي (IHSS) لتعليق المساعدة المدفوعة مدفوعات زائدة، حتى إذا خسرت جلسة استماع خدمات الدعم المنزلي (IHSS) الخاصة بك. (دليل السياسات والإجراءات 30-768.111 (MPP))

على سبيل المثال، إذا حصلت على إشعار تنفيذ خدمات الدعم المنزلي (IHSS) يُفيد بتقليل أو إنهاء مزايا خدمات الدعم المنزلي (IHSS) الخاصة بك، وطلبت جلسة استماع قبل أن يُفترض حدوث التغيير في إشعار تنفيذ خدمات الدعم المنزلي (IHSS)، فلن تتغير مزايا خدمات الدعم المنزلي (IHSS) الخاصة بك أثناء انتظار جلسة الاستماع. ومع ذلك، إذا لم تطلب جلسة استماع قبل أن يُفترض حدوث التغيير، فسيتم سريان مفعول إشعار تنفيذ خدمات الدعم المنزلي (IHSS).

### لماذا عليّ أن أطلب جلسة استماع؟

من المهم تذكر أن حق طلب جلسة استماع خدمات الدعم المنزلي (IHSS) يعود إليك. إنه حق مهم لأنه يمنحك فرصة للطعن في قرار المقاطعة وطلب خدمات الدعم المنزلي (IHSS) التي تعتقد أنك بحاجة إليها للبقاء آمنًا في المنزل. يعد طلب جلسة استماع أمرًا مهمًا أيضًا لأنه إذا كنت لا توافق على إشعار تنفيذ خدمات الدعم المنزلي (IHSS) أو الإجراء ولم تطلب جلسة استماع، فسيتم تفعيل الإجراء و/أو إشعار التنفيذ الخاص بخدمات الدعم المنزلي (IHSS). إذا انتظرت وقتًا طويلًا لطلب جلسة استماع، فقد تفقد أيضًا حقك في الاعتراض على إشعار التنفيذ أو قرار المقاطعة.

في جلسة الاستماع ستتاح لك فرصة المثل أمام قاضي القانون الإداري (ALJ) الذي يكون على دراية بقوانين خدمات الدعم المنزلي (IHSS). خلال جلسة الاستماع الخاصة بك، سيستمع قاضي القانون الإداري المخصص لجلسة الاستماع إليك وإلى المقاطعة وهو مطالب بتحديد كيفية تطبيق قواعد قوانين خدمات الدعم المنزلي (IHSS) عليك في قضيتك. هذا ليس حقًا تريد التخلي عنه بسهولة. للحصول على معلومات حول كيفية التحضير لجلسة استماع خدمات الدعم المنزلي (IHSS) والدعوة لمزيد من خدمات الدعم المنزلي (IHSS)، يمكنك زيارة موقعنا عبر [صفحة ويب موارد المناصرة الذاتية لخدمات الدعم المنزلي \(IHSS\)](#).

### قضايا خدمة العملاء وطلب أخصائي اجتماعي جديد لخدمات الدعم المنزلي (IHSS)

إذا كنت تعتقد أن الأخصائي الاجتماعي في خدمات الدعم المنزلي (IHSS) الخاص بك قد تصرف بطريقة غير مهنية أو غير مناسبة، فقد ترغب في الاتصال بمشرف الأخصائي الاجتماعي في خدمات الدعم المنزلي (IHSS) للحصول على المساعدة أو لتقديم شكوى. كما يمكنك طلب أخصائي اجتماعي جديد من خدمات الدعم المنزلي (IHSS). إذا لم يكن لدى المقاطعة أخصائي اجتماعي آخر متوفر في خدمات الدعم المنزلي (IHSS) يمكنها تعيينه لك، فقد ترفض المقاطعة طلبك. إذا كان لدى المقاطعة أخصائي اجتماعي

من خدمات الدعم المنزلي (IHSS) متاح، فقد تعين لك أخصائي جديد من خدمات الدعم المنزلي (IHSS). إذا رفضت المقاطعة تعيين أخصائي اجتماعي جديد لك من خدمات الدعم المنزلي (IHSS)، فيمكنك الاتصال ببرنامج البالغين التابع لإدارة الخدمات الاجتماعية في ولاية كاليفورنيا على: 916-651-8848. يمكنك أيضاً الاتصال بمجلس المشرفين المحلي للمساعدة في الحصول على أخصائي اجتماعي جديد لخدمات الدعم المنزلي (IHSS).

## شكاوى التمييز

إذا كنت تعتقد أن الأخصائي الاجتماعي التابع لخدمات الدعم المنزلي (IHSS) أو قسم رعاية المقاطعة قد مارس التمييز ضدك لأنك تعاني من إعاقة ما، فيمكنك تقديم شكوى بشأن التمييز إلى [قسم الحقوق المدنية بإدارة الخدمات الاجتماعية في ولاية كاليفورنيا](#). لديك 180 يوماً فقط من تاريخ حدوث التمييز المزعوم لتقديم شكوى أو طلب تحقيق. إذا كان لديك نزاع مع المقاطعة حول مزايا خدمات الدعم المنزلي (IHSS) الخاصة بك كما هو موضح أعلاه، فيجب عليك طلب جلسة استماع خدمات الدعم المنزلي (IHSS). يمكنك زيارة [صفحة ويب المناصرة الذاتية للتمييز المستند إلى الإعاقة](#) الخاصة بنا للمزيد من المعلومات عن حقوقك كشخص ذو إعاقة.

## إجراء تقديم شكوى تظلم مقدم الخدمات

يتعين على المقاطعة الرد على استفسارات الدفع من المستلمين ومقدمي الخدمات وحلها. (دليل السياسات والإجراءات 30-767.6 (MPP)) يوجد لدى المقاطعة أيضاً إجراء للتظلم يجب اتباعه عند تلقي شكوى أو تظلم حول معالجة الدفع نظير خدمات الدعم المنزلي (IHSS) للمستفيدين ممن يحصلون على خدمات الدعم المنزلي (IHSS) ضمن برنامج خدمات الرعاية الشخصية (PCSP). (دليل السياسات والإجراءات 30-767.6 (MPP)) قد يتواصل مقدمي الخدمات أيضاً مع اتحادهم للمساعدة في مشكلات كشف المرتبات. يمكن لمقدمي رعاية خدمات الدعم المنزلي (IHSS) الاتصال بمكتب مقاطعة خدمات الدعم المنزلي (IHSS) أو الهيئة العامة للحصول على معلومات حول كيفية الاتصال باتحادهم. إليك رابط لمكاتب مقاطعة خدمات الدعم المنزلي (IHSS):

<https://www.cdss.ca.gov/inforesources/county-ihss-offices>

## كيف تحصل على المزيد من المعلومات حول حقوقك

إذا كان لديك سؤال حول حقوقك القانونية:

- اتصل بخط استقبال مكالمات منظمة حقوق ذوي الإعاقة بكاليفورنيا (DRC) على: 1-800-776-5746.
- اتصل بمكتب مناصرة حقوق العملاء التابع لمكتب منظمة حقوق ذوي الإعاقة بكاليفورنيا (DRC) على:
  - لشمال كاليفورنيا 1-800-390-7032 (الهاتف النصي 877-669-6023)
  - لجنوب كاليفورنيا 1-866-833-6712 (الهاتف النصي 877-669-6023)

## مصادر المناصرة الذاتية لخدمات الدعم المنزلي (IHSS)

منشورات المناصرة الذاتية لخدمات الدعم المنزلي (IHSS) التابع لمنظمة حقوق ذوي الإعاقة  
بكاليفورنيا (DRC) : <https://www.disabilityrightsca.org/publications/in-home-supportive-services-ihss>

خدمات الدعم المنزلي (IHSS) : دليل للمدافعين :  
<https://www.disabilityrightsca.org/publications/in-home-supportive-services-ihss-advocates-manual>