

# رضایت متقابل

## رضایت متقابل چیست؟

رضایت متقابل به این معنی است که شما و مرکز منطقه‌ای در مورد خدمات خود به توافق می‌رسید. توافق شما با مرکز منطقه‌ای در موارد زیر باید به صورت کتبی باشد:

- کاهش، تغییر یا توقف یک خدمت در طرح برنامه فردی (IPP)
- رد کردن خدمت جدیدی که شما درخواست کرده‌اید

## اگر شما و مرکز منطقه‌ای موافق نظر هم نباشید چه می‌شود؟

هنگامی که شما و مرکز منطقه‌ای موافق نظر هم نیستید، مرکز منطقه‌ای باید یک اطلاعیه اقدام (NOA) به شما ارسال کند. NOA در مورد تصمیم مرکز منطقه‌ای به شما اطلاع رسانی می‌کند. همچنین در مورد حق شما در رابطه با تجدید نظر به شما اطلاع رسانی می‌کند.

## راه‌هایی که مرکز منطقه‌ای می‌تواند نشان دهد که رضایت کتبی متقابل وجود دارد

رضایت متقابل زمانی وجود دارد که:

- شما یک IPP را با پیشنهاد تغییر یا رد در آن امضا کرده باشید. IPP باید به زبان دلخواه شما ابلاغ شود.
- شما فهرستی از خدمات را با تغییر یا رد پیشنهادی در آن امضا کرده باشید. فهرست خدمات باید به زبان دلخواه شما باشد.
- شما یک مدرک مکتوب به مرکز منطقه‌ای ارسال کردید که تایید می‌کند با تصمیم تغییر یا رد یک خدمت موافق هستید. مدرک مکتوب می‌تواند ایمیل یا نامه یا هر مدرک مکتوب دیگری باشد.

## مراحل مربوط به زمانی که یک مدرک مکتوب برای تایید توافق وجود ندارد

اگر مدرک مکتوب رضایت دوجانبه وجود نداشته باشد، مرکز منطقه‌ای می‌تواند:

- نامه‌ای به شما بفرستد و توضیح دهد چرا مرکز منطقه‌ای معتقد است شما با تصمیم آنها موافقت کرده‌اید. به این نامه باور با حسن نیت می‌گویند.
- یک اطلاعیه اقدام (NOA) برای شما ارسال کند.

## اطلاعاتی که باید در یک نامه باور با حسن نیت باشد

نامه باور با حسن نیت باید ظرف 5 روز کاری از روزی که مرکز منطقه‌ای معتقد است شما موافقت کرده‌اید ارسال شود.

نامه باور با حسن نیت باید شامل موارد زیر باشد:

- حقایقی که نشان دهد مرکز منطقه‌ای معتقد است که شما موافقت کرده‌اید
- اقدامی که مرکز منطقه‌ای در نظر دارد انجام دهد
- دلایل تصمیم
- اطلاعات مربوط به روند تجدید نظر
- اطلاعات مربوط به نحوه ابراز مخالفت
- نحوه به دست آوردن اطلاعات بیشتر در مورد روند تجدید نظر، و
- فرم درخواست تجدید نظر.

نامه باید به زبان دلخواه شما ابلاغ شود.

اگر مخالفت خود را به مرکز منطقه‌ای اعلام کنید، مرکز منطقه‌ای باید یک NOA برای شما ارسال کند.

## کمک ارائه می‌شود:

- هماهنگ کننده خدمات شما یا یکی دیگر از کارکنان مرکز منطقه‌ای ممکن است بتوانند به شما کمک کنند. آنها می‌توانند نامه باور با حسن نیت یا NOA را برای شما توضیح دهند. همچنین ممکن است شما را به افراد یا آژانس‌های دیگری که بتوانند به شما کمک کنند ارجاع دهند.

- دفتر بازرس کل در اداره خدمات رشدی ممکن است بتواند نامه باور با حسن نیت یا NOA را برای شما توضیح دهد. در صورتی که اعلام مخالفت کرده باشید، آنها می‌توانند گزینه‌هایی که برای شما موجود است را برایتان توضیح دهند. بازرس کل می‌تواند اطلاعاتی در مورد حقوق شما در رابطه با درخواست تجدید نظر در اختیارتان قرار دهد. راه‌های تماس با بازرس کل: (877) 9731-658 یا [Ombudsperson@dds.ca.gov](mailto:Ombudsperson@dds.ca.gov)
- مدافع حقوق مشتریان محلی شما (CRA) به شماره 390-7032 (800) برای شمال کالیفرنیا یا 833-6712 (866) برای جنوب کالیفرنیا. CRA شما می‌تواند نامه تایید کننده یا NOA را برای شما توضیح دهد. آنها می‌توانند گزینه‌هایی که برای شما موجود است را برایتان توضیح دهند. CRA می‌تواند به شما کمک کند تا تصمیم بگیرید چه اقداماتی را انجام دهید.