



# Libro 3

## Elementi da sapere in caso di emergenza

Domande e Risposte

Se lei è cieco o affetto di gravi alterazioni della vista e le occorre un modulo o le presenti istruzioni in un formato diverso, può richiederlo al suo distretto dei servizi sociali. Sono disponibili i seguenti formati alternativi:

- Caratteri grandi;
- Formato dati (un file elettronico accessibile con un lettore dotato di schermo);
- Formato audio format (una trascrizione audio delle istruzioni o delle domande del modulo);
- Braille, se Lei afferma che nessuno degli altri formati alternativi è valido allo stesso modo per Lei.

I moduli di domanda e le istruzioni sono anche disponibili da scaricare in caratteri grandi, formato dati e formato audio sui siti [www.otda.ny.gov](http://www.otda.ny.gov) o [www.health.ny.gov](http://www.health.ny.gov). Si ricorda che i moduli di domanda sono disponibili in formato audio e Braille esclusivamente a fini informativi. Per poter presentare la domanda, occorre inviare un modulo in formato scritto, non alternativo. Se le occorre un altro adattamento, si rivolga al suo distretto dei servizi sociali.

---

Consultare anche

**LIBRO 1 (LDSS-4148A-IT)**

“Elementi da sapere sui propri diritti e doveri”

e

**LIBRO 2 (LDSS-4148B-IT)**

“Elementi da sapere sui Programmi dei Servizi sociali”

---

**CONSERVARE QUESTO LIBRO PER CONSULTAZIONI FUTURE**

## EMERGENZE

**LA PRIMA COSA DA FARE, SE L'EMERGENZA NE CONSENTE IL TEMPO, È PARLARE CON UN OPERATORE. OCCORRE PARLARE CON UN OPERATORE ANCHE DOPO ESSERSI OCCUPATI DELLA SITUAZIONE D'EMERGENZA E/O SE LE ALTRE INDICAZIONI CONTENUTE IN QUESTO LIBRO NON RIGUARDANO LA SITUAZIONE D'EMERGENZA.**

**D. Cos'è un'emergenza?**

**R.** Un'emergenza è una necessità urgente o una situazione di cui occorre occuparsi immediatamente. Sono esempi di situazione di emergenza:

- essere senz'atetto;
- avere poco cibo o non averne affatto;
- avere una necessità medica d'emergenza e non poter pagare le cure mediche necessarie;
- aver ricevuto i documenti di sfratto o la richiesta di traslocare immediatamente in pochi giorni da parte del locatario;
- non avere il combustibile per riscaldarsi nei periodi freddi;
- le utenze sono state o stanno per essere sospese oppure è pervenuta la notifica di interruzione;
- abusi fisici o sessuali, abusi mentali oppure minacce di violenze o abusi subiti dalla persona stessa o da un componente della famiglia o del nucleo familiare e commessi da un componente della famiglia o del nucleo familiare;
- avere un reddito molto ridotto o nessun reddito, risorse in quantità molto limitata o nulla;
- il totale del proprio reddito e delle proprie risorse inferiore al totale dell'affitto o mutuo sommato a riscaldamento, utenze e telefono.

**Se il richiedente sta presentando la domanda per Assistenza temporanea (Temporary Assistance) e ci comunica oggi di avere un'emergenza, dobbiamo avere oggi stesso un colloquio con lui sull'emergenza oppure risolvere in altro modo oggi stesso le necessità relative all'emergenza. Abbiamo anche l'obbligo di comunicargli la nostra decisione sulla sua emergenza. Se il richiedente sta presentando la domanda per i Benefici Buoni alimentari (Food Stamp Benefits) ed è ammissibile alla procedura rapida, il colloquio e la comunicazione della nostra decisione dovranno avvenire entro e non oltre cinque giorni di calendario dal giorno di presentazione della domanda.**

**Se il richiedente ha poco cibo o non ne ha affatto, oppure denaro insufficiente per acquistare cibo, deve presentare immediatamente la domanda per i Benefici Buoni alimentari.**

**D. Come si presenta la domanda per l'Emergency Temporary Assistance (Assistenza temporanea per emergenza)?**

**R.** Se il richiedente **sta già ricevendo** Assistenza temporanea e sopravviene un'emergenza, deve informarne l'operatore **immediatamente**.

Se il richiedente **non sta ricevendo** Assistenza temporanea, deve compilare una domanda e informare dell'emergenza un operatore. Il richiedente ha diritto a un colloquio sull'emergenza nella giornata stessa.

Il richiedente deve collaborare con un operatore per capire se è possibile ricevere subito aiuto per la propria emergenza. L'operatore dovrà sapere i dettagli dell'emergenza. Un operatore spiegherà quali informazioni il richiedente deve avere prima di ottenere assistenza per risolvere l'emergenza. Ad esempio, se il richiedente afferma di aver ricevuto un avviso di sfratto, l'operatore chiederà di vedere l'avviso.

Al richiedente sarà chiesto di comprovare la sua identità e chi siano gli altri componenti della famiglia. Inoltre, è possibile che il richiedente debba anche comprovare di soddisfare i requisiti della condizione di straniero in relazione a se stesso e alla sua famiglia. L'operatore vorrà anche sapere se il richiedente possiede redditi o risorse, ad esempio conti bancari o altri aiuti a sua disposizione, utilizzabili per contribuire alla sua emergenza.

Se il richiedente non riesce a ottenere le informazioni o a comprovarle, un operatore lo aiuterà a farlo.

Se la richiesta di assistenza per affrontare una necessità d'emergenza viene approvata, il richiedente riceverà un avviso in cui sarà spiegato il tipo, la quantità e il momento in cui riceverà tale assistenza.

**D. L'Assistenza temporanea per emergenza fornirà anche cibo?**

R. TA provvederà a un'assegnazione per necessità immediata finalizzata ad affrontare necessità di cibo se non sono disponibili altre "risorse" (ad esempio una banca alimentare, buoni alimentari accelerati) per risolvere la necessità di cibo di emergenza.

**D. Come saprò se avrò ricevuto l'approvazione per Assistenza temporanea per emergenza e/o Benefici Buoni alimentari?**

R. Abbiamo l'obbligo di informare per iscritto il richiedente sulla nostra decisione sulla sua emergenza nella giornata stessa in cui ci informa della sua necessità o situazione d'emergenza. Se il richiedente sta presentando la domanda per i Benefici Buoni alimentari (Food Stamp Benefits) ed è ammissibile alla procedura rapida, il colloquio e la comunicazione della nostra decisione dovranno avvenire entro e non oltre cinque giorni di calendario dal giorno di presentazione della domanda.

**D. Posso ottenere immediatamente i Benefici Buoni alimentari?**

R. Sì, il richiedente può ricevere i Benefici Buoni alimentari entro cinque giorni di calendario **dopo la presentazione** della sua domanda. Tale iter è denominato **Elaborazione accelerata (Expedited Processing) per i Benefici Buoni alimentari**.

Il richiedente può ottenere l'**Elaborazione accelerata** se ha diritto ai Benefici Buoni alimentari e:

- il suo nucleo familiare possiede meno di 100 dollari in contanti o altre risorse disponibili e avrà meno di 150 dollari di reddito lordo durante il mese di presentazione della domanda; **oppure**
- il suo reddito e le sue risorse disponibili (ad es. contanti disponibili, conti bancari, certificati di risparmio e pagamenti di somme forfettarie) sono inferiori all'affitto o mutuo sommato a riscaldamento, utenze e telefono; **oppure**
- il richiedente è un migrante o bracciante stagionale e non possiede più di 100 dollari in liquidità e l'unico reddito relativo al mese di presentazione della domanda è 1) cessato prima della domanda, oppure 2) nuovo e non sarà ricevuto un reddito lordo superiore a 25 dollari entro dieci giorni dalla presentazione della domanda per buoni alimentari.

**NOTA:** Non è necessario aver esaurito il cibo per ottenere l'elaborazione accelerata per i Benefici Buoni alimentari.

**D. Cosa fare se sono o sto per diventare senzateetto?**

R. Il richiedente potrebbe riuscire a ottenere aiuto:

- per restare nella sistemazione attuale;
- per pagare in modo che il richiedente stesso e la sua famiglia soggiorni con qualcuno di diverso da un "**parente legalmente responsabile**". Per **parente legalmente responsabile** si intende il marito o la moglie oppure, se non stati compiuti 21 anni, un genitore;
- per organizzare in modo che il richiedente e la sua famiglia soggiornino temporaneamente in una sistemazione, un albergo o motel, qualora non sia disponibile alcuna altra sistemazione abitativa idonea;
- per pagare un'indennità ristorante, se il richiedente o la sua famiglia non dispone di strutture per cucinare e i pasti non sono forniti loro nella sistemazione dove soggiornano;

- per organizzare un luogo di soggiorno sicuro se il richiedente o qualcuno della sua famiglia o del suo nucleo familiare (indipendentemente dalla legalità della loro presenza negli Stati Uniti) ha subito abusi fisici o sessuali, abusi mentali o minacce di violenza e tali atti sono stati commessi da un componente della famiglia o del nucleo familiare, oppure un partner attuale o precedente;
- per pagare il deposito degli arredi e altri effetti personali posseduti al momento dello sfratto o del trasloco;
- per pagare le spese di trasloco, la cauzione o il contratto d'affitto, o le commissioni degli intermediari;
- per pagare gli oggetti casalinghi necessari per avviare la casa;
- per pagare in modo che il richiedente porti e riprenda i figli a scuola mentre la famiglia si trova in una sistemazione abitativa d'emergenza;
- per pagare le spese di trasloco quando ci si trasferisce nella sistemazione abitativa d'emergenza o tra luoghi di sistemazione abitativa d'emergenza.

**D. Cosa fare se devo affrontare necessità d'emergenza relative al riscaldamento o alle utenze?**

**R.** Se il richiedente ha esaurito il combustibile per riscaldamento o dispone di una quantità di combustibile per riscaldamento pari o inferiore a un quarto del serbatoio di combustibile della casa (per olio, kerosene o propano), oppure se dispone di una riserva di combustibile per riscaldamento che durerà meno di 10 giorni di calendario (per legno e carbone), oppure se le sue utenze sono state o stanno per essere sospese, è possibile che il richiedente riesca a ottenere aiuto.

- Se il richiedente **sta già ricevendo** Assistenza temporanea e deve affrontare un'emergenza relativa al riscaldamento o alle utenze, deve parlarne a un operatore.
- Se il richiedente **non sta ricevendo** Assistenza temporanea, deve contattare il locale dipartimento dei servizi sociali, che può indirizzarlo al rispettivo ufficio locale del programma HEAP (Home Energy Assistance Program - Programma assistenza energia abitativa). Se il richiedente vive nella città di New York, può chiamare o recarsi presso il suo Job Center (Centro per l'occupazione) di zona, che potrà indirizzarlo all'ufficio HEAP (Home Energy Assistance Program) della Community Development Agency (Agenzia di sviluppo delle comunità).
- Se il richiedente non sa esattamente dove ottenere aiuto per un'emergenza relativa al riscaldamento o alle utenze, può chiamare il numero verde **1-800-342-3009**.

**D. Cosa fare se devo affrontare necessità mediche di emergenza?**

**R.** La legislazione dello Stato di New York impone agli ospedali di fornire le cure di emergenza anche a chi non può pagarle. Se il richiedente deve affrontare un'emergenza medica, deve rivolgersi immediatamente a un medico telefonando al numero 911.

La legislazione dello Stato di New York prevede che gli ospedali possono avere l'obbligo di fornire cure non d'emergenza eventualmente necessarie se la persona ha un reddito inferiore a un determinato importo. La legislazione prescrive un limite agli importi che gli ospedali possono addebitare per tali cure.

Se il richiedente è malato, ha bisogno di cure immediate e ha presentato la domanda ma non ha ricevuto una Common Benefit Identification Card (CBIC - Carta di identità prestazioni comuni), deve informare il proprio medico della domanda Medicaid in fase di elaborazione.

È possibile che Medicaid possa pagare le fatture mediche per cure ricevute fino a tre mesi prima della presentazione della domanda Medicaid. Occorre ricordare di informare un operatore delle eventuali fatture mediche pagate o non pagate.

Se il richiedente è uno straniero clandestino oppure un non immigrante temporaneo, potrebbe essere ammesso all'aiuto di Medicaid per le cure mediche, se si tratta di una donna incinta o di una persona che deve essere curata per un problema di salute di emergenza.

È possibile che Medicaid riesca a pagare le cure mediche fuori dallo Stato, se la persona ha bisogno di cure mediche di emergenza mentre è in viaggio in un altro Stato, ma **esclusivamente** se il medico, la struttura o la persona che fornisce le cure fa parte del programma Medicaid dello Stato di New York.

**D. Cosa fare se sono necessari servizi di emergenza per proteggere adulti, bambini o altri componenti della famiglia?**

R. Di seguito si riportano alcuni servizi a cui rivolgersi per ricevere aiuto in caso di emergenza. Per ottenere tali servizi, non esiste un limite di reddito.

Se il richiedente vive **al di fuori** della città di New York, il suo dipartimento locale dei servizi sociale potrebbe riuscire ad aiutarlo, in aggiunta all'aiuto ottenibile telefonando ai numeri di telefono riportati di seguito.

Se il richiedente vive **nella** città di New York, può telefonare o recarsi presso il suo Job Center di zona o cercare gli elenchi dell'Human Resources Administration (HRA - Amministrazione risorse umane) oppure dell'Administration for Children's Services (ACS - Amministrazione per i servizi ai minori) nelle pagine del Governo presenti nella guida telefonica della città di New York, in relazione al proprio distretto. Occorre telefonare al numero in elenco pertinente all'aiuto di cui si ha necessità. È **anche** possibile ottenere aiuto telefonando ai numeri di telefono riportati più avanti.

Non vi sono limiti di reddito per ottenere servizi per i casi di violenza domestica, ma è possibile che alle famiglie e alle persone che hanno la necessità di un rifugio per le vittime di violenza domestica venga chiesto di contribuire al costo della sistemazione in base al reddito personale e alle risorse disponibili.

- **Tutela dei minori** - Servizi forniti ai minori di 18 anni soggetti ad abusi e maltrattamenti e alle loro famiglie.

Se il richiedente ha ragionevoli motivi per sospettare che un minore sia stato sottoposto ad abusi o maltrattamenti, deve telefonare al numero verde dello Statewide Central Register of Child Abuse and Maltreatment (Registro centrale dello Stato sugli abusi e i maltrattamenti dei minori) **1-800-342-3720**. Se viene registrata una segnalazione, sarà svolta un'indagine e, ove opportuno, saranno offerti alla famiglia servizi per tutelare i minori.

È corretto chiamare lo Statewide Central Register of Child Abuse or Maltreatment anche se si hanno preoccupazioni di possibili abusi o trascuratezze che possono essere avvenute presso istituti per l'assistenza minorile residenziale. È possibile telefonare al numero verde **1-800-342-3720** per esprimere le proprie preoccupazioni. Se viene registrata una segnalazione, sarà svolta un'indagine presso il programma di assistenza minorile residenziale.

Se il richiedente si trova nella contea di Monroe (Rochester e circondario) o nella contea di Onondaga (Syracuse e circondario), esiste invece un numero locale da chiamare in caso di preoccupazioni relative ad abusi o maltrattamenti di minori sia in famiglia che in istituti di assistenza minorile residenziale. Il numero è **461-5690** nella contea di Monroe e **422-9701** nella contea di Onondaga.

Se una donna incinta o una persona che ha un neonato di non più di cinque giorni non ritiene di riuscire a prendersene cura, deve rivolgersi immediatamente a un operatore. Se per qualche motivo non riesce a parlare con un operatore, oppure se ritiene comunque di non poter prendersi cura del bambino, per trovare un modo che possa proteggere sia la persona che il bambino, occorre chiamare la linea diretta Abandoned Infant Protection Act Information and referral (Informazioni e segnalazioni Legge sulla tutela dei neonati abbandonati), al numero verde 1-866-505-SAFE (**1-866-505-7233**).

- **Servizi preventivi ai minori e alle famiglie** – Servizi forniti a minori e famiglie per tenere insieme la famiglia ed evitare gli affidi, oppure per consentire il ritorno sicuro dei minori dall'affido nei tempi più brevi possibili. Possono rientrare nei servizi preventivi ai minori e alle famiglie: contanti, merci, sistemazione abitativa d'emergenza e altri beni essenziali. Si consiglia di parlarne con un operatore.
- **Servizi protettivi per adulti** - Servizi forniti a persone che hanno compiuto almeno 18 anni, con menomazioni fisiche o mentali, a cui è stato fatto del male o possono essere a rischio di subirne, non possono proteggersi da soli -e non hanno nessuno che sia in grado o intenda aiutarli.

Per effettuare una segnalazione o per riferire sospetti di abusi, trascuratezza o sfruttamento a danno di adulti, si prega di contattare la propria unità locale dei Protective Services for Adults (PSA - Servizi di

protezione per gli adulti) direttamente presso il proprio dipartimento dei servizi sociali. È possibile telefonare al numero verde **1-800-342-3009** (premando l'opzione 6) per ottenere un numero di telefono che consentirà di contattare l'unità PSA locale.

- **Violenza domestica (Abusi fisici o psicologici o minaccia di abusi)** - Servizi forniti alla famiglia e altri membri del nucleo familiare, con o senza bambini, per aiutarli nel caso di problemi di abusi fisici o psicologici o di minaccia degli stessi. Non vi sono limiti di reddito per ottenere i servizi per i casi di violenza domestica, ma è possibile che alle famiglie e alle persone che hanno la necessità di un rifugio per le vittime di violenza domestica venga chiesto di contribuire al costo della sistemazione in base al reddito personale e alle risorse disponibili.

È possibile chiamare la linea diretta attiva 24 ore su 24 per informazioni sulla sistemazione abitativa di emergenza, gruppi di sostegno e consulenza orientativa. Tali servizi contribuiranno a mantenere la sicurezza del richiedente e dei suoi figli. Per ottenere informazioni ed essere indirizzati al fornitore di servizi locali per i casi di violenza domestica, è possibile contattare i seguenti numeri verdi, attivi 24 ore su 24:

**Nella città di New York** contattare **1-800-621-HOPE (1-800-621-4673)**.

**In qualsiasi altra area dello Stato di New York** contattare la linea diretta NYS Domestic Hotline **1-800-942-6906 (Per chi parla spagnolo: chiamare 1-800-942-6908)**.

Un assistente sociale dei servizi potrà anche fare in modo di ottenere tali informazioni per il richiedente.

**D. Cosa fare se mi occorre assistenza per i bambini in una situazione d'emergenza?**

- R.** È **possibile** che sia disponibile assistenza per i bambini per i genitori/custodi, se la famiglia riceve l'Assistenza temporanea o ha un reddito rientrante nei limiti consentiti, nel caso di una situazione di emergenza di breve durata, ad esempio se i genitori/custodi devono assentarsi da casa per gran parte della giornata, a causa di eventi quali un incendio, la ricerca di una sistemazione abitativa o la prestazione di servizi domestici/gestione della casa per un parente anziano o disabile. Ciò dipende dall'eventuale disponibilità di fondi del dipartimento locale dei servizi sociali. Si consiglia di chiedere a un operatore se il locale dipartimento dei servizi sociali paga l'assistenza dei bambini in tali circostanze.

Se il richiedente vive **al di fuori** della città di New York, deve telefonare o visitare il proprio dipartimento locale dei servizi sociali. Se il richiedente vive **nella** città di New York, può telefonare o recarsi presso il suo Job Center di zona o cercare gli elenchi dell'Human Resources Administration (HRA - Amministrazione risorse umane) oppure dell'Administration for Children's Services (ACS - Amministrazione per i servizi ai minori) nelle pagine del Governo presenti nella guida telefonica della città di New York, in relazione al proprio distretto. Occorre telefonare al numero in elenco pertinente all'aiuto di cui si ha necessità.

**D. Posso ottenere assistenza per comunicare se ho una disabilità, quando chiedo assistenza per emergenza?**

- R.** Sì. In ogni momento, comprese le emergenze ma non soltanto in tali casi, il proprio dipartimento locale dei servizi sociali deve fornire i necessari aiuti accessori e/o servizi, tra cui (oltre ad altri) l'interpretariato, per fare in modo che le comunicazioni con persone con disabilità siano altrettanto efficaci delle comunicazioni con persone non affette da disabilità. Se il locale dipartimento dei servizi sociali fornisce un interprete, non può chiedere o imporre alla persona di pagarne le prestazioni.

**D. Posso portare un parente o un amico perché fornisca la sua assistenza come interprete?**

- R.** Sì. Il locale dipartimento dei servizi sociali può consentire alle persone sorde o con menomazioni dell'udito o dell'eloquio di avvalersi di un parente o un amico che fornisca la sua assistenza come interprete, ma non può imporre a chi presenta una domanda/ricorre benefici di portare il proprio interprete.

- D. Se sono disabile e il mio appuntamento viene rinviato poiché non è possibile provvedere a ragionevoli adattamenti alla data in cui chiedo l'assistenza per emergenza, posso comunque ricevere servizi per emergenza?**
- R. Sì, il locale dipartimento dei servizi sociali deve risolvere anche le necessità di emergenza/immediate delle persone con disabilità.
- D. Cosa accade se la mia richiesta di Assistenza temporanea per emergenza viene rifiutata?**
- R. Se un operatore stabilisce che la situazione non rappresenta un'emergenza e che il richiedente non può ricevere assistenza per affrontare la sua emergenza, il richiedente riceverà nella stessa giornata un avviso scritto in cui sarà contenuta tale comunicazione e la motivazione. Tale avviso significa solo che la richiesta di **assistenza per affrontare l'emergenza** è stata negata. Se il richiedente ritiene che la sua richiesta di assistenza per affrontare l'emergenza non avrebbe dovuto essere negata, può richiedere una riunione di agenzia (Agency Conference) o un'udienza imparziale per emergenza (Emergency Fair Hearing).