



第 3 冊

緊急情況須知

問與答

如果您為失明或嚴重視力障礙，需要其他格式的申請或說明材料，可向社會服務區索取。其他格式有：

- 大字本；
- 資料格式（螢幕閱讀電子文件）
- 音頻格式 (說明或申請有關問題的音頻譯讀)；以及
- 盲文，如果上述任何格式對您不能同樣有效。

使用網站 www.otda.ny.gov 或 www.health.ny.gov 可以下載大字、資料格式及音頻格式的申請及說明材料。請注意，音頻及盲文格式的申請材料僅供您用作參考。申請時，必須提交書面的，而不是其他格式的申請材料。如有特別需求，請與社會服務區聯絡。

亦可參見

第 1 冊(LDSS-4148A-CH)

“申請人權利及義務須知”

及

第 2 冊(LDSS-4148B-CH)

“社會服務計畫須知”

保留本手冊以供未來參考

緊急情況

緊急情況發生時，如果仍有足夠的時間，首先應和工作人員聯繫。如果已經解決了緊急情況，和/或本手冊所建議的任何做法都不能解決您的緊急情況，也應和工作人員聯繫。

問. 什麼是緊急情況？

答. 緊急情況就是迫切的需要或必須立即處理的情況。緊急情況的例子包括：

- 無家可歸。
- 缺少或沒有食物。
- 需要緊急就醫但無力支付所需醫療服務。
- 從房東處收到必須在數日之內搬出的書面或口頭驅逐通知。
- 寒冷季節中沒有取暖燃料。
- 公用事業供應被切斷，或即將被切斷，或收到供應切斷通知。
- 您或家人或同住人遭受來自另一家人或同住人的身體或性騷擾、精神虐待、暴力威脅或虐待。
- 收入微薄或沒有收入，只有很少或沒有其他財產。
- 收入和其他財產的總和低於房租或房屋貸款及暖氣、公用事業和電話開銷總額。

若您正在申請臨時補助，並告訴我們有緊急情況，我們必須在今天與您面談以瞭解您的緊急情況，或設法解決緊急情況。我們也必須在當天以書面方式通知您我們對此緊急情況所做決定。如果申請糧食券福利，並符合加快處理要求，我們將在您遞交申請的五天之內，與您面談並告知我們做出的決定。

如果缺少或沒有食物，或沒有足夠的錢購買食物，您應該立即申請糧食券福利。

問. 如何申請緊急臨時補助？

答. 如果您已在領取臨時補助，當緊急情況發生時，立刻告訴工作人員。

如果您不在領取臨時補助，請填寫申請表，並告訴工作人員您有緊急情況。您有權在當天得到關於緊急情況的面談。

為了決定您是否能立刻獲得應付緊急情況的協助，您必須與工作人員合作。工作人員需要瞭解緊急情況的細節。工作人員會向您解釋，在可以獲得應急援助前，您需準備提供哪些資訊。例如，如果您聲稱收到驅逐通知，那麼工作人員會要求查看該通知。

您會被要求提供您和其他家人的身份證明。您也會被要求提供您和家人為合法移民的證明。工作人員也需瞭解，您是否有收入或經濟來源，例如銀行帳戶，或可使用的應付緊急情況的其他資源。

如果您無法獲得所需資訊或證明，工作人員必須設法幫助您取得資訊或證明。

如果應付緊急情況援助申請獲得批准，您會收到有關您所獲得援助的種類、金額和時間的通知。

問. 緊急臨時補助提供食物補助嗎？

答. 如果沒有“其他資源”（如食品庫、加快糧食券）可用來滿足緊急食物需求，臨時補助計畫可以提供援助。

問. 如何瞭解是否獲得批准領取緊急臨時補助和/或糧食券福利？

答. 我們必須在您告訴我們緊急需求或情況的當天，以書面形式通知您我們做出的決定。如果申請糧食券福利，並符合加快處理要求，我們將在您遞交申請的五天之內，與您面談並告知我們做出的決定。

問. 我可以立刻獲得糧食券福利嗎？

答. 是的，您可在遞交申請後五天內取得您的糧食券福利。我們稱之為**糧食券福利速件處理**。

如果您具備領取糧食券福利的資格，又符合以下狀況，您也許能獲得**速件處理**：

- 您全家的現金和其他可得經濟來源的總和低於**\$100**，且遞交申請當月的總收入將少於**\$150**；
或
- 您的收入和其他可得經濟來源，如手頭持有的現金、銀行帳戶、儲蓄證券、及一次性得款，低於房租或房屋貸款加上暖氣、公用事業與電話費用的總和；**或**
- 您為流動或季節性農工，所持流動資產不超過**\$100**，申請當月的僅有收入 1) 申請前已終止，或，2) 來自新工作，而申請糧食券十天之內淨收入不足**\$25**。

注意：您不必等到糧食告罄才申請糧食券福利速件處理。

問. 如果我無家可歸，或者即將無家可歸，該怎麼辦？

答. 您也許能得到以下援助：

- 幫助您繼續留在現有住房。
- 幫助您承擔開支，以使您和家人可以與不屬「**負法定責任親屬**」的人同住。「**負法定責任親屬**」是指丈夫或妻子，或父母 (若您未滿 21 歲)。
- 幫助您和家人在沒有其他合適的住房時，暫時住在收容所、飯店或旅社。
- 當您和家人沒有烹調設備，而您目前住所不提供膳食時，幫助您支付外出用餐補貼。
- 如果您或其他家人或同住人遭受來自另一家人或同住人，或目前或以前的親密伴侶的身體或性虐待、精神虐待、暴力威脅，無論你們是否合法居住在美國，協助安排安全住所。
- 當您被驅逐或必須搬家時，幫助您支付存放傢俱和其他個人物品的費用。
- 幫助您支付搬家費用、租屋押金或同意書，或租房經紀人費用。
- 幫助您支付安置住家所需物品費用。
- 在您的家庭處於緊急安置狀況期間，幫助您支付接送就讀在校子女的費用。
- 在您必須搬至或遷徙於緊急住房安置時，幫助您支付搬運的費用。

問. 如果有暖氣或公用事業供應緊急需求該怎麼辦？

答. 如果取暖燃料告罄或只有或不足燃料罐的四分之一（燃油、煤油及丙烷氣），或取暖燃料供應只能維持不足十天（木材及燃煤），或公用事業供應被切斷或即將被切斷，可獲援助。

- 如果您**已在**領取臨時補助，而又面臨暖氣或水電瓦斯的緊急情況，與工作人員聯繫。
- 如果您**不在**領取臨時補助，打電話給當地社會服務部門。他們可指導您去當地家庭能源補助計畫（HEAP）辦公室。如果您住在紐約市內，請打電話或前往當地就業中心。他們可指導您去社區發展處的家庭能源補助計畫辦公室。
- 如果您不能確定該到哪裡尋求暖氣或公用事業緊急援助，請撥打免費電話 **1-800-342-3009**。

問. 如果有緊急醫療需求怎麼辦？

答. 紐約州法律規定，即使無法支付費用，所有醫院仍必須提供緊急醫療照護。如果需緊急就醫，撥打 911 尋求迅即醫療救治。

如果收入低於某種水準，紐約州法律規定醫院為您提供非急診照護。法律對醫院收費進行了限制。

如果生病立即需要醫療照護，您也申請了醫療補助但尚未收到通用福利識別卡(CBIC)，應向醫生說明您的醫療補助申請處於未決等待階段。

醫療補助至多可以為您支付申請補助前三個月內您受到的醫療服務的費用。如果有任何已付或未付的醫療費用，切記告知工作人員。

如果不是合法外籍人士，或為非移民暫住者，但您懷孕或因緊急醫療狀況而需要醫療服務，您也許可以獲得醫療補助。

在外州旅行時需要緊急醫療照護，**僅**在醫師、設施或其他醫療提供者同意可向紐約州醫療補助計畫收取費用時，醫療補助才能支付在外州看病的費用。

問. 為保護成人、兒童或其他家人而需要緊急服務時怎麼辦？

答. 我們可以提供下列服務協助您渡過緊急情況。所有這些服務均無收入標準限制。

如果住在紐約市**以外地區**，除了撥打列舉在下方的電話號碼獲取協助以外，當地社會服務部門也許可以幫助您。

如果住在紐約**市內**，請打電話或前往當地就業中心，或在紐約市電話簿的政府機關欄頁尋找您該區的人力資源管理局 (HRA)、兒童服務局 (ACS) 聯絡電話。按照所需要的協助種類，打電話給相關單位尋求協助。也可以撥打下列電話獲得協助。

儘管接受家庭暴力服務不設收入標準限制，需要家庭暴力避難的家庭和個人也可能會被要求根據個人收入和現有財務資源支付一定的避難所開支。

- **兒童保護** --- 這是提供給 18 歲以下受虐待或不良待遇兒童及其家庭的服務。

若有理由懷疑某個兒童遭受虐待或不良待遇，請撥打州際兒童虐待及惡劣待遇舉報中央記錄系統的免費電話 **1-800-342-3720**。舉報如被登記，便會進行調查，並提供家庭恰當的服務以保護該兒童。

若感到某居住型托兒地點可能發生虐待或忽略，也應給州兒童虐待及惡劣待遇舉報中央記錄系統打電話。應撥打免費電話 **1-800-342-3720**，討論您的關注。如舉報被登記，會對該居住型托兒計畫進行調查。

如果住在 Monroe 縣 (Rochester 及鄰近地區) 或 Onondaga 縣 (Syracuse 及鄰近地區)，當感到在某家庭或居住型托兒地點發生兒童虐待或忽略時，可以撥打當地電話。Monroe 縣的號碼是 **461-5690**，Onondaga 縣的號碼是 **422-9701**。

如果懷孕，或有不足 5 天的新生兒，但擔心無法照料嬰兒，請立即告知工作人員。如擔心無法照料嬰兒而又因為某種原因不能聯絡工作人員以尋求對自己和嬰兒的保護，請撥打棄嬰保護法資訊及轉介熱線免費電話 **1-866-505-SAFE (1-866-505-7233)**。

- **兒童與家庭預防服務** – 提供給兒童與家庭的服務，以安全維繫家庭完整，並避免兒童被交付寄養照顧，或讓寄養兒童盡速安全返家。應急現金、食品、收容所或其他必需品可以作為預防服務的一部分提供給兒童和家庭。請與工作人員商談此事。

- **成人保護** --- 提供給患有身體或心理殘疾，已受傷害或有受傷害可能，無自保能力，又沒有人能夠且願意負責幫助他們的 18 歲以上成人的服務。

若要轉介或舉報成人虐待、忽略或壓榨，請直接與當地社會服務部門的成人保護服務處(PSA)聯繫。撥打免費電話 **1-800-342-3009** (選按 6)，獲得當地成人保護服務處的電話號碼。

- **家庭暴力（身體或精神虐待或虐待威脅）** --- 提供給家庭或家人 (不論家中是否有兒童) 的服務，以協助其應對身體或精神暴力問題或身體及精神暴力威脅。儘管接受家庭暴力服務不設收入標準限制，需要家庭暴力避難的家庭和個人也可能會被要求根據個人收入和現有財務資源支付一定的避難所開支。

您可打電話到 24 小時服務熱線，詢問關於緊急庇護所、支持小組、諮詢輔導等資訊。這些服務會協助保護您和子女的安全。您可撥打以下 24 小時開通免費電話，獲得當地家庭暴力服務提供機構的資訊和轉介：

紐約市民請撥 1-800-621-HOPE (1-800-621-4673)。

紐約州其他地區居民請撥打紐約州家庭暴力熱線 1-800-942-6906。

服務個案工作人員也可作出安排，協助您獲得資訊。

問. 有緊急情況時需要托兒服務怎麼辦？

答. 如果家庭領取臨時援助或符合收入限制標準，父母/親屬照顧人處於短期緊急狀況，例如，由於火災而必須每天的大部分時間離家在外尋找住房，或幫助高齡或殘疾家人做家務/清潔工作，也許可獲得托兒服務。這取決於地方社會服務部門是否有資金可用。向工作人員詢問當地社會服務部門是否為這些情況提供托兒費補助服務。

如果您住在紐約市以外地區，請打電話或前往當地社會服務部門。如果住在紐約市內，請打電話或前往當地就業中心，或尋找您居住地區的人力資源管理局 (HRA)、兒童服務局 (兒童服務局列於在紐約市電話簿的政府機關欄頁)。按照所需要的協助種類，打電話給相關單位尋求協助。

問. 請求緊急援助時若為殘障，是否可以要求交流協助？

答. 是的。任何時候，包括但不僅限於緊急情況，地方社會服務部門必須提供必要的輔助協助和/或服務，包括但不僅限於翻譯、殘障人士交流協助，以幫助達到非殘障人士同樣有效的交流程度。地方社會服務部門提供翻譯服務時不能要求您支付想翻譯人員費用。

問. 可以自帶親戚或朋友進行翻譯協助嗎？

答. 可以。地方社會服務部門允許聾啞人或有聽說障礙人士使用自己的親戚朋友進行翻譯協助，但不能強求申領人自帶翻譯。

問. 如果有殘障，申請緊急援助時因充分理由無法做出安排，將預約改期，仍然能夠獲得緊急服務嗎？

答. 是的。地方社會服務部門仍然必須解決殘障人士的緊急/迫切需求。

問. 如果我申請緊急臨時補助的要求遭到拒絕會怎樣？

答. 如果工作人員決定您的情況不能稱之為緊急，並決定您不能獲得緊急補助，會在當天寄發書面通知給您，向您陳述拒絕的理由。這份通知只說明您申請**緊急援助**的要求未獲批准。如果您認為您的緊急援助申請不應被拒，您可要求舉行機構調解會，或緊急公平聽證會。