

د پرمختیایي معلولیتي اداري په اړه ستاسو د بو مشترې په توګه حقونه

لاندې ورکړل شوي حقوق د ادارې ټولو پیرودونکو ته لږترلږه تضمین دی او د نورو دولتونو یا فدرالي قوانینو کې ټاکل شوي حقونه کمولو لپاره ندې چې ممکن اضافي حقونه ولري.

- (1) اداره باید فرد او د فرد قانوني استازي ته خبر ورکړي یا د حقونو لپاره اړین اضافي هستوګني نماینده ګي ته چې په 71A فصل کې ټاکل شوي دي. د فرد ټاکلو په وخت کې چې ورکس دې د RCW, 2020 قانون لخوا. هغه خبرتیا چې اداره یې چمتو کوي باید په لیکلې بڼه وي. اداره باید هغه نېټه وسپاري چې پدې فرعي برخه کې اړین خبرتیا چمتو شوې ده.
- (2) اداره باید دمشترې او د مشترې حقوقي استازي یا د استوګني د اړتیا اضافي ضمیمه استازي خبر کړي د 71A فصل له مخې. د RCW 2020 قانون لخوا، د دمشترې ارزونې ترسره کولو په وخت کې. هغه خبرتیا چې اداره یې چمتو کوي باید په لیکلې بڼه وي. اداره باید هغه نېټه وسپاري چې پدې ضمني برخه کې اړین خبرتیا چمتو شوې وه.
- (3) مشترې د خپلواکۍ تمرین او انتخاب چمتو کونکي مداخله څخه پاک کولو حق لري پدې کې د مشتریانو حقونه شامل دي چې:
 - (a) له جنسي، فزیکي، او رواني ناروګنه ګټه اخیستنې، جسمي مجازاتو، او په خپله خوښه له یووالي څخه ځان خلاص کړي؛
 - (b) د نژاد، رنګ، نسل، ملي اصل، مذهب، جنس، عمر، معلولیت، ازدواکي او کورنۍ موقعیت، جنس شناخت یا جنسي تمایل پر اساس له تبعیض څخه پاک ووسی؛
 - (c) د مشترې سرچینو او خدماتي پلان کې دننه د خواړو ډول په اړه انتخابونه ترسره کول؛
 - (d) د مشترې کور کې لیدونکي ولری او د مشترې غوره کونکي اشخاصو سره ملګرتیا او د محدودیتونو تابع وي کله چې د مشترې کور سره خبرې کوي؛
 - (e) د مشترې مهالویش کنټرول کړی او فعالیتونه، مهالویشونه، او روغتیا پاملرنه وکړی چې د مشترې اړتیاوې پوره کړي؛
 - (f) د مشترې روغتیا پاملرنې چمتو کونکي لخوا امر شوی د درملنې په اړه معلومات او د مرستې پلان پالن کوي چې درملنه به څنګه پلي شي؛
 - (g) د غیر ضروري درملو، بندیزونو، او محدودیتونو څخه پاک اوسی؛
 - (h) رایې ورکول، په دیموکراتیک پروسه کې برخه اخیستل او له خلکو سره مرسته کول چې ټاکنه یې کړي؛
 - (i) د مشترې پیسې اداره کول یا د مرستې لپاره یو څوک غوره کول؛
 - (j) د ټولني برخه وسپدل؛
 - (k) د مشترې د ژوند په اړه انتخابونه ټاکي؛
 - (l) جامې او وینتان غوره کوي چې مشترې یې اغوندي؛
 - (m) د مشتریانو د خوب خونه جوړه او سجده کړی د مشتریانو غوره توبونو ته او یا د مشتریانو کور د مشترې غوره توبونو ته سچل او سینګارول د مشتریانو د کور د ملګرو سره موافقت کوي.
 - (n) کار موندنه؛
 - (o) هغه خدمات ترلاسه کړی چې مشترې یې ترلاسه کولو لپاره موافقه کوي؛
 - (p) پرېکړه وکړی چې مشترې ته د څیرني له روښانه کیدو وروسته په څیرنه کې برخه واخلي یا نه، او وروسته لدې چې د مشترې یا د مشترې حقوقي استازي د مشترې لپاره په تحقیق کې برخه اخیستو لپاره لیکلې رضایت ورکوي. او
 - (q) له مالي استحصال څخه پاک اوسی.
- (4) پیرودونکی حق لري د ادارې په خدمتونو پلان جوړولو کې برخه واخلي. پدې کې د مشتریانو حق شامل دي:
 - (a) حاضر وي او د مشترې خدمتونو پلانونو باندې معلومات چې د ادارې او چمتو کونکو لخوا لیکل شوي وړاندې کوي؛
 - (b) د پلان جوړولو پروسې رهبري کولو لپاره معنی لرونکي فرصتونه لري؛
 - (c) د معنی لرونکي ژوند لپاره د مشترې لیدونه او د زده کړې، کار موندنې، کور جوړولو، اړیکو، او ساتیري لپاره د مشترې اهداف د پلان کولو په پروسه کې شامل وي؛
 - (d) د مشترې سره د پلان جوړولو په پروسه کې د ګډون لپاره یو وکیل غوره کول؛ او
 - (e) د مشترې په ټولنه کې د ساتیري، زده کړې، او کاري فرصتونو په اړه اوسني او دقیقو معلوماتو ته لاسرسی ولري.
- (5) پیرودونکی د خدمتونو او روغتیا پاملرنې په اړه معلوماتو ته د لاسرسي حق لري. پدې کې د مشتریانو حق شامل دی:
 - (a) چې د مشترې ټولو خدماتو پلانونو کاپي وګوري؛
 - (b) د مشترې اوسني خدمتونو پلانونو بشپړ کاپیاني ولري؛

(c) د هر هغه خدمت لپاره د مشتری چې په هر وخت کې یې ترلاسه کوي د پالیسیو او تگلارو کابېاني بیاکتنه وکړي. پدې کې پالیسي او تگلارې شاملې دي چې څرنگه پېرودونکي کولی شي چمتو کونکو او ادارې ته شکایت وکړي.

(d) د ځانګې خورا وروستي سروې پاپلی معاینه کړي یا تفییش د دولتي سرویګانو یا تفییش کونکو لخوا ترسره شوی، د کمښت بیانات، او د سمون پلانونه چې د مشتری چمتو کونکي او مشتری استوګنځي ته په درناوي سره پلي کېږي. د مشتری خدمت چمتو کونکي باید د مشتری په غوښتنه د دې معلوماتو د موندلو او لاسرسي کې مرسته وکړي؛ او

(e) د مشتری چمتو کونکي په وړاندې د ریاست لخوا ترسره شوي پلي کونکو اقداماتو لیکلي خبرتیا ترلاسه کړي. د شلو ورځو په اوږدو کې د استوګني اړین لازمي استازي، د اونی پای او رخصتېو پرته، د تطبیق نیټه او د ادارې قضیې مدیر یا ډیزاین باید مشتری او د مشتری قانوني استازي ته خبرتیا ورکړي. د دې ضمني اهدافو لپاره، "چمتو کونکي" پدې معنی دي چې د مشتری لخوا ترلاسه شوي استوګني خدمتونه چمتو کوي چې د ادارې لخوا اداره کېږي یا تړون کېږي. د پلي کونکي عمل چې دا خبرتیا ته اړتیا لري پدې کې شامل دي:

(i) هغه شرایط چې د وړاندې کونکي تصدیق یا لایسنس لري.

(ii) د راجع کولو یا داخلي محدود ځنډول؛

(iii) د لنډمهاله تصدیق یا تحریم تطبیق؛ یا

(iv) انکار، تعلیق، یا د جواز یا تصدیق لغوه کول.

(6) پېرودونکي حق لري چې شکایتونه او شکایتونه ثبت کړي، او د استیناف غوښتنه وکړي. پدې کې د مشتریانو حق شامل دی چې:

(a) د ځانګې لخوا هره پرېکړه اپیل کول چې د مشتری وړتیا، خدمات یا د چمتو کونکي انتخاب رد کړي، کم کړي، یا پای ته رسوي لکه څنګه چې د فیدل میډیکاد قانون او دولتي عامه مرستې قانونونو کې تعریف شوي؛

(b) د مشتری خدمتونو یا نورو اندیښنو په اړه د مشتری چمتو کونکي ته شکایتونه سپارل. پدې کې د نورو خلکو د چلند په اړه اندیښني شاملې دي، مګر محدود ندي، چېرې چې پېرودونکي ژوند کوي. چمتو کونکي باید د شکایت پر وړاندې په اړه لیکلي تگلاره وساتي چې د مهال ویش او احتمالي قانون کې شامل وي. که چېرې شکایت حل شوی نه وي، چمتو کونکي باید مشتری ته دا فرصت چمتو کړي چې څرنگه ریاست ته شکایت درج کړي.

(c) شکایتونه او شکایتونه دوسیه کړي، او د محکمې یا چمتو کونکي لخوا پرته له جرمي یا انتقام څخه د استیناف غوښتنه وکړي؛ او

(d) د اپیل په پروسه کې د معلولیت لپاره د هستوګني ترلاسه کولو څرنگوالي په اړه معلومات ترلاسه کړي.

(7) پېرودونکي د پېنټیا او محرمیت حق لري. پدې کې د مشتریانو حقونه شامل دي چې:

(a) د مشتری شخصي ریکارډونو محرمیت او محرمیت؛

(b) د اړیکې نیولو لپاره د خصوصي پیغامونو لیرل، د پیغام او بریښنالیک لیرلو او ترلاسه کولو حق په شمول، او په داسې یوه سیمه کې د تلفون کارولو حق شامل دي چېرې چې تلفونونه د اوریدلو پرته کیدی شي. او

(c) د مشتری ملګرو او کورنۍ سره په خصوصي توګه لیدنه او خبرې وکړي.

(8) پېرودونکي د خدمتونو اخراج، لیرېد، او ختمیدو پر مهال حقونه لري لکه څنګه چې پدې فرعي برخه کې ذکر شوي.

(a) مشتری چې د اوږدمهاله پاملرنې تاسیساتو اوسیدونکي دي چې د فصل [18.20](#), [72.36](#), یا [RCW 70.128](#) لاندې جواز لري چې حقونه شوي [RCW 70.129.110](#) قانون لاندې ټاکل شوي.

(b) هغه مشتری چې د ټولني استوګن شوي خدمتونه ترلاسه کوي حق لري چې:

(i) د مشتری چمتو کونکي سره پاتې شي. خدمتونه باید پای ته ونه رسېږي تر هغه چې چمتو کونکي څرګنده کړي او اسناد جوړ کړي چې:

(A) چمتو کونکي نشي کولی د مشتری اړتیاوي پوره کړي؛

(B) د مشتری محافظت یا په تاسیساتو یا هستوګنه کې د نورو اشخاصو خونديتوب له خطر سره مخامخ دی؛

(C) د مشتری روغتیا یا په تاسیساتو یا هستوګنه کې د نورو اشخاصو روغتیا به بل ډول خطر سره مخ وي؛ یا

(D) چمتو کونکي کار کول ودروي.

(ii) د دې پای ته رسېدو څخه لږترلږه دېرش ورځې دمخه د چمتو کونکي لخوا د خدمتونو احتمالي پای ته د رسېدو لیکلي خبرتیا ترلاسه کړي، په استنفا د دې چې د روغتیا او خونديتوب بیړني حالت شتون ولري چې د خدمت پای ته رسېدو ته اړتیا ولري، په دې حالت کې لږترلږه دوه اوږدې ساعته د یادداشت له ختمیدو څخه دمخه خبر ورکول کېږي. خبرتیا باید د مشتری او د مشتری حقوقي استازي یا د اوسیدو مناسب اړتیا لرونکي استازي ته ورکړل شي. خبرتیا باید شامله وي په:

(A) د خدمتونو د بندیدو لامل؛ او

(B) د خدمتونو ختمیدو مؤثره نیټه.

(iii) د خدمتونو د ختمیدو مؤثره نیټې څخه لږترلږه دوه ورځې دمخه د لیرېد پلان ترلاسه کړي، یا که چېرې د روغتیا او خونديتوب اضطراري حالت له مخې پای ته رسېدل د ادارې لخوا د اضطراري پای ته رسېدو خبرتیا ترلاسه کولو څخه دوه ورځو کې د لیرېد پلان ترلاسه کړي. اداره باید د مشتری او مشتری قانوني استازي یا د پلان سره د اوسیدلو لپاره د اضافي استوګن ځای چمتو کړي. پدې پلان کې باید شامل وي:

(A) هغه موقعیت چېرې چې مشتری به لیرېدول کېږي؛

(B) نوي ځای ته ترانسپورت؛ او

(C) د انکشافی معیوبینو نوم، پته او د تلیفون شمیره.

(C) یو چمتو کونکی چې پیروونکو ته د استوګنځي په ملکیت کې پیروونکو ته خدمات وړاندې کوي د هر ډول غیرقانوني توقیف کونکي عمل تر پیل کېدو دمخه باید د خدمتونو د پای ته رسولو پروسې ودروي د [RCW 59.12.030](#) لخوا.

(9) پیروونکی وکالت ته د لاسرسي حق لري. پیروونکی حق لري چې د ادارو څخه معلومات ترلاسه کړي چې د مشتری مدافع وکیل په توګه کار کوي، او د دې فرصت څخه برخمن شي چې له دې ادارو سره اړیکه ونیسي. وړاندې کونکی باید لاندې پیروونکو ته د مشتری لاسرسي کې مداخله ونکړي

(a) د دولت استازی؛

(b) د اوسیدونکي انفرادي ډاکټر

(c) پرمختیایي معلولیت، یا

(d) د سازمان هر استازی چې د تعقیب لاندې د ملاتړ او مدافع برنامې پلي کولو لپاره ټاکل شوی د [RCW71A.10.080](#) سره سم.

(10) که چېرې مشتری د [RCW 11.88](#) فصل په اساس د سرپرست امر تابع وي، د مشتری حق تر [RCW 71A](#) فصل لاندې، د 2020 قانون د مشتری سرپرست لخوا کارول کېږي که چېرې موضوع د سرپرست امر په چوکاټ کې وي.