



Libro 3

Elementi da sapere in caso di emergenza

Domande e risposte

Se si è ciechi o gravemente ipovedenti ed è necessario ottenere un modulo di domanda o queste istruzioni in un formato alternativo, è possibile richiederli al proprio distretto di servizi sociali. Sono disponibili i seguenti formati alternativi:

- Stampa a caratteri ingranditi;
- Formato dati (un documento elettronico con schermata ad accesso facilitato);
- Formato audio (una trascrizione audio dei formati alternativi o delle domande del modulo di richiesta) e
- Braille, se si afferma che nessuno degli altri formati alternativi sarà altrettanto efficace per voi.

Le domande e le istruzioni sono inoltre disponibili per il download nei formati a caratteri ingranditi, dati e audio all'indirizzo www.otda.ny.gov oppure all'indirizzo www.health.ny.gov. Si prega di notare che le domande sono disponibili in formato audio e Braille esclusivamente a scopo informativo. Per presentare la propria richiesta, è necessario inoltrare una domanda scritta non nei formati alternativi. Se avete bisogno di un'altra soluzione, si prega di contattare il distretto dei servizi sociali.

Consultare inoltre
LIBRO 1 (LDSS-4148A)
“Che cosa è necessario sapere sui
Diritti e Responsabilità”

e

LIBRO 2 (LDSS-4148B)
“Che cosa è necessario sapere sui
programmi dei servizi sociali”

CONSERVARE QUESTO LIBRO PER UN USO FUTURO

EMERGENZE

LA PRIMA COSA DA FARE, SE L'EMERGENZA LO CONSENTE, È PARLARE CON IL PROPRIO OPERATORE. È INOLTRE OPPORTUNO PARLARE CON UN OPERATORE DOPO AVER PROVATO A GESTIRE LA SITUAZIONE DI EMERGENZA E/O QUALORA GLI ALTRI SUGGERIMENTI DEL PRESENTE LIBRO NON SONO SUFFICIENTI PER FAR FRONTE ALLA SITUAZIONE DI EMERGENZA.

D. Cosa si intende per emergenza?

R. Per emergenza si intende un'esigenza o una situazione urgente che necessita di azione immediata. Tra gli esempi di emergenza figurano i seguenti scenari:

- Il richiedente è un senzatetto.
- Il richiedente dispone di scarse risorse alimentari o ne è privo.
- Il richiedente ha esigenze mediche di emergenza e non è in grado di pagare l'assistenza medica necessaria.
- Il locatario ha emesso un'ordinanza di sfratto o ha comunicato al richiedente di dover lasciare immediatamente l'abitazione nell'arco di pochi giorni.
- Il richiedente non dispone di risorse di riscaldamento nel periodo invernale.
- Le utenze del richiedente sono sospese o stanno per essere sospese oppure ha ricevuto un avviso di sospensione.
- Il richiedente o un membro della famiglia o del nucleo familiare è stato sottoposto ad abusi fisici o sessuali, abusi mentali, minacce di violenza o abusi e tali azioni sono state commesse da un membro della famiglia o del nucleo familiare.
- Il richiedente percepisce un reddito basso o non percepisce alcun reddito e dispone di poche risorse o ne è privo.
- Il totale del reddito e delle risorse è inferiore al totale dell'importo dell'affitto o del mutuo, del riscaldamento, delle utenze e della linea telefonica.

In caso di domanda di Assistenza temporanea e qualora sussista un'emergenza, siamo tenuti a sottoporre il richiedente a un colloquio nel stesso giorno in merito alla propria emergenza o a soddisfare le esigenze relative alla sua emergenza. Siamo inoltre tenuti a riferire per iscritto al richiedente in merito alla nostra decisione sulla sua emergenza. In caso di domanda per i Benefici in buoni pasto e di diritto a un procedimento accelerato, il colloquio e la comunicazione della nostra decisione dovranno ricadere entro cinque giorni solari a partire dalla compilazione della domanda.

Qualora il richiedente disponga di scarse risorse alimentari o ne sia privo, ha la possibilità di presentare immediatamente domanda per i Benefici in buoni pasto.

D. In che modo posso presentare domanda per l'Assistenza temporanea per emergenza?

R. Se **sta già ricevendo** Assistenza temporanea e si verifica un'emergenza, è necessario comunicarlo **immediatamente** al proprio operatore.

Se **non si sta ricevendo** Assistenza temporanea, il richiedente è tenuto a compilare una domanda e a comunicare l'emergenza all'operatore. Il richiedente ha il diritto di essere sottoposto a un colloquio relativo alla propria emergenza nello stesso giorno della comunicazione.

Il richiedente è tenuto a cooperare con l'operatore al fine di ottenere assistenza immediata in merito alla propria emergenza. L'operatore sarà tenuto a conoscere i dettagli dell'emergenza. Un operatore comunicherà al richiedente di quali informazioni ha bisogno prima di ottenere l'assistenza necessaria per l'emergenza. Ad

esempio, se il richiedente afferma di aver ricevuto un avviso di sfratto, l'operatore chiederà di visionare tale avviso.

Al richiedente verrà richiesto di accertare la propria identità e quella degli altri membri della sua famiglia. Il richiedente sarà inoltre tenuto a comprovare lo status di cittadino straniero suo e della sua famiglia. L'operatore avrà inoltre bisogno di sapere se il richiedente percepisce redditi o dispone di risorse quali conti bancari o altri aiuti disponibili che possono essere utilizzati per far fronte all'emergenza.

Qualora non sia in possesso di tali informazioni o non sia possibile comprovarle, un operatore proverà a fornire assistenza per ottenere tali informazioni o prove.

In caso di approvazione della richiesta di assistenza per soddisfare le esigenze relative all'emergenza, il richiedente riceverà una comunicazione contenente la tipologia, l'importo e la data di ottenimento dell'assistenza.

D. L'Assistenza temporanea per emergenza fornisce anche alimenti?

R. TA fornirà una sovvenzione per esigenze immediate al fine di soddisfare la necessità di cibo in caso di mancanza di disponibilità di altre "risorse", (ad esempio un banco alimentare, buoni pasto celeri) al fine di soddisfare le esigenze alimentari di emergenza.

D. Come faccio a sapere se la mia richiesta di Assistenza temporanea per emergenza e/o Benefici in buoni pasto è stata approvata?

R. Siamo tenuti a comunicare per iscritto in merito alla nostra decisione sulla sua emergenza nello stesso giorno in cui riceviamo la comunicazione dell'esigenza o della situazione di emergenza. In caso di domanda per i Benefici in buoni pasto e di diritto a un procedimento accelerato, il colloquio e la comunicazione della nostra decisione dovranno ricadere entro cinque giorni solari a partire dalla compilazione della domanda.

D. Posso ottenere Benefici in buoni pasto immediatamente?

R. Sì, può ottenere Benefici in buoni pasto entro cinque giorni solari **a partire dall'inoltro** della richiesta. Si tratta dell'**Elaborazione accelerata dei Benefici in buoni pasto**.

Può accedere all'**Elaborazione accelerata** a patto che sia ammissibile alla ricezione di Benefici in buoni pasto e che:

- Il suo nucleo familiare disponga di risorse in contanti o di altra natura per un valore inferiore a 100 \$ e di un reddito lordo previsto inferiore a 150 \$ relativamente al mese della presentazione della domanda; **oppure**
- Il totale del reddito e delle risorse disponibili, ad es. contanti a portata di mano, conti bancari, certificati di risparmio e pagamenti di somme forfettarie sia inferiore al totale dell'importo dell'affitto o del mutuo, del riscaldamento, delle utenze e della linea telefonica; **oppure**
- Il richiedente sia un immigrato o un lavoratore stagionale operante nel settore agricolo che dispone di risorse liquide per un totale non superiore a 100 \$ e la cui unica fonte di reddito relativa al mese della presentazione della domanda 1) non è più disponibile prima della domanda, oppure 2) è recente e, entro dieci giorni dalla presentazione della domanda per i buoni pasto, percepirà un totale del reddito lordo non superiore a 25 \$.

NOTA: Non è necessario essere privi di risorse alimentari per accedere all'elaborazione accelerata dei Benefici in buoni pasto.

D. E se sono un senzatetto o sto per diventarlo?

R. Potrebbe ricevere assistenza al fine di:

- Restare nella propria abitazione attuale.

- Ottenere il pagamento per il richiedente e per la sua famiglia per restare con un soggetto diverso dal **“parente legalmente responsabile”**. A

Per **parente legalmente responsabile** si intende un marito o una moglie, oppure nel caso in cui il richiedente non abbia compiuto 21 anni, un genitore.

- Ottenere la sistemazione temporanea per il richiedente e per la sua famiglia in un rifugio, hotel o motel qualora non fossero disponibili altre sistemazioni adeguate.
- Ottenere un'indennità di pasto laddove il richiedente e la sua famiglia non dispongano di un angolo cottura e nel posto in cui vive non vengono forniti pasti.

- Ottenere la sistemazione in un luogo sicuro in cui vivere qualora il richiedente o un membro della famiglia o del nucleo familiare, a prescindere dal fatto che essi siano legalmente residenti negli Stati Uniti, sia stato vittima di abusi fisici o sessuali, abusi mentali o minacce di violenza e queste azioni sono state commesse da un membro della famiglia o del nucleo familiare, oppure da un compagno attuale o ex compagno.
- Ottenere il pagamento per la conservazione del proprio arredamento e degli oggetti personali posseduti in caso di sfratto o trasloco forzato.
- Ottenere il pagamento delle spese di trasloco, della caparra o del contratto, oppure delle commissioni per intermediari immobiliari o mediatori.
- Ottenere il pagamento degli articoli per la casa di primaria necessità.
- Ottenere il pagamento delle spese di trasporto scolastico per il proprio figlio nel periodo in cui la propria famiglia vive in un'abitazione di emergenza.
- Ottenere il pagamento delle spese di trasloco in caso di trasloco in un'abitazione di emergenza o finché non si trova un'abitazione di emergenza.

D. E se ho un'esigenza di emergenza relativa al riscaldamento o alle utenze?

R. Nel caso in cui non disponga di risorse di riscaldamento o disponga di una quantità di combustibile per il riscaldamento uguale o inferiore a un quarto del totale del serbatoio di combustibile del nucleo familiare (olio, cherosene e gas propano) o disponga di una quantità di combustibile per il riscaldamento inferiore alla quantità equivalente al fabbisogno per 10 giorni solari (per legna e carbone) o nel caso in cui le utenze siano state sospese o stanno per essere sospese, potrebbe aver diritto a ricevere assistenza.

- Se **sta già ricevendo** Assistenza temporanea e ha un'emergenza di riscaldamento o di utenze, contattare il proprio operatore.
- Se **non sta ricevendo** Assistenza temporanea, chiamare il proprio dipartimento locale dei servizi sociali. Il dipartimento potrebbe metterla in contatto con l'ufficio del Programma di assistenza energia abitativa (HEAP) locale. Se vive nella Città di New York, chiami o si rechi presso il proprio Centro per l'impiego locale. Il centro potrebbe metterla in contatto con l'ufficio del Programma di assistenza energia abitativa (HEAP) dell'Agenzia per lo sviluppo della comunità (Community Development Agency).
- In caso di dubbi su come ottenere assistenza relativamente all'emergenza di riscaldamento o di utenze, chiamare il numero verde
1-800-342-3009.

D. E se ho un'esigenza di emergenza medica?

R. La legge dello Stato di New York impone agli ospedali di fornire assistenza di emergenza anche nel caso in cui non è in grado di pagare. In caso di emergenza medica richiedi immediatamente assistenza medica chiamando il numero 911.

La legge dello Stato di New York impone inoltre agli ospedali di fornire l'assistenza non di emergenza eventualmente necessaria in caso di reddito inferiore a una determinata somma. La legge impone un limite all'importo richiesto dagli ospedali per questo tipo di assistenza.

In caso di malattia e di esigenza di assistenza sanitaria immediata e qualora abbia presentato domanda ma non ha ancora ricevuto la Carta di identità delle prestazioni comuni (CBIC), è opportuno avvisare il proprio medico in merito allo stato di elaborazione della domanda di Medicaid.

Medicaid potrebbe sostenere le spese mediche per l'assistenza ricevuta fino a tre mesi prima della presentazione della domanda per Medicaid. È importante ricordare al proprio operatore l'eventuale presenza di fatture mediche pagate o non pagate.

Nel caso in cui il richiedente è un immigrato sprovvisto di documento o un non immigrato temporaneo, può ricevere aiuto da parte di Medicaid relativamente all'assistenza medica in presenza di una gravidanza o di

esigenze di trattamento di una patologia medica di emergenza.

Medicaid potrebbe sostenere le spese dell'assistenza medica ricevuta all'esterno dello Stato in caso di necessità durante un viaggio verso un altro Stato, ma **esclusivamente** nel caso in cui il medico, la struttura o il soggetto che fornisce assistenza è iscritto al programma Medicaid dello Stato di New York.

D. E se i servizi di emergenza sono necessari per proteggere adulti, bambini o altri membri della famiglia?

R. Di seguito vengono riportati alcuni servizi che può ricevere in merito alla sua emergenza. Non vi sono limiti di reddito per la ricezione di questi servizi.

Se il richiedente vive **al di fuori** della Città di New York, il proprio dipartimento locale dei servizi sociali potrebbe fornire assistenza, la quale può essere ottenuta anche chiamando i numeri di telefono riportati di seguito.

Se il richiedente vive **nella** Città di New York, chiami o si rechi presso il proprio Centro per l'impiego locale o cerchi il numero dell'Amministrazione delle risorse umane (Human Resources Administration, HRA) o l'Amministrazione dei servizi per l'infanzia (Administration for Children's Services, ACS) nelle pagine del Governo dell'elenco telefonico della Città di New York relativo al quartiere di residenza. Chiamare il numero relativo alla tipologia di assistenza necessaria. Può **inoltre** ottenere assistenza chiamando i numeri di telefono riportati di seguito.

Sebbene non vi siano limiti di reddito per l'ottenimento dei servizi per la violenza domestica, le famiglie e i soggetti che necessitano di una sistemazione come conseguenza di episodi di violenza domestica, in base al proprio reddito personale e alle risorse disponibili, possono essere tenuti a contribuire al pagamento del costo della sistemazione.

- **Protezione dei minori:** Servizi forniti ai minori di 18 anni che hanno subito abusi o maltrattamenti e alle rispettive famiglie.

Se si ha un ragionevole motivo per sospettare un caso di abuso o maltrattamento su un minore, chiamare il Registro centrale dello Stato per gli abusi e i maltrattamenti al numero verde **1-800-342-3720**. Quando viene registrata una segnalazione si avvia un'indagine e, ove necessario, vengono offerti servizi alla famiglia volti alla protezione del minore.

È inoltre opportuno chiamare il Registro centrale dello Stato per gli abusi e i maltrattamenti in caso di sospetto di abusi o incurie verificatesi in una struttura di assistenza all'infanzia residenziale. È possibile contattare il numero verde **1-800-342-3720** per esprimere le proprie preoccupazioni. Quando viene registrata una segnalazione si avvia un'indagine nel programma dell'assistenza all'infanzia residenziale.

In caso di sospetto di abusi o maltrattamenti ai danni di un minore, sia in una famiglia che in una struttura di assistenza all'infanzia residenziale, il richiedente residente nella Contea di Monroe (Rochester e zone limitrofe) o nella Contea di Onondaga (Syracuse e zone limitrofe) può chiamare un numero locale. Per la Contea di Monroe il numero è **461-5690** e per la Contea di Onondaga il numero è **422-9701**.

Se il richiedente è una donna in stato di gravidanza o vive con un neonato con meno di cinque giorni di vita e ritiene di non essere in grado di occuparsene, comunicarlo immediatamente a un operatore. Se, per qualche motivo, non può comunicarlo a un operatore, oppure se ritiene comunque di non essere in grado di occuparsi del proprio figlio, un modo per proteggere sé stessi e il proprio bambino è chiamare l'ufficio per le Informazioni sulla legge a tutela dei bambini abbandonati al numero verde 1-866-505-SAFE (**1-866-505-7233**).

- **Servizi preventivi per minori e famiglie:** servizi offerti a minori e famiglie per garantire la coesione familiare ed evitare l'affidamento, oppure per il rientro sicuro del minore dall'affidamento quanto prima possibile. I Servizi preventivi per minori e famiglie possono prevedere inoltre denaro contante, beni, sistemazioni o altri elementi necessari di emergenza. Contattare il proprio operatore per saperne di più.
- **Servizi di protezione per adulti:** servizi offerti a persone con età superiore ai 18 anni affetti da patologie fisiche o mentali, che hanno subito un danno o che corrono il rischio di subire un danno, che non sono in grado di proteggere sé stessi e che non hanno persone in grado o disposte ad aiutarli.

LDSS-4148C-IT (Rev. 07/16)

Per formulare una segnalazione o comunicare un caso di sospetto abuso, incuria o sfruttamento su un adulto, chiamare l'unità dei Servizi di protezione per adulti (Protective Services for Adults, PSA) presso il proprio dipartimento locale dei servizi sociali. Per ottenere il numero di telefono della propria unità PSA locale è possibile chiamare il numero verde **1-800-342-3009** (selezionare l'opzione 6).

- **Violenza domestica (abusi o minacce di abusi fisici o psicologici):** servizi offerti a famiglie e ad altri membri del nucleo familiare, con o senza bambini, volti a fornire assistenza relativamente alle problematiche di abusi fisici e psicologici o alle minacce di abusi fisici e psicologici. Sebbene non vi siano limiti di reddito per l'ottenimento dei servizi per la violenza domestica, le famiglie e i soggetti che necessitano di una sistemazione come conseguenza di episodi di violenza domestica, in base al proprio reddito personale e alle risorse disponibili, possono essere tenuti a contribuire al pagamento del costo della sistemazione.

È possibile chiamare il numero verde attivo 24 ore su 24 per ottenere informazioni su sistemazioni, gruppi di supporto e consulenza di emergenza. Tali servizi contribuiranno alla sicurezza sua e della sua famiglia. Per ottenere informazioni e segnalazioni dei fornitori di servizi di violenza domestica locali è possibile chiamare i seguenti numeri verdi attivi 24 ore su 24:

Nella Città di New York chiamare il numero **1-800-621-HOPE (1-800-621-4673)**.

In tutte le altre aree dello Stato di New York chiamare il numero verde locale (NYS Domestic Hotline) **1-800-942-6906 (per assistenza in lingua spagnola chiamare il numero 1-800-942-6908)**.

Un assistente di supporto per i servizi può inoltre fornirle tali informazioni.

D. E se ho bisogno di Assistenza all'infanzia in una situazione di emergenza?

- R.** In una situazione di emergenza di breve durata come ad esempio nei casi in cui un genitore/tutore è assente da casa per gran parte del giorno per motivi imputabili a un incendio, alla ricerca di un'abitazione o alla fornitura di servizi di lavori casalinghi per una persona anziana o un parente disabile, l'Assistenza all'infanzia potrebbe essere disponibile per genitori/tutori la cui famiglia usufruisce di Assistenza temporanea o percepisce un reddito che rientra nei limiti consentiti. Questa possibilità dipende dalla disponibilità di fondi da parte del dipartimento locale dei servizi sociali. Chiedere a un operatore se il proprio dipartimento locale dei servizi sociali sostiene i costi dell'assistenza all'infanzia in questi casi.

Se vive **al di fuori** dalla Città di New York, chiami o si rechi presso il proprio dipartimento locale dei servizi sociali. Se il richiedente vive **nella** Città di New York, chiami o si rechi presso il proprio Centro per l'impiego locale o cerchi il numero dell'Amministrazione delle risorse umane o l'Amministrazione dei servizi per l'infanzia nelle pagine del Governo dell'elenco telefonico della Città di New York relativo al quartiere di residenza. Chiamare il numero relativo alla tipologia di assistenza necessaria.

D. Posso ottenere assistenza per la comunicazione se ho una disabilità al momento della richiesta di Assistenza di emergenza?

- R.** Sì. In qualsiasi momento, durante le emergenze e non solo, il proprio dipartimento locale dei servizi sociali è tenuto a fornire gli aiuti e/o i servizi ausiliari necessari, tra cui interpreti, al fine di agevolare la comunicazione con persone con disabilità affinché tale comunicazione possa essere efficace come se tale persona non fosse affetta da tale disabilità. Il dipartimento locale dei servizi sociali non può chiedere né obbligare il richiedente a sostenere i costi dell'interprete fornito.

D. Posso portare con me un parente o un amico che funga da interprete?

- R.** Sì. Il proprio dipartimento locale dei servizi sociali può consentire alle persone sorde o affette da disturbi dell'udito o del linguaggio di servirsi di un parente o di un amico che funga da interprete, ma potrebbe non richiedere ai richiedenti/beneficiari di portare con sé un proprio interprete.

D. Se ho una disabilità e il mio appuntamento viene spostato per la mancata possibilità di sistemazioni

ragionevoli nel giorno in cui richiedo Assistenza di emergenza, posso comunque ottenere i Servizi di emergenza?

- R.** Sì, il proprio dipartimento locale dei servizi sociali è inoltre tenuto a far fronte alle esigenze di emergenza/immediate di persone con una disabilità.
- D. E se la mia richiesta di Assistenza temporanea viene respinta?**
- R.** Qualora un operatore stabilisca che la situazione non rappresenta un'emergenza e che non ha diritto all'assistenza volta a soddisfare la sua emergenza, il richiedente riceverà un avviso scritto nello stesso giorno in cui gli segnaleremo il rifiuto e le relative motivazioni. Tale avviso avrà esclusivamente la funzione di comunicare il rifiuto della propria richiesta di **assistenza di emergenza**. Nel caso in cui non ritenga giusto il rifiuto della sua richiesta di assistenza volta a soddisfare l'emergenza, può richiedere una riunione dell'agenzia o un'udienza imparziale.