



County of San Diego

وكالة الصحة والخدمات الإنسانية

الصحة السلوكية

دليل العضو

خدمات الصحة العقلية المتخصصة ونظام التوصيل المنظم

للأدوية من Medi-Cal

3255 Camino del Rio S,
San Diego, CA 92108

24/7 Access and Crisis Line: (888) 724-7240

https://www.sandiegocounty.gov/content/sdc/hhsa/programs/bhs/bhs_services.html



LIVE WELL
SAN DIEGO

تاريخ السريان: 1 يناير 2025¹

¹ يجب تقديم الدليل عندما يصل العضو للخدمات للمرة الأولى.

LANGUAGE TAGLINES

English Tagline

ATTENTION: If you need help in your language call (888) 724-7240 (TTY: 711). Aids and services for people with disabilities, like documents in braille and large print, are also available. Call (888) 724-7240 (TTY: 711). These services are free of charge.

الشعار بالعربية (Arabic)

يُرجى الانتباه: إذا احتجت إلى المساعدة بلغتك، فاتصل بـ (888) 724-7240 (TTY: 711). تتوفر أيضًا المساعدات والخدمات للأشخاص ذوي الإعاقة، مثل المستندات المكتوبة بطريقة بريـل والخط الكبير. اتصل بـ (888) 724-7240 (TTY: 711). هذه الخدمات مجانية.

Հայերեն պիտակ (Armenian)

ՈՒՇԱԴՐՈՒԹՅՈՒՆ: Եթե Ձեզ օգնություն է հարկավոր Ձեր լեզվով, զանգահարեք (888) 724-7240 (TTY: 711): Կան նաև օժանդակ միջոցներ ու ծառայություններ հաշմանդամություն ունեցող անձանց համար, օրինակ՝ Բրայլի գրատիպով ու խոշորատառ տպագրված նյութեր: Զանգահարեք (888) 724-7240 (TTY: 711): Այդ ծառայություններն անվճար են:

ប្រាសាទកម្ពុជា (Cambodian)

ចំណាំ: បើអ្នក ត្រូវ ការជំនួយ ជាភាសា របស់អ្នក សូម ទូរស័ព្ទទៅលេខ (888) 724-7240 (TTY: 711)។ ជំនួយ និង សេវាកម្ម សម្រាប់ ជនពិការ ដូចជាឯកសារសរសេរជាអក្សរធំ សម្រាប់ជនពិការភ្នែក ឬឯកសារសរសេរជាអក្សរពុម្ពធំ ក៏អាចរកបានផងដែរ។ ទូរស័ព្ទមកលេខ (888) 724-7240 (TTY: 711)។ សេវាកម្មទាំងនេះមិនគិតថ្លៃឡើយ។

简体中文标语 (Chinese)

请注意：如果您需要以您的母语提供帮助，请致电 (888) 724-7240 (TTY: 711)。另外还提供针对残疾人士的帮助和服务，例如盲文和需要较大字体阅读，也是方便取用的。请致电 (888) 724-7240 (TTY: 711)。这些服务都是免费的。

مطلب به زبان فارسی (Farsi)

توجه: اگر می‌خواهید به زبان خود کمک دریافت کنید، با (888) 724-7240 (TTY: 711) تماس بگیرید. کمک‌ها و خدمات مخصوص افراد دارای معلولیت، مانند نسخه‌های خط بریل و چاپ با حروف بزرگ، نیز موجود است. با (888) 724-7240 (TTY: 711) این خدمات رایگان ارائه می‌شوند.

हिंदी टैगलाइन (Hindi)

ध्यान दें: अगर आपको अपनी भाषा में सहायता की आवश्यकता है तो (888) 724-7240 (TTY: 711) पर कॉल करें। अशक्तता वाले लोगों के लिए सहायता और सेवाएं, जैसे ब्रेल और बड़े प्रिंट में भी दस्तावेज़ उपलब्ध हैं। (888) 724-7240 (TTY: 711) पर कॉल करें। ये सेवाएं नि: शुल्क हैं।

Nqe Lus Hmoob Cob (Hmong)

CEEB TOOM: Yog koj xav tau kev pab txhais koj hom lus hu rau (888) 724-7240 (TTY: 711). Muaj cov kev pab txhawb thiab kev pab cuam rau cov neeg xiam oob qhab, xws li puav leej muaj ua cov ntawv su thiab luam tawm ua tus ntawv loj. Hu rau (888) 724-7240 (TTY: 711). Cov kev pab cuam no yog pab dawb xwb.

日本語表記 (Japanese)

注意日本語での対応が必要な場合は (888) 724-7240 (TTY: 711)へお電話ください。点字の資料や文字の拡大表示など、障がいをお持ちの方のためのサービスも用意しています。(888) 724-7240 (TTY: 711)へお電話ください。これらのサービスは無料で提供しています。

한국어 태그라인 (Korean)

유의사항: 귀하의 언어로 도움을 받고 싶으시면 (888) 724-7240 (TTY: 711) 번으로 문의하십시오. 점자나 큰 활자로 된 문서와 같이 장애가 있는 분들을 위한 도움과 서비스도 이용 가능합니다. (888) 724-7240 (TTY: 711) 번으로 문의하십시오. 이러한 서비스는 무료로 제공됩니다.

ແທກໄລພາສາລາວ (Laotian)

ປະກາດ: ຖ້າທ່ານຕ້ອງການຄວາມຊ່ວຍເຫຼືອໃນພາສາຂອງທ່ານໃຫ້ໃຫ້ທາດປີ (888) 724-7240 (TTY: 711). ຍັງມີຄວາມຊ່ວຍເຫຼືອແລະການບໍລິການສໍາລັບຄົນພິການ ເຊັ່ນເອກະສານທີ່ເປັນອັກສອນນູນແລະມິໂຕຟິມໃຫຍ່ ໃຫ້ໃຫ້ທາດປີ (888) 724-7240 (TTY: 711). ການບໍລິການເຫຼົ່ານີ້ບໍ່ຕ້ອງເສຍຄ່າໃຊ້ຈ່າຍໃດໆ.

Mien Tagline (Mien)

LONGC HNYOUV JANGX LONGX OC: Beiv taux meih qiex longc mienh tengx faan benx meih nyei waac nor douc waac daaih lorx taux (888) 724-7240 (TTY: 711). Liouh lorx jauv-louc tengx aengx caux nzie gong bun taux ninh mbuo wuaaic fangx mienh, beiv taux longc benx nzangc-pokc bun hlou mbiutc aengx caux aamz mborqv benx domh sou se mbenc nzoih bun longc. Douc waac daaih lorx (888) 724-7240 (TTY: 711). Naaiv deix nzie weih gong-bou jauv-louc se benx wang-henh tengx mv zuqc cuotv nyaanh oc.

ਪੰਜਾਬੀ ਟੈਗਲਾਈਨ (Punjabi)

ਧਿਆਨ ਦਿਓ: ਜੇ ਤੁਹਾਨੂੰ ਆਪਣੀ ਭਾਸ਼ਾ ਵਿੱਚ ਮਦਦ ਦੀ ਲੋੜ ਹੈ ਤਾਂ ਕਾਲ ਕਰੋ (888) 724-7240 (TTY: 711). ਅਪਾਹਜ ਲੋਕਾਂ ਲਈ ਸਹਾਇਤਾ ਅਤੇ ਸੇਵਾਵਾਂ, ਜਿਵੇਂ ਕਿ ਬ੍ਰੇਲ ਅਤੇ ਮੋਟੀ ਛਪਾਈ ਵਿੱਚ ਦਸਤਾਵੇਜ਼, ਵੀ ਉਪਲਬਧ ਹਨ। ਕਾਲ ਕਰੋ (888) 724-7240 (TTY: 711). ਇਹ ਸੇਵਾਵਾਂ ਮੁਫਤ ਹਨ।

Русский слоган (Russian)

ВНИМАНИЕ! Если вам нужна помощь на вашем родном языке, звоните по номеру (888) 724-7240 (линия ТТУ: 711). Также предоставляются средства и услуги для людей с ограниченными возможностями, например документы крупным шрифтом или шрифтом Брайля. Звоните по номеру (888) 724-7240 (линия ТТУ: 711). Такие услуги предоставляются бесплатно.

Mensaje en español (Spanish)

ATENCIÓN: Si necesita ayuda en su idioma, llame al (888) 724-7240 (TTY: 711). También ofrecemos asistencia y servicios para personas con discapacidades, como documentos en braille y con letras grandes. Llame al (888) 724-7240 (TTY: 711). Estos servicios son gratuitos.

Tagalog Tagline (Tagalog)

ATENSIYON: Kung kailangan mo ng tulong sa iyong wika, tumawag sa (888) 724-7240 (TTY: 711). Mayroon ding mga tulong at serbisyo para sa mga taong may kapansanan, tulad ng mga dokumento sa braille at malaking print. Tumawag sa (888) 724-7240 (TTY: 711). Libre ang mga serbisyong ito.

แท็กไลน์ภาษาไทย (Thai)

โปรดทราบ: หากคุณต้องการความช่วยเหลือเป็นภาษาของคุณ กรุณาโทรศัพท์ไปที่หมายเลข (888) 724-7240 (TTY: 711) นอกจากนี้ ยังพร้อมให้ความช่วยเหลือและบริการต่าง ๆ สำหรับบุคคลที่มีความพิการ เช่น เอกสารต่าง ๆ ที่เป็นอักษรเบรลล์และเอกสารที่พิมพ์ด้วยตัวอักษรขนาดใหญ่ กรุณาโทรศัพท์ไปที่หมายเลข (888) 724-7240 (TTY: 711) ไม่มีค่าใช้จ่ายสำหรับบริการเหล่านี้

Примітка українською (Ukrainian)

УВАГА! Якщо вам потрібна допомога вашою рідною мовою, телефонуйте на номер (888) 724-7240 (TTY: 711). Люди з обмеженими можливостями також можуть скористатися допоміжними засобами та послугами, наприклад, отримати документи, надруковані шрифтом Брайля та великим шрифтом. Телефонуйте на номер (888) 724-7240 (TTY: 711). Ці послуги безкоштовні.

Khẩu hiệu tiếng Việt (Vietnamese)

CHÚ Ý: Nếu quý vị cần trợ giúp bằng ngôn ngữ của mình, vui lòng gọi số (888) 724-7240 (TTY: 711). Chúng tôi cũng hỗ trợ và cung cấp các dịch vụ dành cho người khuyết tật, như tài liệu bằng chữ nổi Braille và chữ khổ lớn (chữ hoa). Vui lòng gọi số (888) 724-7240 (TTY: 711). Các dịch vụ này đều miễn phí.

جدول المحتويات

6	اللغات والتنسيقات الأخرى
7	معلومات الاتصال بالمقاطعة
8	الغرض من هذا الدليل
9	معلومات خدمات الصحة السلوكية
12	الوصول إلى خدمات الصحة السلوكية
19	تحديد مقدم خدمة
21	حقوق الوصول إلى سجلات الصحة السلوكية ومعلومات سجل مقدم الخدمة باستخدام الأجهزة الذكية
22	نطاق الخدمات
37	الخدمات المتاحة عبر الهاتف أو الرعاية الصحية عن بعد
38	عملية حل المشكلات: تقديم تظلم أو طعن أو طلب جلسة استماع عادلة
49	توجيهات مسبقة
50	الأدوار والمسؤوليات
58	معلومات إضافية حول مقاطعتك
59	إشعار عدم التمييز

لغات أخرى

إذا كنت بحاجة إلى المساعدة بلغتك، فاتصل بالرقم (TTY: 724-7240 (888) 711). وتتوفر أيضاً مساعدات وخدمات للأشخاص ذوي الإعاقات، مثل المستندات المطبوعة بطريقة برايل والمطبوعة بأحرف كبيرة. اتصل بالرقم 724- (888) (TTY: 711) 7240. هذه الخدمات مجانية.

تنسيقات أخرى

يمكنك الحصول على هذه المعلومات بتنسيقات أخرى، مثل برايل، والخط الكبير بحجم 20 نقطة، والتنسيقات الصوتية، وبالتنسيقات الإلكترونية المتاحة دون تكلفة عليك. اتصل بالرقم (TTY: 711) 724-7240 (888). المكالمات مجانية.

خدمات الترجمة الفورية

توفر المقاطعة خدمات الترجمة الفورية الشفهية على مدار 24 ساعة، من خلال مترجمين فوريين معتمدين، وذلك دون أي تكلفة إضافية عليك. ليس عليك الاستعانة بأحد أفراد الأسرة أو صديق كـمترجم فوري. كما أننا نحث على عدم الاستعانة بالقصر كـمترجمين فوريين، إلا في الحالات الطارئة. وتتوفر خدمات الترجمة الفورية والخدمات اللغوية والثقافية دون تكلفة عليك. المساعدة متاحة 24 ساعة يومياً، 7 أيام في الأسبوع. للحصول على مساعدة لغوية أو للحصول على هذا الدليل بلغة مختلفة، يمكنك الاتصال على الرقم (TTY: 724-7240 (888) 711). المكالمات مجانية.

معلومات الاتصال بالمقاطعة

نحن هنا للمساعدة. ستساعدك معلومات الاتصال الآتية بالمقاطعة على الحصول على الخدمات التي تحتاجها.

خط الوصول والأزمات في سان دييغو 7/24

(888) 724-7240 (TTY: 711)

المواقع الإلكترونية للصحة السلوكية في مقاطعة سان دييغو

<https://www.sandiegocounty.gov/content/sdc/hhsa/programs/bhs.html>

سجل مقدمي الخدمات في مقاطعة سان دييغو

<https://sdcountrybhs.com/ProviderDirectory>

في 1 سبتمبر 2024، انتقلت خطة الصحة السلوكية في سان دييغو (MHP and DMC-ODS) إلى SmartCare EHR بدلاً من النظامين القديمين: (DMC-ODS) SanWITs و (MHP) CCBH. ونتيجة لذلك، ستكون الموارد التعليمية الخاصة بالأعضاء BHP المتعلقة بواجهة برمجة التطبيقات للوصول إلى المرضى في خطة الصحة السلوكية في سان دييغو متاحة للعمامة في السنة المالية 2024-2025.

بمن يمكنني الاتصال إذا كانت لدي أفكار انتحارية؟

إذا كنت أنت أو شخص تعرفه في أزمة، فيرجى الاتصال بخط المساعدة لمنع الانتحار والأزمات 988

على الرقم 988 أو خط المساعدة الوطني لمنع الانتحار على الرقم (8255) 1-800-273-TALK.

وتتوفر الدردشة على <https://988lifeline.org/>.

للوصول إلى البرامج المحلية، يرجى الاتصال على خط الوصول والأزمات في سان دييغو 7/24 المذكور أعلاه.

الغرض من هذا الدليل

ما أهمية قراءة هذا الدليل؟

تتوفر في مقاطعتك خطة للصحة العقلية تقدم خدمات الصحة العقلية وتُعرف باسم "خدمات الصحة العقلية المتخصصة". إضافةً إلى ذلك، يتوفر في مقاطعتك نظام التوصيل المنظم للأدوية من Medi-Cal الذي يقدم خدمات لإدمان الكحول أو المخدرات، المعروف باسم "خدمات اضطراب تعاطي المواد المخدرة". وتُعرف هذه الخدمات مجتمعة باسم "خدمات الصحة السلوكية"، ومن المهم أن يكون لديك معلومات حول هذه الخدمات حتى تتمكن من الحصول على الرعاية التي تحتاجها. ويشرح هذا الدليل المزايا التي تحصل عليها وكيف تحصل على الرعاية. وهو يجيب أيضاً عن الكثير من أسئلتك.

ستتعلم:

- كيفية الحصول على خدمات الصحة السلوكية من خلال مقاطعتك.
- ما المزايا المتاحة لك.
- ماذا عليك أن تفعل إذا كان لديك سؤال أو مشكلة.
- حقوقك ومسؤولياتك كعضو في المقاطعة.
- إذا كانت هناك معلومات إضافية عن مقاطعتك، فقد يتم توضيحها في نهاية هذا الدليل.

إذا لم تقرأ هذا الدليل الآن، فيُنصح بالاحتفاظ به حتى تتمكن من قراءته في وقت لاحق. هذا الدليل مخصص للاستخدام مع الدليل الذي حصلت عليه عند التسجيل للحصول على مزايا Medi-Cal. إذا كانت لديك أي أسئلة بخصوص مزايا Medi-Cal، فاتصل بالمقاطعة باستخدام رقم الهاتف الموجود على الجانب الأمامي من هذا الدليل.

إلى أين أتوجه للحصول على مزيد من المعلومات حول Medi-Cal؟

تفضل بزيارة الموقع الإلكتروني لوزارة خدمات الرعاية الصحية على

[https://www.dhcs.ca.gov/services/medi-](https://www.dhcs.ca.gov/services/medi-cal/eligibility/Pages/Beneficiaries.aspx)

[cal/eligibility/Pages/Beneficiaries.aspx](https://www.dhcs.ca.gov/services/medi-cal/eligibility/Pages/Beneficiaries.aspx) للحصول على مزيد من المعلومات حول Medi-

.Cal

معلومات خدمات الصحة السلوكية

كيف تعرف أنك أنت أو شخص تعرفه تحتاج المساعدة؟

يمر الكثير من الأشخاص بأوقات عصبية في الحياة وقد يعانون من حالات تتعلق بالصحة العقلية أو تعاطي المخدرات. وأهم ما يجب أن تتذكره هو أن المساعدة متاحة. إذا كنت أنت أو أحد أفراد أسرتك مؤهلاً للحصول على خدمات Medi-Cal وتحتاج إلى خدمات الصحة السلوكية، فيجب عليك الاتصال بخط الوصول والأزمات في سان دييغو 7/24 وخط الأزمات المذكور على غلاف هذا الدليل. ويمكن لخطة الرعاية المدارة الخاصة بك أيضًا مساعدتك على الاتصال بالمقاطعة إذا كانوا يعتقدون أنك أنت أو أحد أفراد أسرتك تحتاج إلى خدمات الصحة السلوكية التي لا تغطيها خطة الرعاية المدارة. ستساعدك مقاطعتك على البحث عن مقدم للخدمات التي قد تحتاجها.

ويمكن أن تساعدك القائمة أدناه على تحديد ما إذا كنت أنت أو أحد أفراد أسرتك تحتاج إلى مساعدة. وفي حال وجود أكثر من علامة أو استمرت علامة لفترة طويلة، فقد تكون إشارة إلى مشكلة أكثر خطورة وتتطلب مساعدة متخصصة. وإليك بعض العلامات الشائعة التي قد تشير إلى أنك بحاجة إلى المساعدة بشأن حالة صحة عقلية أو حالة تعاطي مخدرات:

الأفكار والمشاعر

- تغيرات مزاجية قوية، ربما من دون سبب، مثل:
 - قدر كبير من القلق أو التوتر أو الخوف
 - الحزن الشديد أو الاكتئاب
 - الفرح الشديد أو السعادة الغامرة
 - تغير المزاج أو الغضب لفترات طويلة جدًا
- التفكير في الانتحار
- التركيز فقط على الحصول على الكحول أو المخدرات وتعاطيها
- مشكلات في التركيز أو الذاكرة أو التفكير المنطقي والنطق يصعب شرحها
- مشكلات في السمع أو الرؤية أو الإحساس بالأشياء التي يصعب تفسيرها أو التي يقول معظم الأشخاص إنها غير موجودة

جسدية

- العديد من المشكلات الجسدية، قد تكون من دون أسباب واضحة، مثل:
 - صداع
 - آلام المعدة
 - النوم لفترات طويلة جداً أو قصيرة جداً
 - تناول كميات كبيرة جداً أو قليلة جداً الطعام
 - عدم القدرة على التحدث بوضوح
- تدهور في المظهر أو الاهتمام الشديد بالمظهر، مثل:
 - فقدان أو اكتساب الوزن المفاجئ
 - احمرار العينين واتساع بؤبؤ العين بشكل غير طبيعي
 - روائح غريبة من التنفس أو الجسم أو الملابس

السلوكية

- التعرض لعواقب لسلوكك بسبب التغييرات التي تحدث في صحتك العقلية أو تعاطي الكحول أو المخدرات، مثل:
 - مشكلات في العمل أو المدرسة
 - مشكلات في العلاقات مع الأشخاص الآخرين أو الأسرة أو الأصدقاء
 - نسيان الالتزامات
 - عدم القدرة على القيام بالمهام اليومية المعتادة
- تجنب الأصدقاء أو الأسرة أو الأنشطة الاجتماعية
- سلوك سري أو حاجة سرية إلى المال
- التورط مع مشكلات قانونية بسبب التغييرات التي تطرأ على صحتك العقلية أو تعاطي الكحول أو المخدرات

الأعضاء الذين تقل أعمارهم عن 21 عامًا

كيف أعرف أن أحد الأطفال أو المراهقين يحتاج إلى مساعدة؟

يمكنك الاتصال بمقاطعتك أو خطة الرعاية المدارة للحصول على فحص وتقييم للطفل أو المراهق إذا كنت تعتقد أنه تظهر عليه علامات على وجود حالة صحية سلوكية. إذا كان الطفل أو المراهق مؤهلاً للحصول على خدمات Medi-Cal وأظهر الفحص أو التقييم أن هناك حاجة إلى خدمات الصحة السلوكية، فسترتب المقاطعة لحصول الطفل أو المراهق على خدمات الصحة السلوكية. ويمكن لخطة الرعاية المدارة الخاصة بك أيضاً مساعدتك على

الاتصال بالمقاطعة إذا كانوا يعتقدون أن الطفل أو المراهق يحتاج إلى خدمات الصحة السلوكية التي لا تغطيها خطة الرعاية المدارة. وتتوفر أيضًا خدمات للأباء الذين يشعرون بالتوتر بسبب كونهم آباء.

قد لا يحتاج القصر البالغون من العمر 12 عامًا فأكثر إلى الموافقة الأبوية على تلقي خدمات الصحة العقلية لمرضى العيادات الخارجية أو خدمات المأوى السكني إذا كان الشخص المتخصص المعالج يعتقد أن القاصر ناضج بما يكفي للمشاركة في خدمات الصحة السلوكية أو خدمات المأوى السكني. قد لا يحتاج القصر الذين تبلغ أعمارهم 12 عامًا فأكثر إلى الموافقة الأبوية لتلقي الرعاية الطبية والاستشارة لعلاج مشكلة تتعلق باضطراب تعاطي المخدرات. تلزم مشاركة الأبوين أو الوصي ما لم يقرر الشخص المتخصص المعالج أن مشاركتهم ستكون غير مناسبة بعد التشاور مع القاصر.

ومن الممكن أن تساعدك القائمة الآتية على أن تحدد ما إذا كان الطفل أو المراهق يحتاج إلى مساعدة. وفي حال وجود أكثر من علامة أو علامة استمرت لفترة طويلة، فقد تكون إشارة إلى أن الطفل أو المراهق يعاني من مشكلة أكثر خطورة وتتطلب مساعدة متخصصة. وفيما يأتي بعض العلامات التي يجب عليك الانتباه لها:

- الكثير من المشكلات في الانتباه أو البقاء في سكون، ما يعرضهم إلى الخطر الجسدي أو يتسبب في حدوث مشكلات في المدرسة
- قلق أو خوف قوي يعوق أداء الأنشطة اليومية
- خوف شديد مفاجئ من دون سبب، في بعض الأحيان يكون مصحوبًا بتسارع في معدل ضربات القلب أو سرعة في التنفس
- الشعور بالحزن الشديد أو البقاء بمعزل عن الآخرين لمدة أسبوعين أو أكثر، ما يتسبب في مشكلات في الأنشطة اليومية
- تقلبات مزاجية شديدة تتسبب في مشكلات في العلاقات
- تغيرات سلوكية كبيرة
- الامتناع عن تناول الطعام، أو القيء، أو استخدام أدوية تتسبب في فقدان الوزن
- التعاطي المتكرر للكحول أو المخدرات
- السلوك الخطير الخارج عن السيطرة الذي يمكن أن يتسبب في جرح النفس أو الآخرين
- خطط خطيرة أو محاولة إيذاء أو قتل النفس
- الشجار المتكرر أو استخدام الأسلحة أو خطط خطيرة لإيذاء الآخرين

الوصول إلى خدمات الصحة السلوكية

كيف يمكنني الحصول على خدمات الصحة السلوكية؟

إذا كنت تعتقد أنك تحتاج إلى خدمات الصحة السلوكية مثل خدمات الصحة العقلية المتخصصة و/أو خدمات اضطراب تعاطي المخدرات، فيمكنك الاتصال بمقاطعتك باستخدام رقم الهاتف المذكور على غلاف هذا الدليل. وبمجرد الاتصال بالمقاطعة، سنتلقى فحصًا وسيتم تحديد موعد للتقييم.

ويمكنك أيضًا طلب خدمات الصحة السلوكية من خطة الرعاية المدارة إذا كنت عضوًا. إذا حددت خطة الرعاية المدارة أنك تلمي معايير الوصول إلى خدمات الصحة السلوكية، فإن خطة الرعاية المدارة ستساعدك على إجراء تقييم للحصول على خدمات الصحة السلوكية من خلال مقاطعتك. وفي النهاية، لا يوجد طريق خطأ للحصول على خدمات الصحة السلوكية. قد تتمكن أيضًا من تلقي خدمات الصحة السلوكية من خلال خطة الرعاية المدارة الخاصة بك إضافةً إلى خدمات الصحة السلوكية من خلال مقاطعتك. ويمكنك الوصول إلى هذه الخدمات من خلال مقدم خدمات الصحة السلوكية إذا قرر مقدم الخدمة الخاص بك أن الخدمات مناسبة لك سريريًا وطالما كانت تلك الخدمات منسقة وليست مكررة.

إضافةً إلى ذلك، ضع ما يأتي في الاعتبار:

- قد تتم إحالتك إلى مقاطعتك للحصول على خدمات الصحة السلوكية من شخص آخر أو منظمة أخرى، مثل الممارس العام/الطبيب أو المدرسة أو أحد أفراد الأسرة أو وصي أو خطة الرعاية المدارة أو وكالات أخرى تابعة للمقاطعة. عادةً، سيحتاج طبيبك أو خطة الرعاية المدارة إلى موافقتك أو إذن أحد والدي الطفل أو مقدم الرعاية له لإجراء الإحالة مباشرةً إلى المقاطعة، ما لم تكن هناك حالة طارئة.
- لا يجوز لمقاطعتك رفض طلب إجراء تقييم أولي لتحديد ما إذا كنت تفي بمعايير الحصول على خدمات الصحة السلوكية.
- ويمكن تقديم خدمات الصحة السلوكية من قبل المقاطعة أو مقدمي الخدمات الآخرين الذين تتعاقد معهم المقاطعة (مثل العيادات أو مراكز العلاج أو المؤسسات المجتمعية أو مقدمي الخدمات الأفراد).

من أين يمكنني الحصول على خدمات الصحة السلوكية؟

يمكنك الحصول على خدمات الصحة السلوكية في المقاطعة التي تعيش فيها وخارج المقاطعة عند الضرورة. في كل مقاطعة تتوفر خدمات الصحة السلوكية للأطفال والشباب والبالغين وكبار السن. إذا كان عمرك أقل من 21 عامًا،

فأنت مؤهل للحصول على تغطية ومزايا إضافية بموجب الفحص المبكر والدوري والتشخيص والعلاج. انظر قسم "الفحص المبكر والدوري والتشخيص والعلاج" من هذا الدليل لمزيد من المعلومات.

ستساعدك مقاطعتك على البحث عن مقدم خدمات يمكنه منحك الرعاية التي تحتاجها. ويجب أن تحيلك المقاطعة إلى مقدم الخدمات الأقرب من منزلك أو الذي يقع ضمن معايير الوقت والمسافة والذي سيلبي احتياجاتك.

متى يمكنني الحصول على خدمات الصحة السلوكية؟

يجب أن تلي مقاطعتك معايير وقت الموعد عند تحديد موعد خدمة لك. بالنسبة إلى خدمات الصحة العقلية، يجب على المقاطعة توفير موعد لك:

- في غضون 10 أيام عمل من طلبك غير العاجل لبدء الخدمات مع خطة الصحة العقلية؛
- في غضون 48 ساعة إذا طلبت خدمات لحالة عاجلة؛
- في غضون 15 يوم عمل من طلبك غير العاجل لموعد مع طبيب نفسي؛
- في غضون 10 أيام عمل من الموعد السابق لمواعيد المتابعة غير العاجلة للحالات المستمرة.

بالنسبة إلى خدمات اضطراب تعاطي المخدرات، يجب على المقاطعة توفير موعد لك:

- في غضون 10 أيام عمل من طلبك غير العاجل لبدء الخدمات مع مقدم خدمات اضطراب تعاطي المخدرات لمرضى العيادات الخارجية وخدمات مرضى العيادات الخارجية المكثفة؛
- في غضون 3 أيام عمل من طلبك لخدمات برنامج علاج المواد المخدرة؛
- موعد متابعة غير عاجل في غضون 10 أيام إذا كنت تخضع لدورة علاج اضطراب تعاطي المخدرات المستمر، باستثناء حالات معينة يحددها مقدم الخدمات العلاجية.

ومع ذلك، قد تكون هذه الأوقات أطول إذا قرر مقدم الخدمة أن وقت الانتظار الأطول مناسبًا طبيًا ولا يضر بصحتك. إذا علمت أنه قد تم إدراجك على قائمة الانتظار وتشعر أن طول الوقت مضر لصحتك، فاتصل بالمقاطعة على رقم الهاتف المذكور على غلاف هذا الدليل. ويحق لك تقديم شكوى إذا لم تتلقَّ الرعاية في الوقت المناسب. لمزيد من المعلومات حول تقديم شكوى، راجع قسم "عملية تقديم الشكوى" من هذا الدليل.

ما خدمات الطوارئ؟

خدمات الطوارئ هي خدمات للأعضاء الذين يتعرضون لحالة طبية غير متوقعة، مثل الحالات الطبية النفسية الطارئة. تتضمن الحالات الطبية الطارئة أراضًا شديدة للغاية (ربما تتضمن ألمًا شديدًا) بحيث يمكن للشخص العادي أن يتوقع بشكل منطقي إمكانية حدوث ما يأتي في أي لحظة:

- قد تكون صحة الفرد (أو صحة الجنين) في خطر شديد
- يتسبب في ضرر خطير على الطريقة التي يعمل بها جسمك
- يتسبب في تلف خطير لأي عضو أو جزء من الجسم

تحدث الحالة الطبية النفسية الطارئة عندما يعتقد الشخص العادي أن أحد الأشخاص:

- يشكل خطرًا على نفسه أو على شخص آخر بسبب الحالة الصحية العقلية أو الاشتباه في وجود حالة صحية عقلية.
- غير قادر على توفير الطعام أو تناوله على الفور، أو استخدام الملابس أو المأوى بسبب حالة صحية عقلية أو الاشتباه في وجود حالة صحية عقلية.

تتم تغطية خدمات الطوارئ 24 ساعة طوال أيام الأسبوع لأعضاء Medi-Cal. ولا يلزم وجود تصريح مسبق لخدمات الطوارئ. سيغطي برنامج Medi-Cal حالات الطوارئ، سواء كانت الحالة بسبب حالة صحية جسدية أو عقلية (الأفكار والمشاعر والسلوكيات التي تُعد مصدرًا للتوتر و/أو الخلل الوظيفي فيما يتعلق بالذات أو الآخرين). إذا كنت مشتركًا في خدمة Medi-Cal، فلن تتلقى فاتورة للدفع مقابل الانتقال إلى غرفة الطوارئ، حتى إذا تبين أنها ليست حالة طارئة. إذا كنت تعتقد أن لديك حالة طارئة، فاتصل بالرقم 911 أو انتقل إلى أي مستشفى أو مكان آخر للمساعدة.

من الذي يحدد الخدمات التي سألتقها؟

أنت ومقدم الخدمة والمقاطعة جميعكم مشتركون في تحديد الخدمات التي تحتاج إلى تلقيها. سيتحدث معك أخصائي الصحة السلوكية وسيساعدك على تحديد نوع الخدمات التي تحتاجها.

لا تحتاج إلى معرفة ما إذا كان لديك تشخيص للصحة السلوكية أو حالة صحية سلوكية معينة لتطلب المساعدة. سيكون بإمكانك تلقي بعض الخدمات بينما يكمل مقدم الخدمة التقييم.

إذا كان عمرك أقل من 21 عامًا، فقد يكون بإمكانك أيضًا الوصول إلى خدمات الصحة السلوكية إذا كانت لديك حالة صحية سلوكية بسبب صدمة، أو المشاركة في نظام رعاية الأطفال، أو المشاركة في قضاء الأحداث أو التشرّد. إضافةً إلى ذلك، إذا كان عمرك أقل من 21 عامًا، فيجب على المقاطعة أن تقدم لك الخدمات الطبية الضرورية للمساعدة في حالتك الصحية السلوكية. تُعد الخدمات التي تعزز أو تدعم أو تحسن أو تجعل الحالة الصحية السلوكية أكثر قابليةً للتحمل ضروريةً طبيًا.

قد تتطلب بعض الخدمات الحصول على إذن مسبق من المقاطعة. تشمل الخدمات التي تتطلب الحصول على إذن مسبق الخدمات المنزلية المكثفة والعلاج النهاري المكثف وإعادة التأهيل النهاري وخدمات العلاج السلوكي والخدمات العلاجية في دور الرعاية وخدمات الإقامة الخاصة باضطراب تعاطي المخدرات. يمكنك أن تطلب من المقاطعة مزيدًا من المعلومات حول عملية الحصول على إذن مسبق. اتصل بالمقاطعة باستخدام رقم الهاتف الموجود على غلاف هذا الدليل لتطلب معلومات إضافية.

يجب أن تتبع عملية إذن المقاطعة جداول زمنية معينة.

- بالنسبة إلى الإذن المتعلق باضطراب تعاطي المخدرات، يجب على المقاطعة أن تتخذ قرارًا بشأن طلب مقدم الخدمة في غضون 14 يومًا تقويميًا.

○ إذا طلبت أنت أو مقدم الخدمة، أو إذا كانت المقاطعة تعتقد أنه في صالحك الحصول على مزيد من المعلومات من مقدم الخدمة، فمن الممكن تمديد الجدول الزمني لما يصل إلى 14 يومًا تقويميًا إضافيًا. من الأمثلة على الحالات التي يكون التمديد فيها لمصلحتك عندما تعتقد المقاطعة أنها قد توافق على طلب مقدم الخدمة للحصول على إذن إذا كانت لديها معلومات إضافية من مقدم الخدمة ولكنها ستكون مضطرة إلى رفض الطلب من دون المعلومات. إذا مددت المقاطعة الجدول الزمني، فسترسل إليك إشعارًا خطيًا بشأن التمديد.

- للحصول على إذن مسبق قياسي يتعلق بالصحة العقلية، يجب على المقاطعة أن تقرر بناءً على طلب مقدم الخدمة في أسرع وقتٍ تتطلبه حالتك، ولكن لا يتجاوز خمسة (5) أيام عمل من وقت استلامها للطلب.
- على سبيل المثال، إذا كان اتباع الإطار الزمني قد يعرض حياتك أو صحتك أو قدرتك على تحقيق القدر الأقصى من الوظيفة أو الحفاظ عليها أو استعدادتها للخطر بشكل كبير، فيجب على المقاطعة الإسراع في اتخاذ قرار الإذن وإرسال إشعار بناءً على الإطار الزمني المتعلق بحالتك الصحية على ألا يتجاوز 72 ساعة من استلام طلب الخدمة. يمكن للمقاطعة أن تمد الوقت لما يصل إلى 14 يومًا تقويميًا إضافيًا بعد أن تتلقى المقاطعة الطلب إذا طلبت أنت أو مقدم الخدمة التمديد، أو إذا

قدمت المقاطعة مبرراً لكون التمديد في مصلحتك.

وفي كلتا الحالتين، إذا مدت المقاطعة الجدول الزمني لطلب الإذن من مقدم الخدمة، فسترسل المقاطعة إليك إشعاراً خطياً بشأن التمديد. إذا لم تتخذ المقاطعة قراراً في غضون الجداول الزمنية المذكورة أو إذا رفضت أو أخرت أو قللت أو أنهت الخدمات المطلوبة، فيجب على المقاطعة إرسال إشعار بتحديد المنافع السلبية يخبرك بأنه قد تم رفض أو تأخير أو تقليل أو إنهاء الخدمات، وإخبارك بأنه يمكنك تقديم استئناف، وإعطائك معلومات حول كيفية تقديم استئناف.

يمكنك أن تطلب من المقاطعة مزيداً من المعلومات حول عملية الحصول على إذن.

إذا لم توافق على قرار المقاطعة بشأن عملية منح الإذن، فيجوز لك تقديم استئناف. لمزيد من المعلومات، راجع قسم "حل المشكلة" من هذا الدليل.

ما الضرورة الطبية؟

يجب أن تكون الخدمات التي تتلقاها ضرورية طبيياً ومناسبة سريريّاً لمعالجة حالتك. للأعضاء الذين تبلغ أعمارهم 21 عاماً أو أكثر، تكون الخدمة ضرورية طبيياً عندما تكون منطقية وضرورية لحماية حياتك، أو لمنع مرض خطير أو إعاقة، أو تحسين الألم الشديد.

بالنسبة للأعضاء الذين تقل أعمارهم عن 21 عاماً، تُعد الخدمة ضرورية طبيياً إذا كانت تصحح أو تدعم أو تعزز أو تحسن الحالة الصحية السلوكية أو تجعلها أكثر قابلية للتحمل. تعتبر الخدمات التي تعزز أو تدعم أو تحسن أو تجعل الحالة الصحية السلوكية أكثر قابلية للتحمل ضرورية طبيياً وتتم تغطيتها مثل خدمات الفحص المبكر والدوري والتشخيص والعلاج.

كيف يمكنني الحصول على خدمات الصحة العقلية الأخرى غير المغطاة من قبل المقاطعة؟

إذا كنت مسجلاً في خطة رعاية مدارة، فسيكون لديك إمكانية الوصول إلى خدمات الصحة العقلية الآتية لمرضى العيادات الخارجية من خلال خطة الرعاية المدارة:

- تقييم وعلاج الصحة العقلية، ويشمل هذا العلاج الجماعي والأسري.
- الاختبارات النفسية والنفسية العصبية، عندما يُشار إليها سريريّاً لتقييم حالة صحية عقلية.
- خدمات مرضى العيادات الخارجية لأغراض مراقبة الأدوية الموصوفة طبيياً.

• استشارة الطب النفسي.

للحصول على إحدى الخدمات المذكورة أعلاه، اتصل بخطة الرعاية المدارة الخاصة بك مباشرةً. إذا لم تكن في خطة رعاية مدارة، فقد يكون بإمكانك الحصول على هذه الخدمات من مقدمي خدمات أفراد وعيادات تقبل عضوية Medi-Cal. قد يكون بإمكان المقاطعة مساعدتك على البحث عن مقدم خدمة أو عيادة.

يمكن لأي صيدلانية تقبل عضوية Medi-Cal صرف الوصفات الطبية لعلاج حالة صحية عقلية. يرجى ملاحظة أن معظم أدوية الوصفات الطبية التي يتم صرفها من خلال الصيدليات، التي تُسمى Medi-Cal Rx، مشمولة ببرنامج Fee-For-Service Medi-Cal، وليس بخطة الرعاية المدارة.

ما خدمات اضطرابات تعاطي المخدرات الأخرى المتاحة من خطط الرعاية المدارة أو برنامج "Fee for Service" من Medi-Cal؟

يجب أن تقدم خطط الرعاية المدارة خدمات اضطراب تعاطي المخدرات المغطاة في مرافق الرعاية الأولية بالإضافة إلى إجراء فحوصات التبغ والكحول والمخدرات غير المشروعة. ويجب أن تغطي أيضًا خدمات اضطراب تعاطي المخدرات للأعضاء الحوامل بالإضافة إلى فحوصات تعاطي الكحول والمخدرات، والتقييم والتدخلات القصيرة والإحالة إلى بيئة العلاج المناسبة للأعضاء الذين تبلغ أعمارهم 11 عامًا فأكثر. يجب أن توفر أو ترتب خطط الرعاية المدارة خدمات الأدوية لعلاج الإدمان (المعروف أيضًا باسم "العلاج بمساعدة الأدوية") التي تُقدم في الرعاية الأولية والمستشفيات الداخلية وأقسام الطوارئ وغيرها من الهيئات الطبية المتعاقدة. يجب أن تقدم خطط الرعاية المدارة أيضًا خدمات الطوارئ الضرورية لاستقرار الحالة الصحية للأعضاء، بما في ذلك إزالة السموم من المرضى الداخليين طواعيةً.

كيف يمكنني الحصول على خدمات Medi-Cal الأخرى (الرعاية الأساسية/Medi-Cal)؟

إذا كنت مشتركًا في خطة رعاية مدارة، فإن المقاطعة مسؤولة عن إيجاد مقدم خدمة لك. إذا لم تكن مسجلًا في خطة رعاية مدارة ولديك Medi-Cal من الفئة "العادية"، وتسمى أيضًا Fee-For-Service من Medi-Cal، فيمكنك إذن الذهاب إلى أي مقدم خدمة يقبل عضوية Medi-Cal. ويتعين عليك أن تخبر مقدم الخدمة أن لديك عضوية Medi-Cal قبل أن تبدأ في الحصول على الخدمات. وإلا، فقد تدفع مقابل تلك الخدمات. يمكنك الاستفادة من مقدم خدمات خارج خطة الرعاية المدارة للحصول على خدمات تنظيم الأسرة.

لماذا قد أحتاج إلى خدمات الطب النفسي للمرضى داخل المستشفى؟

ربما يتم قبورك في مستشفى إذا كانت لديك حالة صحية عقلية أو علامات على حالة صحية عقلية لا يمكن التعامل معها بأمان بمستوى رعاية منخفض، وبسبب الحالة الصحية العقلية أو أعراض الحالة الصحية العقلية، فإنك:

- تمثل خطرًا على نفسك وعلى الآخرين وعلى الممتلكات.
- غير قادر على رعاية نفسك فيما يتعلق بالطعام أو الملابس أو المأوى.
- تمثل خطرًا شديدًا على صحتك الجسدية.
- لديك تدهور حديث وملحوظ في القدرة على أداء وظائفك كنتيجة للحالة الصحية العقلية.
- تحتاج إلى تقييم نفسي، أو علاج طبي، أو علاج آخر لا يمكن تقديمه إلا في المستشفى.

تحديد مقدم خدمة

كيف يمكنني العثور على مقدم خدمة لخدمات الصحة السلوكية التي أحتاجها؟

يتعين على مقاطعتك نشر سجل مقدمي الخدمة الحاليين على الإنترنت. ويمكنك العثور على رابط سجل مقدمي الخدمات في قسم الاتصال بالمقاطعة من هذا الدليل. يحتوي السجل على معلومات عن أماكن مقدمي الخدمات والخدمات التي يقدمونها ومعلومات أخرى لمساعدتك على الوصول إلى الرعاية، ويشمل ذلك معلومات عن الخدمات الثقافية واللغوية المتاحة من مقدمي الخدمات.

إذا كانت لديك أسئلة حول مقدمي الخدمات الحاليين أو إذا كنت تريد الحصول على سجل محدث لمقدمي الخدمات، ففضل بزيارة موقع المقاطعة الإلكتروني أو استخدام رقم الهاتف الموجود على غلاف هذا الدليل. ويمكنك الحصول على قائمة بمقدمي الخدمات مكتوبة أو عبر البريد إذا طلبت واحدة.

ملحوظة: قد تفرض المقاطعة بعض القيود على اختيارك لمقدمي الخدمات. عندما تبدأ في تلقي خدمات الصحة السلوكية للمرة الأولى، يمكنك أن تطلب من مقاطعتك تزويدك باختيار مبدئي لاثنتين على الأقل من مقدمي الخدمات. ويجب أن تسمح لك مقاطعتك بتغيير مقدمي الخدمات. إذا طلبت تغيير مقدمي الخدمات، فيجب أن تسمح لك المقاطعة بالاختيار بين اثنتين على الأقل من مقدمي الخدمات عند الإمكان. تتحمل المقاطعة مسؤولية ضمان أن يكون بإمكانك الوصول في الوقت المناسب إلى الرعاية وأن هناك عددًا كافيًا من مقدمي الخدمات بالقرب منك للتأكد من أنه بإمكانك الحصول على خدمات الصحة السلوكية المغطاة عند الحاجة.

في بعض الأحيان يختار مقدمو الخدمات المتعاقدون مع المقاطعة عدم تقديم خدمات الصحة السلوكية لأنهم لم يعودوا متعاقدين مع المقاطعة، أو لم يعودوا يقبلون عضوية Medi-Cal. وعندما يحدث هذا، يتعين على المقاطعة بذل جهد حسن النية لإرسال إشعار كتابي لكل شخص كان يتلقى خدمات من مقدم الخدمة. يتعين عليك الحصول على إشعار قبل 30 يومًا تقويميًا من تاريخ سريان الإنهاء أو بعد 15 يومًا تقويميًا من معرفة المقاطعة بأن مقدم الخدمة سيتوقف عن العمل. وعندما يحدث هذا، يجب على المقاطعة أن تسمح لك بالاستمرار في تلقي الخدمات من مقدم الخدمة الذي ترك المقاطعة، إذا كنت أنت ومقدم الخدمة موافقين. وهذا يُسمى "استمرار الرعاية" وهو مُفسر أدناه.

ملحوظة: يمكن للأفراد الهنود الأمريكيين وسكان ألاسكا الأصليين المؤهلين للحصول على Medi-Cal الذين يقيمون في مقاطعات اختارت نظام التوصيل المنظم للأدوية من Medi-Cal أيضًا تلقي خدمات التوصيل المنظم

للأدوية من Medi-Cal من خلال مقدمي الرعاية الصحية الهنود الذين لديهم الشهادات اللازمة من مركز Medi-Cal للعلاج من المخدرات.

كيف يمكنني الاستمرار في تلقي خدمات الصحة العقلية المتخصصة من مقدم الخدمة الحالي؟

إذا كنت تتلقى بالفعل خدمات الصحة العقلية من خطة رعاية مدارة، فيمكنك الاستمرار في تلقي الرعاية من مقدم الخدمة حتى إذا كنت تتلقى خدمات الصحة العقلية من مقدم خدمات الصحة العقلية، ما دامت الخدمات منسقة بين مقدمي الخدمات والخدمات ليست متماثلة.

إضافةً إلى ذلك، إذا كنت تتلقى خدمات من خطة صحة عقلية أخرى، أو خطة رعاية مدارة، أو مقدم خدمات Medi-Cal فردي، فيمكنك طلب "استمرار الرعاية" ومن ثم يمكنك البقاء مع مقدم الرعاية الحالي لمدة تصل إلى 12 شهرًا. قد ترغب في طلب استمرار الرعاية إذا كنت بحاجة إلى البقاء مع مقدم الخدمات الحالي للاستمرار في العلاج الجاري أو لأن التغيير إلى مقدم خدمة جديد قد يسبب ضررًا شديدًا لحالتك الصحية العقلية. ومن الممكن قبول طلبك لاستمرار الرعاية إذا كان ما يأتي صحيحًا:

- لديك علاقة مستمرة مع مقدم الخدمة الذي تطلبه وقد سبقت زيارتك لمقدم الخدمة هذا في آخر 12 شهرًا؛
- يتعين عليك الاستمرار مع مقدم الخدمة الحالي لمواصلة العلاج الجاري وذلك لمنع الضرر الخطير لصحة العضو أو لتقليل خطر الدخول إلى المستشفى أو الوضع في مؤسسة؛
- مقدم الخدمة مؤهل ويلبي متطلبات Medi-Cal؛
- يوافق مقدم الخدمة على متطلبات خطة الصحة العقلية المتعلقة بالتعاقد مع خطة الصحة العقلية ودفع تكلفة الخدمات؛
- يقدم مقدم الخدمة المستندات ذات الصلة إلى المقاطعة بشأن حاجتك إلى تلك الخدمات.

هل يمكنني الاستمرار في تلقي خدمات اضطراب تعاطي المخدرات من مقدم الخدمة الحالي؟

يمكنك أن تطلب الحفاظ على مقدم الخدمة من خارج الشبكة لفترة زمنية معينة إذا:

- كانت لديك علاقة مستمرة مع مقدم الخدمة الذي تطلبه وقد قمت بزيارة مقدم الخدمة هذا قبل تاريخ انتقالك إلى نظام التوصيل المنظم لمكافحة المخدرات من Medi-Cal في المقاطعة.
- كان يتعين عليك الاستمرار مع مقدم الخدمة الحالي لمواصلة العلاج الجاري بهدف منع الضرر الخطير لصحة العضو أو لتقليل خطر الدخول إلى المستشفى أو الوضع في مؤسسة.

حقك في الوصول إلى سجلات الصحة السلوكية ومعلومات سجل مقدم الخدمة باستخدام الأجهزة الذكية

يمكنك الوصول إلى سجلات الصحة السلوكية و/أو البحث عن مقدم خدمة باستخدام تطبيق تم تنزيله على جهاز كمبيوتر أو جهاز لوجي ذكي أو جهاز محمول. يمكنك العثور على المعلومات التي يجب مراعاتها قبل اختيار تطبيق للحصول على المعلومات بهذه الطريقة على الموقع الإلكتروني الخاص بمقاطعتك المذكور في قسم "الاتصال بالمقاطعة" من هذا الدليل.

في 1 سبتمبر 2024، انتقلت خطة الصحة السلوكية في سان دييغو (MHP and DMC-ODS) إلى SmartCare EHR بدلاً من النظامين القديمين: (DMC-ODS) SanWITs و (MHP) CCBH. ونتيجة لذلك، ستكون الموارد التعليمية الخاصة بالأعضاء BHP المتعلقة بواجهة برمجة التطبيقات للوصول إلى المرضى في خطة الصحة السلوكية في سان دييغو متاحة للعامة في السنة المالية 2024-2025.

نطاق الخدمات

إذا كنت تلبي معايير الوصول إلى خدمات الصحة السلوكية، فإن الخدمات الآتية متاحة لك بناءً على حاجتك. سيعمل مقدم الخدمة معك لتحديد الخدمات الأنسب لك.

خدمات الصحة العقلية المتخصصة

خدمات الصحة العقلية

- خدمات الصحة العقلية هي خدمات علاجية فردية أو جماعية أو أسرية تساعد الأشخاص الذين لديهم حالات صحية عقلية على تطوير مهارات التأقلم مع الحياة اليومية. وتشمل هذه الخدمات أيضًا العمل الذي يقوم به مقدم الخدمة لتحسين الخدمة المقدمة للشخص الذي يتلقى الرعاية. وتشمل هذه الأنشطة التقييمات التي تهدف إلى معرفة ما إذا كنت تحتاج إلى الخدمة وما إذا كانت الخدمة فعّالة؛ والتخطيط للعلاج لتحديد أهداف علاج الصحة العقلية الخاص بك والخدمات المحددة التي سيتم تقديمها، و"الضمانات"، التي تعني التعاون مع أفراد الأسرة والأشخاص المهمين في حياتك (إذا أعطيت الإذن) لمساعدتك على تحسين قدراتك للحياة اليومية أو الحفاظ عليها.
- من الممكن تقديم خدمات الصحة العقلية في عيادة أو في مكتب مقدم الخدمة أو في منزلك أو في بيئة مجتمعية أخرى، أو عبر الهاتف أو عبر الرعاية الصحية عن بعد (التي تشمل التفاعل بالصوت فقط وبالفيديو). ستتعاون المقاطعة ومقدم الخدمة معك لتحديد معدل تكرار الخدمات/المواعيد.

خدمات دعم الأدوية

- تشمل هذه الخدمات وصف الأدوية النفسية وإعطائها وصرفها ومراقبتها. ويمكن لمقدم الخدمة أيضًا التثقيف بخصوص الدواء. من الممكن تقديم هذه الخدمات في عيادة أو في مكتب الطبيب أو في منزلك أو في بيئة مجتمعية، أو عبر الهاتف أو عبر الرعاية الصحية عن بعد (التي تشمل التفاعل بالصوت فقط وبالفيديو).

إدارة الحالة المستهدفة

- تساعد هذه الخدمة الأعضاء على الحصول على الخدمات الطبية أو التعليمية أو الاجتماعية أو ما قبل المهنية أو التأهيلية أو غيرها من الخدمات المجتمعية عندما يصعب على الأشخاص المصابين بحالة صحية عقلية القيام بهذه الخدمات بأنفسهم. وتشمل إدارة الحالة المستهدفة، على سبيل المثال لا الحصر:

- تطوير الخطط؛
- التواصل والتنسيق والإحالة؛
- مراقبة تقديم الخدمة لضمان وصول الشخص إلى الخدمة ونظام توصيل الخدمة؛
- مراقبة تقدم الشخص.

خدمات التدخل عند الأزمات

- تتوفر هذه الخدمة لمواجهة الحالات العاجلة التي تحتاج إلى الاهتمام الفوري. يتمثل الهدف من التدخل عند الأزمات في مساعدة الأشخاص في المجتمع حتى لا يحتاجوا إلى الذهاب إلى المستشفى. من الممكن أن يستمر التدخل عند الأزمات حتى ثماني ساعات ويمكن تقديمه في العيادة أو في مكتب مقدم الخدمة أو في منزلك أو في بيئة مجتمعية أخرى. ويمكن أيضاً إجراء هذه الخدمات عبر الهاتف أو عن طريق الرعاية الصحية عن بعد.

خدمات استقرار الأزمات

- تتوفر هذه الخدمة لمواجهة الحالات العاجلة التي تحتاج إلى الاهتمام الفوري. يستمر الاستقرار في الأزمات أقل من 24 ساعة ويجب تقديمه في منشأة رعاية صحية مرخصة تعمل على مدار الساعة، أو في برنامج لمرضى العيادات الخارجية في المستشفى، أو في موقع مقدم خدمة معتمد لتقديم هذه الخدمات.

الخدمات العلاجية في دور رعاية الكبار

- تقدم هذه الخدمات علاج الصحة العقلية لمن يعانون من حالة صحية عقلية ويعيشون في منشآت رعاية مرخصة. وهي تساعد على بناء المهارات للأشخاص وتقدم الخدمات العلاجية بدور الرعاية للأشخاص الذين يعانون من حالة صحية عقلية. وتتوفر هذه الخدمات على مدار الساعة، سبعة أيام في الأسبوع. لا يغطي Medi-Cal تكاليف المبيت والطعام للإقامة في هذه المنشآت.

الخدمات العلاجية في دور الرعاية عند الأزمات

- توفر هذه الخدمات علاج الصحة العقلية وبناء المهارات للأشخاص الذين يعانون من أزمة عقلية أو أزمة عاطفية شديدة. وهي ليست للأشخاص الذين يحتاجون إلى رعاية طبية نفسية في المستشفى. تتوفر الخدمات في المنشآت المرخصة على مدار الساعة، سبعة أيام في الأسبوع. لا يغطي Medi-Cal تكاليف المبيت والطعام في هذه المنشآت.

خدمات العلاج النهاري المكثفة

- هو برنامج منظم لعلاج الصحة العقلية يُقدم لمجموعة من الأشخاص ممن قد يحتاجون إلى أن يكونوا في المستشفى أو في منشأة رعاية أخرى تعمل على مدار الساعة. ويستمر البرنامج ثلاث ساعات في اليوم. ويشمل العلاج والعلاج النفسي وأنشطة بناء المهارات.

التأهيل النهاري

- يهدف هذا البرنامج إلى مساعدة الأشخاص المصابين بحالة صحية عقلية على التعلم وتطوير مهارات التأقلم والحياة لإدارة أعراضهم بشكل أفضل. ويستمر هذا البرنامج ثلاث ساعات في اليوم على الأقل. ويشمل العلاج وأنشطة بناء المهارات.

خدمات العلاج النفسي في المستشفى للمرضى المقيمين

- هي خدمات يتم تقديمها في مستشفى نفسي مرخص. يقرر أخصائي الصحة النفسية ما إذا كان الشخص يحتاج إلى علاج مكثف على مدار الساعة لحالته الصحية العقلية. وإذا قرر الأخصائي أن العضو يحتاج إلى علاج على مدار الساعة، فيجب على العضو البقاء في المستشفى 24 ساعة في اليوم.

خدمات منشأة الصحة النفسية

- يتم تقديم هذه الخدمات في منشأة صحة نفسية مرخصة متخصصة في علاج تأهيلي على مدار الساعة لحالات الصحة العقلية الخطيرة. يجب أن يكون لدى منشآت الصحة النفسية اتفاقية مع مستشفى أو عيادة قريبة لتلبية احتياجات رعاية الصحة الجسدية للأشخاص الموجودين في المنشأة. تقبل منشآت الصحة النفسية وتعالج فقط المرضى غير المصابين بأي مرض جسدي أو إصابة قد تتطلب رعاية تتجاوز ما يمكن علاجه عادةً في العيادات الخارجية.

خدمات العلاج السلوكي

خدمات العلاج السلوكي هي تدخلات مكثفة لعلاج مرضى العيادات الخارجية على المدى القصير للأعضاء حتى عمر 21 عامًا. صُممت هذه الخدمات بوجه خاص لكل عضو. يعاني الأعضاء الذين يحصلون على هذه الخدمات من اضطرابات عاطفية خطيرة، ويمرون بتغيير مؤلم أو أزمة حياتية، ويحتاجون إلى مزيد من خدمات الدعم المخصصة الإضافية قصيرة المدى.

وتُعد هذه الخدمات نوعًا من أنواع خدمات الصحة العقلية المتخصصة المتوفرة من خلال المقاطعة إذا كانت لديك مشكلات عاطفية خطيرة. وللحصول على خدمات العلاج السلوكي، يجب عليك تلقي خدمات الصحة العقلية وأن يكون عمرك أقل من 21 عامًا ولديك نطاق كامل من Medi-Cal.

- إذا كنت تعيش في منزل، فيمكن لأخصائي خدمات العلاج السلوكي العمل معك بشكل شخصي لتقليل المشكلات السلوكية الخطيرة وذلك بهدف مساعدتك على تجنب الحاجة إلى الانتقال إلى مستوى أعلى من الرعاية، مثل دور الرعاية الجماعية للأطفال والشباب تحت سن 21 يعانون من مشكلات عاطفية خطيرة جدًا.
- وإذا كنت تعيش في مكان خارج المنزل، فيمكن لأخصائي خدمات العلاج السلوكي العمل معك حتى يكون بإمكانك العودة إلى المنزل أو الانتقال إلى بيئة عائلية، مثل دار الرعاية.

ستساعدك خدمات العلاج السلوكي أنت وأسرتك، أو مقدم الرعاية، أو الوصي على معرفة طرق جديدة لعلاج السلوك الذي يمثل المشكلة وزيادة أنواع السلوكيات التي ستسمح لك بالنجاح. ستعمل أنت، وأخصائي خدمات العلاج السلوكي، وأسرتك، ومقدم الرعاية، أو الوصي معًا كفريق لمعالجة السلوكيات المسببة للمشكلات لفترة زمنية قصيرة حتى تنتهي حاجتك إلى الخدمات. ستكون لديك خطة خدمات علاجية سلوكية توضح ما ستفعله أنت، أو أسرتك، أو مقدم الرعاية، أو الوصي وأخصائي خدمات العلاج السلوكي أثناء تلقي هذه الخدمات. وستشمل خدمات العلاج السلوكي أيضًا توقيت ومكان تقديم الخدمات. يمكن لأخصائي خدمات العلاج السلوكي العمل معك في معظم الأماكن التي من المحتمل أن تحتاج فيها إلى المساعدة. وتشمل منزلك ودار الرعاية والمدرسة وبرنامج العلاج النهاري والمناطق الأخرى في المجتمع.

تنسيق الرعاية المكثفة

هي خدمة إدارة حالات موجهة تهدف إلى تسهيل التقييم، والتخطيط للرعاية، وتنسيق الخدمات للمستفيدين الذين تقل أعمارهم عن 21 عامًا. وهذه الخدمة مقدمة للأشخاص المؤهلين للحصول على جميع خدمات Medi-Cal ومن يُحالون إلى الخدمة بناءً على الضرورة الطبية. وتُقدم هذه الخدمة استنادًا إلى مبادئ نموذج الممارسة الأساسية المتكاملة. وتشمل إنشاء فريق الطفل والأسرة لضمان وجود علاقة تواصل صحية بين الطفل وأسرته وأنظمة خدمة الطفل ذات الصلة.

يشمل فريق الطفل والأسرة الدعم المهني (على سبيل المثال، منسق الرعاية ومقدمو الخدمات ومدبرو الحالات من وكالات خدمة الأطفال)، والدعم الطبيعي (على سبيل المثال، أفراد الأسرة، والجيران، والأصدقاء، ورجال الدين)،

وغيرهم من الأشخاص الذين يعملون معًا لإعداد خطة العمل وتنفيذها. ويدعم هذا الفريق الأطفال والأسر ويضمن تحقيقهم لأهدافهم.

ولهذه الخدمة أيضًا منسق يقوم بما يلي:

- يتأكد من أنه يمكن الوصول إلى الخدمات الضرورية طبيًا وتنسيقها وتقديمها بطريقة قوية وفردية ومدفوعة بالعميل ومناسبة ثقافيًا ولغويًا.
- يتأكد من استناد الخدمات والدعم إلى احتياجات الطفل.
- يجد طريقة لجعل الجميع يعملون معًا لصالح الطفل والأسرة ومقدمي الخدمات وما إلى ذلك.
- يدعم الأب/مقدم الرعاية في المساعدة على تلبية احتياجات الطفل.
- يشارك في إنشاء فريق الطفل والأسرة ويقدم الدعم المستمر.
- يتأكد من رعاية الطفل من قبل أنظمة خدمة الأطفال عند الحاجة.

الخدمات المنزلية المكثفة

- صُممت هذه الخدمات بوجه خاص لكل عضو. وهي تشمل تدخلات قوية لتحسين الحالات الصحية العقلية التي قد تتداخل مع أداء الطفل/الشاب لوظائفه. وتهدف هذه الخدمات إلى مساعدة الطفل/الشاب على بناء المهارات اللازمة لأداء وظائفه بشكل أفضل في المنزل والمجتمع وتحسين قدرة أسرته على مساعدته على القيام بهذا.
- يتم تقديم الخدمات المنزلية المكثفة بموجب نموذج الممارسة الأساسية المتكاملة من فريق الطفل والأسرة. وهي تستخدم خطة الخدمة الشاملة للأسرة. وتُقدم هذه الخدمات للأعضاء الذين تقل أعمارهم عن 21 عامًا المؤهلين للحصول على جميع خدمات Medi-Cal. الإحالة بناءً على الضرورة الطبية لازمة للحصول على هذه الخدمات.

الرعاية العلاجية في دور الرعاية

- يقدم نموذج خدمة الرعاية العلاجية في دور الرعاية خدمات الصحة العقلية المتخصصة قصيرة المدى المكثفة والمدروسة بشكل يراعي الصدمات للأطفال حتى عمر 21 عامًا الذين يعانون من احتياجات عاطفية وسلوكية معقدة. صُممت هذه الخدمات بوجه خاص لكل عضو. في الرعاية العلاجية في دور الرعاية، يوضع الأطفال مع آباء متبنيين مدربين وخاضعين للإشراف ومدعومين لتقديم الرعاية العلاجية في دور الرعاية.

إعادة دمج الأشخاص المتورطين في أمور تتعلق بالعدالة

- تقديم الخدمات الصحية للأعضاء المتورطين في أمور تتعلق بالعدالة حتى 90 يومًا قبل إطلاق سراحهم من السجن. وتشمل أنواع الخدمات المتاحة إدارة حالات إعادة الدمج، وخدمات الاستشارة السريرية للصحة السلوكية، ودعم الأقران، والاستشارة الصحية السلوكية، والعلاج، وتثقيف المرضى، وخدمات الأدوية، والتخطيط لما بعد الإفراج والخروج، وخدمات المختبر والأشعة، ومعلومات الأدوية، وخدمات الدعم، والمساعدة في التسجيل لدى مقدم الخدمة المناسب، على سبيل المثال برنامج علاج المخدرات لمواصلة العلاج بمساعدة الأدوية عند الإفراج. لتلقي هذه الخدمات، يجب أن يكون الأفراد من أعضاء Medi-Cal أو CHIP، و
 - إذا كان عمره أقل من 21 عامًا وكان محتجزًا في منشأة إصلاحية للشباب.
 - إذا كان بالغًا ومحتجزًا ويلبي أحد احتياجات الرعاية الصحية للبرنامج.
- اتصل بالمقاطعة باستخدام رقم الهاتف الموجود على غلاف هذا الدليل لمزيد من المعلومات حول هذه الخدمة.

خدمات دعم الأقران من Medi-Cal (تختلف حسب المقاطعة)

- تعزز خدمات دعم الأقران من Medi-Cal التعافي والمرونة والمشاركة والتواصل الاجتماعي والاكتفاء الذاتي والدفاع عن النفس وتطوير الدعم الطبيعي وتحديد نقاط القوة من خلال الأنشطة المنظمة. ويمكن تقديم هذه الخدمات لك أو للشخص (الأشخاص) الداعم المهم المعين لك ويمكن تلقيها في الوقت نفسه الذي تتلقى فيه خدمات الصحة العقلية الأخرى. أخصائي دعم الأقران في خدمات دعم الأقران من Medi-Cal هو فرد لديه خبرة عملية في التعامل مع حالات الصحة السلوكية أو تعاطي المخدرات وهو في مرحلة التعافي، وقد أكمل متطلبات برنامج الشهادة المعتمد من الولاية في المقاطعة، وحصل على شهادة من المقاطعة، ويقدم هذه الخدمات تحت توجيه متخصص في الصحة السلوكية مرخص أو معفى من الرخصة أو مسجل لدى الولاية.
- تشمل خدمات دعم الأقران من Medi-Cal التدريب الفردي والجماعي، ومجموعات بناء المهارات التعليمية، والتنقل بين الموارد، وخدمات المشاركة لتشجيعك على المشاركة في علاج الصحة السلوكية، والأنشطة العلاجية مثل تعزيز الدفاع عن النفس.
- قد يكون الأعضاء الذين تقل أعمارهم عن 21 عامًا مؤهلين للحصول على الخدمات وفقًا للفحص المبكر والدوري، والتشخيص والعلاج بغض النظر عن المقاطعة التي تعيش فيها.

- يُعد تقديم خدمات دعم الأقران من Medi-Cal أمرًا اختياريًا للمقاطعات المشاركة. راجع قسم "معلومات إضافية حول مقاطعتك" الموجود في نهاية هذا الدليل لمعرفة ما إذا كانت مقاطعتك تقدم هذه الخدمة.

خدمات الأزمات المتنقلة

- تتوفر خدمات الأزمات المتنقلة إذا كانت لديك أزمة صحة عقلية.
- وتُقدم خدمات الأزمات المتنقلة من قبل مقدمي الخدمات الصحية في الموقع الذي تمر فيه بالأزمة، مثل منزلك أو العمل أو المدرسة أو غيرها من المواقع المجتمعية باستثناء المستشفى أو أي منشأة أخرى. وتتوفر خدمات الأزمات المتنقلة على مدار الساعة طوال أيام الأسبوع على مدار العام.
- وتشمل خدمات الأزمات المتنقلة الاستجابة السريعة والتقييم الفردي والاستقرار المجتمعي. إذا كنت تحتاج إلى مزيد من الرعاية، فسيوفر لك أيضًا مقدمو الخدمات المتنقلة عمليات تسليم ودية أو إحالات إلى خدمات أخرى.

خدمات اضطراب تعاطي المخدرات

ما خدمات التوصيل المنظم للأدوية من Medi-Cal في المقاطعة؟

خدمات التوصيل المنظم للأدوية من Medi-Cal في المقاطعة مخصصة للأشخاص الذين يعانون من حالة تعاطي مخدرات، ما يعني أنهم قد يسيئون استخدام الكحول أو المخدرات الأخرى، أو الأشخاص الذين قد يكونون معرضين لخطر الإصابة بحالة تعاطي مخدرات قد لا يتمكن طبيب الأطفال أو الممارس العام من علاجها. وتشمل هذه الخدمات أيضًا العمل الذي يقوم به مقدم الخدمة لتحسين الخدمة المقدمة للشخص الذي يتلقى الرعاية. وتشمل هذه الأنواع من الأشياء التقييمات لمعرفة ما إذا كنت تحتاج إلى الخدمة وما إذا كانت الخدمة تعمل.

من الممكن تقديم خدمات التوصيل المنظم للأدوية من Medi-Cal في عيادة أو في مكتب مقدم الخدمة أو في منزلك أو في بيئة مجتمعية أخرى، أو عبر الهاتف أو عبر الرعاية الصحية عن بعد (التي تشمل التفاعل بالصوت فقط وبالفيديو). ستتعاون المقاطعة ومقدم الخدمة معك لتحديد معدل تكرار الخدمات/المواعيد.

الجمعية الأمريكية لطب الإدمان (ASAM)

تستند بعض خدمات نظام التوصيل المنظم للأدوية من Medi-Cal التي قد تحتاجها إلى معايير الجمعية الأمريكية لطب الإدمان. ستستخدم المقاطعة أو مقدم الخدمة أداة الجمعية الأمريكية لطب الإدمان للعثور على النوع المناسب من الخدمات – عند الحاجة. ويتم وصف أنواع الخدمات هذه على أنها "مستويات الرعاية" وهي محددة أدناه.

الفحص والتقييم والتدخل الموجز والإحالة إلى العلاج (الجمعية الأمريكية لطب الإدمان المستوى 0.5)

لا يعد فحص الكحول والمخدرات والتقييم والتدخلات الموجزة والإحالة إلى العلاج (SABIRT) إحدى ميزات نظام التسليم المنظم للأدوية من Medi-Cal. وتُعد ميزة في نظام Fee-for-Service من Medi-Cal ونظام تقديم الرعاية المدارة من Medi-Cal للأعضاء الذين تبلغ أعمارهم 11 عامًا فأكثر. يجب أن تقدم خطط الرعاية المدارة خدمات اضطراب تعاطي المخدرات المغطاة، مثل هذه الخدمة للأعضاء الذين تبلغ أعمارهم 11 عامًا فأكثر.

خدمات التدخل المبكر

خدمات التدخل المبكر هي خدمة مغطاة لنظام التوصيل المنظم للأدوية من Medi-Cal للأعضاء الذين تقل أعمارهم عن 21 عامًا. يمكن لأي عضو يقل عمره عن 21 عامًا تم فحصه وتحديد أنه معرض لخطر تطور اضطراب تعاطي المخدرات أن يحصل على أي خدمة مغطاة بموجب مستوى خدمة مرضى العيادات الخارجية مثل خدمات التدخل المبكر. ولا يلزم تشخيص اضطراب تعاطي المخدرات للحصول على خدمات التدخل المبكر للأعضاء الذين تقل أعمارهم عن 21 عامًا.

الفحص الدوري المبكر والتشخيص والعلاج

يمكن للأعضاء الذين تقل أعمارهم عن 21 عامًا الحصول على الخدمات الموضحة سابقاً في هذا الدليل إضافةً إلى خدمات Medi-Cal الإضافية من خلال ميزة تُسمى "الفحص المبكر والدوري والتشخيص والعلاج". لكي يتمكن العضو من الحصول على خدمات الفحص المبكر والدوري والتشخيص والعلاج، يجب أن يكون أقل من 21 عامًا وأن تكون لديه تغطية شاملة من Medi-Cal. تغطي هذه الميزة الخدمات الضرورية طبياً لتصحيح أو مساعدة الحالات الصحية الجسدية والسلوكية. تُعد الخدمات التي تعزز أو تدعم أو تحسن أو تجعل الحالة أكثر قابلية للتحمل مساعدة للحالة ومغطاة مثل خدمات الفحص المبكر والدوري والتشخيص والعلاج. تختلف معايير الوصول للأعضاء الذين تقل أعمارهم عن 21 عامًا وتُعد أكثر مرونة من معايير الوصول للبالغين الذين يستفيدون من خدمات نظام التوصيل المنظم للأدوية من Medi-Cal، لتلبية متطلبات الفحص المبكر والدوري والتشخيص والعلاج ونية الوقاية والتدخل المبكر في حالات اضطراب تعاطي المخدرات.

إذا كانت لديك أسئلة حول هذه الخدمات، فيرجى الاتصال بخطة الصحة السلوكية أو تفضل بزيارة [DHCS](#)

[.Early and Periodic Screening, Diagnostic, and Treatment webpage](#)

خدمات علاج مرضى العيادات الخارجية (الجمعية الأمريكية لطب الإدمان المستوى 1)

- يتم تقديم الخدمات الاستشارية للأعضاء لمدة تصل إلى تسع ساعات في الأسبوع للبالغين وأقل من ست ساعات في الأسبوع للأعضاء الذين تقل أعمارهم عن 21 عامًا عند الضرورة الطبية. يمكنك الحصول على مزيد من الساعات بناءً على احتياجاتك. ومن الممكن تقديم الخدمات من قبل شخص مرخص، مثل المستشار، شخصيًا، أو عبر الهاتف، أو عن طريق الرعاية الصحية عن بعد.
- تشمل خدمات العيادات الخارجية التقييم، وتنسيق الرعاية، والاستشارة (الفردية والجماعية)، والعلاج الأسري، وخدمات الأدوية، والأدوية لعلاج الإدمان لاضطراب تعاطي المواد الأفيونية، والأدوية لعلاج الإدمان لاضطراب تعاطي الكحول، واضطرابات تعاطي المواد غير الأفيونية الأخرى، وتنقيف المرضى، وخدمات التعافي، وخدمات التدخل في أزمة اضطراب تعاطي المخدرات.

خدمات مرضى العيادات الخارجية المكثفة (الجمعية الأمريكية لطب الإدمان المستوى 2.1)

- تُقدم خدمات العيادات الخارجية للأعضاء بحد أدنى تسع ساعات و بحد أقصى 19 ساعة في الأسبوع للبالغين و بحد أدنى ست ساعات و بحد أقصى 19 ساعة في الأسبوع للأعضاء الذين تقل أعمارهم عن 21 عامًا عند الضرورة الطبية. قد تتجاوز الخدمات الحد الأقصى بناءً على الضرورة الطبية للفرد. غالبًا ما تكون الخدمات استشارية وتنقيفية بخصوص المشكلات المتعلقة بالإدمان. ويمكن تقديم الخدمات عن طريق أخصائي مرخص أو مستشار معتمد في بيئة منظمة. ويمكن تقديم خدمات علاج مرضى العيادات الخارجية المكثف بشكل شخصي أو عن طريق الرعاية الصحية عن بعد أو عبر الهاتف.
- تشمل خدمات مرضى العيادات الخارجية المكثفة نفس الأشياء مثل خدمات مرضى العيادات الخارجية. الفرق الرئيسي هو زيادة عدد ساعات الخدمة.

الاستشفاء الجزئي (يختلف حسب المقاطعة) (الجمعية الأمريكية لطب الإدمان المستوى 2.5)

- يمكن للأعضاء الذين تقل أعمارهم عن 21 عامًا الحصول على هذه الخدمة وفقًا للفحص المبكر والدوري، والتشخيص والعلاج بغض النظر عن المقاطعة التي تعيش فيها.
- تشمل خدمات الاستشفاء الجزئي 20 ساعة أو أكثر من الخدمات في الأسبوع، حسب الضرورة الطبية. تتميز برامج الاستشفاء الجزئي بإمكانية الوصول المباشر إلى الخدمات النفسية والطبية والمختبرية وتلبي الاحتياجات المحددة التي تستدعي المراقبة أو الإدارة اليومية ولكن يمكن معالجتها بشكل مناسب في العيادة. ويمكن تقديم الخدمات بشكل شخصي أو عن طريق الرعاية الصحية عن بعد أو عبر الهاتف.
- تشبه خدمات الاستشفاء الجزئي خدمات العيادات الخارجية المكثفة، باستثناء زيادة عدد الساعات والوصول الإضافي إلى الخدمات الطبية التي تعد من الفروق الرئيسية.

العلاج في دور الرعاية (يخضع إلى تصريح المقاطعة) (الجمعية الأمريكية لطب الإدمان المستويات 3.1 – 4.0)

- العلاج في دور الرعاية هو برنامج يوفر خدمات إعادة التأهيل للأعضاء الذين تم تشخيص إصابتهم باضطراب تعاطي المخدرات، عندما يتم تحديد ذلك على أنه ضروري طبيًا. يجب أن يعيش العضو في العقار وأن يتم دعمه في جهوده للتغيير مهارات الحياة الشخصية والمستقلة والحفاظ على مهارات التواصل والعيش المستقل وتطبيقها من خلال الوصول إلى أنظمة الدعم المجتمعية. يتم تقديم معظم الخدمات بشكل شخصي؛ ومع ذلك، يمكن أيضًا استخدام الرعاية الصحية عن بعد والهاتف لتقديم الخدمات عندما يخضع الشخص للعلاج في دار رعاية. يعمل مقدمو الخدمات والمقيمون معًا لتحديد الحواجز وتحديد الأولويات وتحديد الأهداف وحل المشكلات المتعلقة باضطراب تعاطي المخدرات. وتشمل الأهداف عدم تعاطي المخدرات، والاستعداد لمحفزات الانتكاس، وتحسين الصحة الشخصية والمهارات الاجتماعية، والمشاركة في الرعاية طويلة الأجل.
- تتطلب خدمات دور الرعاية التصريح المسبق من نظام التوصيل المنظم للأدوية من Medi-Cal في المقاطعة.
- تشمل خدمات دور الرعاية الاستقبال والتقييم، وتنسيق الرعاية، والاستشارة الفردية، والاستشارة الجماعية، والعلاج الأسري، وخدمات الأدوية، والأدوية لعلاج الإدمان لاضطراب تعاطي المواد الأفيونية، والأدوية لعلاج الإدمان لاضطراب تعاطي الكحول واضطرابات تعاطي المواد غير الأفيونية الأخرى، وتنقيف المرضى، وخدمات التعافي، وخدمات التدخل في أزمة اضطراب تعاطي المخدرات.
- يُطلب من مقدمي خدمات دور الرعاية إما تقديم الأدوية لعلاج الإدمان مباشرة في الموقع وإما مساعدة الأعضاء في الحصول على الأدوية لعلاج الإدمان خارج الموقع. لا يلبي مقدمو خدمات دور الرعاية هذا الشرط من خلال توفير معلومات الاتصال لمقدمي الأدوية لعلاج الإدمان فقط. يُطلب من مقدمي خدمات دور الرعاية تقديم ووصف الأدوية للأعضاء الذين يتمتعون بالتغطية بموجب نظام التوصيل المنظم للأدوية من Medi-Cal.

خدمات العلاج للمرضى المقيمين (يخضع إلى تصريح من المقاطعة) (يختلف حسب المقاطعة) (الجمعية الأمريكية

لعلاج الإدمان المستويات 3.1 – 4.0)

- قد يكون المستفيدون الذين تقل أعمارهم عن 21 عامًا مؤهلين للحصول على الخدمات وفقًا للفحص المبكر والدوري، والتشخيص والعلاج بغض النظر عن المقاطعة التي يقيمون فيها.
- تُقدم خدمات المرضى المقيمين في بيئة تعمل على مدار الساعة وتوفر تقييمًا ومراقبة طبية وعلاجًا للإدمان موجهاً بشكل احترافي في بيئة للمرضى المقيمين. يتم تقديم معظم الخدمات بشكل شخصي؛ ومع ذلك، يمكن

أيضاً استخدام الرعاية الصحية عن بعد والهاتف لتقديم الخدمات أثناء تمتع الشخص بعلاج المرضى المقيمين.

- تتميز خدمات المرضى المقيمين بأنها منظمة للغاية، ومن المرجح أن يتوفر طبيب في الموقع على مدار 24 ساعة يومياً، إلى جانب الممرضات المسجلات ومستشاري الإدمان وغيرهم من الموظفين السريريين. تشمل خدمات المرضى المقيمين التقييم، وتنسيق الرعاية، والاستشارة، والعلاج الأسري، وخدمات الأدوية، والأدوية لعلاج الإدمان لاضطراب تعاطي المواد الأفيونية، والأدوية لعلاج الإدمان لاضطراب تعاطي الكحول، واضطرابات تعاطي المواد غير الأفيونية الأخرى، وتثقيف المرضى، وخدمات التعافي، وخدمات التدخل في أزمة اضطراب تعاطي المخدرات.

برنامج علاج المخدرات

- برامج علاج المخدرات هي برامج خارج المستشفى تقدم أدوية لعلاج اضطرابات تعاطي المخدرات، عندما يأمر الطبيب بذلك حسب الضرورة الطبية. يُطلب من برامج علاج المخدرات إعطاء الأدوية للأعضاء، بما في ذلك الميثادون، والبوبرينورفين، والنالكسون، والديسفلرام.
- يجب تقديم 50 دقيقة على الأقل من الجلسات الاستشارية لكل عضو شهرياً. ومن الممكن تقديم هذه الخدمات الاستشارية بشكل شخصي أو عن طريق الرعاية الصحية عن بعد أو عبر الهاتف. تتضمن خدمات علاج المخدرات التقييم، وتنسيق الرعاية، والاستشارة، والعلاج الأسري، والعلاج النفسي الطبي، وخدمات الأدوية، وإدارة الرعاية، والأدوية لعلاج الإدمان لاضطراب تعاطي المواد الأفيونية، والأدوية لعلاج الإدمان لاضطراب تعاطي الكحول واضطرابات تعاطي المواد غير الأفيونية الأخرى، وتثقيف المرضى، وخدمات التعافي، وخدمات التدخل في أزمة اضطراب تعاطي المخدرات.

إدارة أعراض الانسحاب

- خدمات إدارة أعراض الانسحاب عاجلة ويتم تقديمها على أساس قصير المدى. ويمكن تقديم هذه الخدمات قبل إجراء تقييم كامل. قد يتم تقديم خدمات إدارة أعراض الانسحاب لمرضى العيادات الخارجية أو مرضى دور الرعاية أو المرضى المقيمين.
- وبغض النظر عن نوع البيئة، يجب مراقبة العضو أثناء عملية إدارة أعراض الانسحاب. يجب أن يعيش الأعضاء الذين يتلقون إدارة الانسحاب في دار رعاية أو يقيمون في مستشفى في ذلك الموقع. يتم تقديم الخدمات التأهيلية وإعادة التأهيل اللازمة طبيًا من قبل طبيب مرخص، أو واصف أدوية مرخص
- تشمل خدمات إدارة أعراض الانسحاب التقييم وتنسيق الرعاية وخدمات الأدوية والأدوية لعلاج الإدمان لاضطراب تعاطي المواد الأفيونية والأدوية لعلاج الإدمان لاضطراب تعاطي الكحول واضطرابات تعاطي

المواد غير الأفيونية الأخرى والمراقبة وخدمات التعافي.

أدوية علاج الإدمان

● تتوفر خدمات أدوية علاج الإدمان في بيئات العلاج السريرية وغير السريرية. تشمل أدوية علاج الإدمان جميع الأدوية المعتمدة من إدارة الغذاء والدواء الأمريكية والمنتجات البيولوجية لعلاج اضطراب تعاطي الكحول، واضطراب تعاطي المواد الأفيونية، وأي نوع من أنواع اضطراب تعاطي المواد المخدرة. يحق للأعضاء الحصول على أدوية علاج الإدمان في الموقع أو من خلال الإحالة لمكان خارج منشأة العلاج. تشمل قائمة الأدوية المعتمدة ما يلي:

- أكامبروسيت كالسيوم
- بوبرينورفين هيدروكلوريد
- بوبرينورفين ممتد المفعول للحقن (سولوكيد)
- بوبرينورفين/نالوكسون هيدروكلوريد
- نالوكسون هيدروكلوريد
- نالتركسون (عن طريق الفم)
- حقنة نالتريكسون ميكروسفير المعلقة (فيفيترو)
- هيدروكلوريد لوفيكسيدين (لوسيميرا)
- ديسلفرام (أنتابوس)
- الميثادون (يتم تقديمه من خلال برامج علاج المخدرات)

● يمكن تقديم أدوية علاج الإدمان مع الخدمات الآتية: التقييم، وتنسيق الرعاية، والاستشارة الفردية، والاستشارة الجماعية، والعلاج الأسري، وخدمات الأدوية، وتثقيف المرضى، وخدمات التعافي، وخدمات التدخل في أزمة اضطراب تعاطي المخدرات، وخدمات إدارة أعراض الانسحاب. ويمكن تقديم أدوية علاج الإدمان كجزء من جميع خدمات نظام التوصيل المنظم للأدوية من Medi-Cal، ويشمل ذلك خدمات علاج العيادات الخارجية، وخدمات العيادات الخارجية المكثفة، والعلاج في دور الرعاية، على سبيل المثال.

● يمكن للأعضاء الوصول إلى أدوية علاج الإدمان خارج نظام التوصيل المنظم للأدوية من Medi-Cal في المقاطعة أيضًا. على سبيل المثال، يمكن وصف أدوية علاج الإدمان، مثل البوبرينورفين، من قبل بعض الأطباء في بيئات الرعاية الأولية التي تعمل مع خطة الرعاية المدارة الخاصة بك ويمكن صرفها أو إعطاؤها في صيدلية.

إعادة دمج الأشخاص المتورطين في أمور تتعلق بالعدالة

- تقديم الخدمات الصحية للأعضاء المتورطين في أمور تتعلق بالعدالة حتى 90 يومًا قبل إطلاق سراحهم من السجن. وتشمل أنواع الخدمات المتاحة إدارة حالات إعادة الدمج، وخدمات الاستشارة السريرية للصحة السلوكية، ودعم الأقران، والاستشارة الصحية السلوكية، والعلاج، وتثقيف المرضى، وخدمات الأدوية، والتخطيط لما بعد الإفراج والخروج، وخدمات المختبر والأشعة، ومعلومات الأدوية، وخدمات الدعم، والمساعدة في التسجيل لدى مقدم الخدمة المناسب، على سبيل المثال برنامج علاج المخدرات لمواصلة العلاج بمساعدة الأدوية عند الإفراج. لتلقي هذه الخدمات، يجب أن يكون الأفراد من أعضاء Medi-Cal أو CHIP، و
 - إذا كان عمره أقل من 21 عامًا وكان محتجزًا في منشأة إصلاحية للشباب.
 - إذا كان بالغًا ومحتجزًا ويلبي أحد احتياجات الرعاية الصحية للبرنامج.
- اتصل بالمقاطعة باستخدام رقم الهاتف الموجود على غلاف هذا الدليل لمزيد من المعلومات حول هذه الخدمة.

خدمات دعم الأقران من Medi-Cal (تختلف حسب المقاطعة)

- تعزز خدمات دعم الأقران من Medi-Cal التعافي والمرونة والمشاركة والتواصل الاجتماعي والاكفاء الذاتي والدفاع عن النفس وتطوير الدعم الطبيعي وتحديد نقاط القوة من خلال الأنشطة المنظمة. يمكن تقديم هذه الخدمات لك أو للشخص (الأشخاص) الداعم المهم لك ويمكن تلقيها في نفس الوقت الذي تتلقى فيه خدمات أخرى من نظام التوصيل المنظم للأدوية من Medi-Cal. أخصائي دعم الأقران في خدمات دعم الأقران من Medi-Cal هو فرد لديه خبرة عملية في التعامل مع حالات الصحة السلوكية أو تعاطي المخدرات وهو في مرحلة التعافي، وقد أكمل متطلبات برنامج الشهادة المعتمد من الولاية في المقاطعة، وحصل على شهادة من المقاطعة، ويقدم هذه الخدمات تحت توجيه متخصص في الصحة السلوكية مرخص أو معفى من الرخصة أو مسجل لدى الولاية.
- تشمل خدمات دعم الأقران من Medi-Cal التدريب الفردي والجماعي، ومجموعات بناء المهارات التعليمية، والتنقل بين الموارد، وخدمات المشاركة لتشجيعك على المشاركة في علاج الصحة السلوكية، والأنشطة العلاجية مثل تعزيز الدفاع عن النفس.
- قد يكون الأعضاء الذين تقل أعمارهم عن 21 عامًا مؤهلين للحصول على الخدمات وفقًا للفحص المبكر والدوري، والتشخيص والعلاج بغض النظر عن المقاطعة التي تعيش فيها.
- يُعد تقديم خدمات دعم الأقران من Medi-Cal أمرًا اختياريًا للمقاطعات المشاركة. راجع قسم "معلومات إضافية حول مقاطعتك" الموجود في نهاية هذا الدليل لمعرفة ما إذا كانت مقاطعتك تقدم هذه الخدمة.

خدمات التعافي

- من الممكن أن تكون خدمات التعافي جزءًا من تعافيك وصحتك. يمكن أن تساعدك خدمات التعافي على التواصل مع مجتمع العلاج لإدارة حالتك الصحية ورعايتك الصحية. ومن ثم، تؤكد هذه الخدمة على دورك في إدارة حالتك الصحية، واستخدام إستراتيجيات دعم الإدارة الذاتية الفعالة، وتنظيم الموارد الداخلية والمجتمعية لتوفير دعم الإدارة الذاتية المستمر.
- قد تتلقى خدمات التعافي بناءً على تقييمك الذاتي أو تقييم مقدم الخدمة لخطر الانتكاس. ويمكن أيضًا تلقي خدمات التعافي بشكل شخصي أو عن طريق الرعاية الصحية عن بعد أو عبر الهاتف.
- وتشمل خدمات التعافي التقييم وتنسيق الرعاية والاستشارة الفردية والاستشارة الجماعية والعلاج الأسري ومراقبة التعافي وعناصر منع الانتكاس.

تنسيق الرعاية

- تتكون خدمات تنسيق الرعاية من أنشطة لتوفير تنسيق رعاية اضطراب تعاطي المخدرات، والرعاية الصحية العقلية، والرعاية الطبية، وتوفير الاتصالات بالخدمات والدعم لصحتك. ويتم توفير تنسيق الرعاية مع جميع الخدمات ويمكن أن يحدث في بيئات علاجية سريرية أو غير سريرية، بما في ذلك في مجتمعك.
- وتشمل خدمات تنسيق الرعاية التنسيق مع مقدمي الرعاية الطبية والعقلية لمراقبة ودعم الظروف الصحية، وتخطيط الخروج، والتنسيق مع الخدمات المساعدة بما في ذلك ربطك بالخدمات المجتمعية مثل رعاية الأطفال والنقل والإسكان.

إدارة الطوارئ (تختلف حسب المقاطعة)

- قد يكون الأعضاء الذين تقل أعمارهم عن 21 عامًا مؤهلين للحصول على الخدمات وفقًا للفحص المبكر والدوري، والتشخيص والعلاج بغض النظر عن المقاطعة التي يقيمون فيها.
- يُعد تقديم خدمات إدارة الطوارئ اختياريًا للمقاطعات المشاركة. راجع قسم "معلومات إضافية حول مقاطعتك" الموجود في نهاية هذا الدليل لمعرفة ما إذا كانت مقاطعتك تقدم هذه الخدمة.
- تُعد خدمات إدارة الطوارئ علاجًا قائمًا على الأدلة لاضطراب تعاطي المنشطات حيث يشارك الأعضاء المؤهلون في خدمة إدارة الطوارئ لمرضى العيادات الخارجية لمدة 24 أسبوعًا، تليها ستة أشهر أو أكثر من خدمات العلاج الإضافية ودعم التعافي دون حوافز.
- تتضمن أول 12 أسبوعًا من خدمات إدارة الطوارئ سلسلة من الحوافز لتحقيق أهداف العلاج، وتحديدًا عدم استخدام المنشطات (مثل الكوكايين والأمفيتامين والميثامفيتامين). يجب على المشاركين الموافقة على

إجراء اختبار فحص المخدرات في البول بقدر ما يحدده برنامج خدمات إدارة الطوارئ. تتكون الحوافز من مكافئات للنقود (مثل بطاقات الهدايا).

- تتوفر خدمات إدارة الطوارئ فقط للأعضاء الذين يتلقون خدمات في بيئة غير سكنية يديرها مقدم خدمة مشارك والمسجلين والمشاركين في دورة علاج شاملة وفردية.

خدمات الأزمات المتنقلة

- تتوفر خدمات الأزمات المتنقلة إذا كان لديك أزمة تتعلق بتعاطي المخدرات.
- وتُقدم خدمات الأزمات المتنقلة من قبل مقدمي الخدمات الصحية في الموقع الذي تتعرض فيه للأزمة، مثل منزلك أو العمل أو المدرسة أو غيرها من المواقع المجتمعية باستثناء المستشفى أو أي منشأة أخرى. وتتوفر خدمات الأزمات المتنقلة على مدار الساعة طوال أيام الأسبوع على مدار العام.
- وتشمل خدمات الأزمات المتنقلة الاستجابة السريعة والتقييم الفردي والاستقرار المجتمعي. إذا كنت تحتاج إلى مزيد من الرعاية، فسيوفر لك أيضًا مقدمو الخدمات المتنقلة عمليات تسليم ودية أو إحالات إلى خدمات أخرى.

الخدمات المتاحة عبر الهاتف أو الرعاية الصحية عن بعد

لا يلزم دائماً التواصل الشخصي وجهًا لوجه بينك وبين مقدم الخدمة لتتمكن من تلقي خدمات الصحة السلوكية. بناءً على خدماتك، قد يكون بإمكانك تلقي خدماتنا عبر الهاتف أو الرعاية الصحية عن بعد. يتعين على مقدم الخدمة أن يشرح لك استخدام الهاتف أو الرعاية الصحية عن بعد وأن يتأكد من أنك توافق قبل بدء الخدمات عبر الهاتف أو الرعاية الصحية عن بعد. حتى إذا كنت توافق على تلقي الخدمات عبر الرعاية الصحية عن بعد أو عبر الهاتف، فيمكنك اختيار تلقي الخدمات شخصياً أو وجهًا لوجه في وقت لاحق. لا يمكن تقديم بعض أنواع خدمات الصحة السلوكية عبر الرعاية الصحية عن بعد أو عبر الهاتف فقط حيث إنها تتطلب منك أن تكون في مكان معين لتلقي الخدمة، مثل خدمات العلاج في دور الرعاية أو خدمات المستشفى.

عملية حل المشكلات: تقديم تظلم أو طعن أو طلب جلسة استماع عادلة

ماذا أفعل إذا لم أحصل على الخدمات التي أريدها من مقاطعتي؟

يجب أن يكون لدى مقاطعتك طريقة لحل أي مشكلات متعلقة بالخدمات التي تريدها أو التي تتلقاها. ويسمى هذا عملية حل المشكلات وقد تتضمن ما يلي:

- عملية تقديم تظلم: تعبير شفهي أو مكتوب عن عدم الرضا عن أي شيء يتعلق بخدمات الصحة العقلية المتخصصة لديك، أو خدمات اضطراب تعاطي المخدرات، أو مقدم الخدمة، أو المقاطعة. راجع قسم عملية تقديم تظلم في هذا الدليل لمزيد من المعلومات.
- عملية تقديم الطعن: يكون تقديم الطعن عندما لا توافق على قرار المقاطعة بتغيير خدماتك (على سبيل المثال، رفض أو إنهاء أو تقليل الخدمات) أو عدم تغطيتها. راجع قسم عملية تقديم طعن في هذا الدليل لمزيد من المعلومات.
- عملية عقد جلسة استماع عادلة في الولاية: جلسة الاستماع العادلة في الولاية هي اجتماع مع قاضٍ من إدارة الخدمات الاجتماعية في كاليفورنيا (CDSS) إذا رفضت المقاطعة الطعن الذي قدمته. راجع قسم عملية جلسة استماع عادلة في الولاية في هذا الدليل لمزيد من المعلومات.

إن تقديم تظلم أو طعن أو طلب جلسة استماع عادلة في الولاية لن يُحتسب ضدك ولن يؤثر في الخدمات التي تتلقاها. يساعدك تقديم تظلم أو طعن على الحصول على الخدمات التي تحتاجها وحل أي مشكلات لديك مع خدمات الصحة السلوكية. وتساعد التظلمات والظعون أيضاً المقاطعة من خلال منحها المعلومات التي يمكنها استخدامها لتحسين الخدمات. ستخطرک مقاطعتك أنت ومقدمي الخدمات وأولياء الأمور/الأوصياء بالنتيجة بمجرد اكتمال تظلمك أو طعنك. وسيخطرک مكتب جلسات الاستماع العادلة في الولاية أنت ومقدم الخدمة بالنتيجة بمجرد اكتمال جلسة الاستماع العادلة في الولاية.

ملحوظة: اعرف المزيد حول كل عملية حل مشكلات أدناه.

هل يمكنني الحصول على مساعدة عند تقديم طعن أو تظلم أو طلب جلسة استماع عادلة في الولاية؟

ستساعدك مقاطعتك على شرح هذه العمليات ويجب أن تساعدك على تقديم تظلم أو طعن أو طلب جلسة استماع عادلة بالولاية. ويمكن للمقاطعة أيضاً مساعدتك في تحديد ما إذا كنت مؤهلاً لما يسمى بعملية "الطعن السريع"، ما يعني أنه ستتم مراجعته بشكل أسرع لأن كلاً من صحتك وصحتك العقلية و/أو استقرارك معرض للخطر. ويجوز لك تفويض شخص آخر للتصرف نيابةً عنك، مثل مقدم الخدمة أو المحامي.

إذا كنت ترغب في الحصول على مساعدة، فاتصل بمقاطعتك باستخدام رقم الهاتف الموجود على غلاف هذا الدليل. يجب أن تقدم لك مقاطعتك مساعدة معقولة في استكمال النماذج والخطوات الإجرائية الأخرى المتعلقة بالتظلم أو الطعن. ويشمل هذا، على سبيل المثال لا الحصر، توفير خدمات الترجمة الفورية وأرقام الهاتف المجانية مع إمكانية استخدام TTY/TDD وخدمة المترجم الفوري.

إذا كنت بحاجة إلى مزيد من المساعدة

اتصل بإدارة خدمات الرعاية الصحية، مكتب أمين المظالم:

- **هاتف: 1-888-452-8609**، من الإثنين إلى الجمعة، من 8 صباحًا إلى 5 مساءً (بخلاف الإجازات الرسمية).

أو

- **البريد الإلكتروني: MMCDombudsmanOffice@dhcs.ca.gov**. يرجى ملاحظة: لا تُعد رسائل البريد الإلكتروني سرية (فيرجى عدم ذكر معلومات شخصية في رسالة البريد الإلكتروني).

ويمكنك أيضًا الحصول على المساعدة القانونية في مكتب المساعدة القانونية المحلي في منطقتك أو مجموعات أخرى. للاستفسار عن حقوقك في جلسة الاستماع، يمكنك الاتصال بوحدة الاستعلامات العامة والاستجابة التابعة لإدارة الخدمات الاجتماعية في ولاية كاليفورنيا على رقم الهاتف: **1-800-952-5253** (لمستخدمي TTY، اتصل على الرقم **1-800-952-8349**).

التظلمات

ما التظلم؟

التظلم هو شكوى بشأن عدم رضاك عن أي جانب من جوانب خدمات الصحة السلوكية أو المقاطعة التي لا تغطيها إجراءات الطعن أو جلسات الاستماع العادلة بالولاية.

ما هي عملية تقديم التظلمات؟

عملية تقديم التظلمات:

- ستتضمن خطوات بسيطة لتقديم التظلم شفهيًا أو كتابيًا.
- لن تتسبب في خسارتك لحقوقك أو خدماتك أو مفاضاتك من قبل مقدم الخدمة.

- ستسمح لك بتفويض شخص آخر ليتصرف نيابةً عنك. قد يكون هذا الشخص مقدم الخدمة أو محامياً. إذا وافقت على أن يتصرف شخص آخر نيابةً عنك، فقد يُطلب منك التوقيع على نموذج تفويض، ما يمنح مقاطعتك الإذن بالإفصاح عن المعلومات لهذا الشخص.
- تأكد من أن الشخص المفوض لاتخاذ قرار بشأن التظلم مؤهل لاتخاذ القرارات ولم يكن جزءاً من أي مستوى سابق من المراجعة أو اتخاذ القرارات.
- حدد واجبات مقاطعتك ومقدم الخدمة ونفسك.
- تأكد من تقديم نتائج التظلم في غضون الجدول الزمني المطلوب.

متى يمكنني تقديم تظلم؟

يمكنك تقديم تظلم في أي وقت إذا كنت غير راضٍ عن الرعاية التي تلقيتها أو لديك مشكلة أخرى تتعلق بالمقاطعة.

كيف يمكنني تقديم تظلم؟

للحصول على مساعدة في تقديم التظلمات بخصوص المرضى المقيمين و/أو خدمات دور الرعاية، يمكنك الاتصال ببرنامج الدفاع عن المرضى التابع لخدمات الأسرة اليهودية (JFS) على الرقم 282-1134 (619). للحصول على مساعدة في تقديم التظلمات المتعلقة بخدمات مرضى العيادات الخارجية، يمكنك الاتصال بمركز المستهلك للنتقيف الصحي والدفاع (CCHEA) على رقمهم المجاني 734-3258 (877).

ويمكن تقديم تظلمات شفوية أو مكتوبة. ولكن لا يمكن متابعة التظلمات الشفهية كتابياً. إذا قدمت تظلمك كتابياً، فيرجى ملاحظة ما يلي: توفر المقاطعة التي تعيش فيها مظاريف موجهة ذاتياً في جميع مواقع مقدمي الخدمة. إذا لم يكن لديك مظروف موجه ذاتياً، فأرسل شكواك المكتوبة إلى:

لخدمات المرضى المقيمين و/أو في دور الرعاية:

Jewish Family Service of San Diego
Joan & Irwin Jacobs Campus
Turk Family Center Community Services Building
8804 Balboa Avenue
San Diego, CA 92123

لخدمات مرضى العيادات الخارجية:

Consumer Center for Health Education and Advocacy (CCHEA)
1764 San Diego Avenue, Suite 100
San Diego, CA 92110

كيف يمكنني أن أعرف ما إذا كانت المقاطعة قد استلمت التظلم؟

يتعين على مقاطعتك أن تزودك برسالة مكتوبة لإعلامك باستلام تظلمك في غضون خمسة أيام تقويمية من تاريخ الاستلام. يُعد التظلم الذي تم استلامه عبر الهاتف أو شخصياً، والذي توافق على حله بحلول نهاية يوم العمل التالي، معفى وقد لا تتلقى خطاباً.

متي سيتم البت في التظلم؟

يجب أن تتخذ المقاطعة قراراً بشأن تظلمك في غضون 30 يومًا تقويميًا من تاريخ تقديم التظلم.

كيف يمكنني أن أعرف ما إذا كانت المقاطعة قد اتخذت قراراً بشأن التظلم؟

عند اتخاذ قرار بشأن التظلم، ستقوم المقاطعة بما يلي:

- إرسال إشعار كتابي إليك أو إلى الشخص الذي تفوضه لاتخاذ القرار؛
- إرسال إشعار بتحديد المنافع السلبية إليك أو إلى الشخص المفوض منك لإخطارك بحقك في طلب جلسة استماع عادلة على مستوى الولاية إذا لم تخطر المقاطعة بقرار التظلم في الوقت المحدد؛
- إخطارك بحقك في طلب جلسة استماع عادلة على مستوى الولاية.

قد لا تحصل على إشعار كتابي بالقرار إذا تم تقديم التظلم عبر الهاتف أو شخصياً وتوافق على حل مشكلتك بحلول نهاية يوم العمل التالي من تاريخ التقديم.

ملحوظة: يتعين على مقاطعتك تقديم إشعار بتحديد المنافع السلبية إليك في يوم انتهاء الجدول الزمني. يمكنك الاتصال بالمقاطعة للحصول على مزيد من المعلومات إذا لم تتلقَّ إشعارًا بتحديد المنافع السلبية.

هل هناك موعد نهائي لتقديم التظلم؟

لا، يمكنك تقديم تظلم في أي وقت.

الطعون

يمكنك تقديم طعن عندما لا توافق على قرار المقاطعة بشأن خدمات الصحة السلوكية التي تتلقاها حالياً أو ترغب في تلقيها. يمكنك طلب مراجعة قرار المقاطعة باستخدام:

- عملية تقديم الطعن القياسي.

أو

• عملية تقديم الطعن العاجل.

ملحوظة: يُعد هذان النوعان من الطعن متشابهان؛ ومع ذلك، توجد متطلبات محددة لكي تكون مؤهلاً لتقديم طعن عاجل (انظر أدناه لمعرفة هذه المتطلبات).

ستساعدك المقاطعة في استكمال النماذج واتخاذ خطوات إجرائية أخرى لتقديم طعن، بما في ذلك إعداد طعن مكتوب، وإخطارك بموقع النموذج على موقعها الإلكتروني أو تزويدك بالنموذج عند طلبك له. ستقوم المقاطعة أيضًا بتقديم المشورة ومساعدتك على طلب استمرار المنافع أثناء الطعن على تحديد المنافع السلبية وفقًا للوائح الفيدرالية.

ماذا تفعل عملية الطعن القياسي؟

عملية الطعن القياسي:

- ستسمح لك بتقديم طعن شفهيًا أو كتابيًا.
- ستتأكد من أن تقديم الطعن لن يتسبب في خسارتك لحقوقك أو خدماتك أو مقاضاتك من قبل مقدم الخدمة بأي شكل من الأشكال.
- ستسمح لك بتفويض شخص آخر (مثل مقدم الخدمة أو محامٍ) ليتصرف نيابةً عنك. يرجى ملاحظة: إذا فوضت شخصًا آخر للتصرف نيابةً عنك، فقد تطلب منك المقاطعة التوقيع على نموذج يسمح للمقاطعة بالإفصاح عن معلومات لهذا الشخص.
- استمر في الاستفادة من المنافع عند تقديم طلب طعن في الإطار الزمني المطلوب. يرجى ملاحظة: يكون هذا بعد 10 أيام من تاريخ إرسال إشعار تحديد المنافع السلبية إليك بالبريد أو تسليمه إليك شخصيًا.
- ستتأكد من عدم الدفع مقابل الخدمات المستمرة أثناء النظر في الطعن وإذا كان القرار النهائي للطعن لصالح تحديد المنافع السلبية للمقاطعة.
- ستتأكد من أن متخذي القرار في الطعن مؤهلون ولم يشتركوا في أي مستوى سابق من المراجعة أو اتخاذ القرار.
- ستسمح لك أو لممتلك بمراجعة ملف القضية، ويشمل السجلات الطبية والمستندات الأخرى ذات الصلة.
- ستسمح لك بالحصول على فرصة معقولة لتقديم الأدلة والشهادات والحجج شخصيًا أو كتابيًا.
- ستسمح لك أو للشخص المفوض منك أو الممثل القانوني لتركبة العضو المتوفى بأن يتم ضمكم كأطراف في الطعن.
- ستعطيك تأكيدًا كتابيًا من مقاطعتك بأن الطعن قيد المراجعة.

- ستبلغك بحقك في طلب جلسة استماع عادلة للولاية، بعد الانتهاء من عملية الطعن.

متى يمكنني تقديم طعن؟

يمكنك تقديم طعن في المقاطعة عندما:

- تقرر المقاطعة أو مقدم الخدمة المتعاقد معه أنك لا تفي بمعايير الوصول إلى خدمات الصحة السلوكية.
- يوصي مقدم الرعاية الصحية الخاص بك بخدمة الصحة السلوكية لك ويطلب الموافقة من مقاطعتك، لكن المقاطعة ترفض الطلب أو تغيير نوع الخدمة أو معدل تكرارها.
- يطلب مقدم الخدمة الموافقة من المقاطعة، لكن المقاطعة تطلب مزيدًا من المعلومات ولا تكمل عملية الموافقة في الوقت المحدد.
- لا تقدم مقاطعتك خدمات بناءً على الجداول الزمنية المحددة مسبقًا.
- تشعر أن المقاطعة لا تفي باحتياجاتك في الوقت المناسب.
- لم يتم البت في تظلمك أو طعنك أو طعنك العاجل في الوقت المناسب.
- لا تتفق أنت ومقدم الخدمة على خدمات الصحة السلوكية الضرورية.

كيف يمكنني تقديم طعن؟

- يمكنك تقديم طعن عبر أحد الطرق الثلاث الآتية:
 - للمساعدة في تقديم شكوى بخصوص المرضى المقيمين و/أو خدمات دور الرعاية، يمكنك الاتصال ببرنامج الدفاع عن المرضى التابع لخدمات الأسرة اليهودية (JFS) على الرقم (619) 282-1134. للمساعدة في تقديم طعن بخصوص خدمات مرضى العيادات الخارجية، يمكنك الاتصال بمركز المستهلك للتثقيف الصحي والدفاع (CCHEA) على رقمهم المجاني (877) 734-3258. بعد الاتصال، سيتعين عليك تقديم طعن مكتوب لاحقًا أيضًا؛
 - أو إرسال الطعن عن طريق البريد (ستوفر المقاطعة مظارييف موجهة ذاتيًا في جميع مواقع مقدمي الخدمة حتى تتمكن من إرسال الطعن بالبريد) ملحوظة: إذا لم يكن لديك مظروف موجه ذاتيًا، فيمكنك إرسال الطعن مباشرةً إلى:

خدمات المرضى المقيمين و/أو خدمات دور الرعاية:

Jewish Family Service of San Diego
Joan & Irwin Jacobs Campus
Turk Family Center Community Services Building
Balboa Avenue 8804
San Diego, CA 92123

لخدمات مرضى العيادات الخارجية:

Consumer Center for Health Education and Advocacy (CCHA)
San Diego Avenue, Suite 100 1764
San Diego, CA 92110

أو

○ أرسل الطعن عبر البريد الإلكتروني أو الفاكس. راجع قسم "معلومات إضافية حول مقاطعتك" الموجود في نهاية هذا الدليل للاطلاع على مزيد من المعلومات.

كيف أعرف إذا تم البت في الطعن الذي قدمته؟

سوف تتلقى أنت أو الشخص الذي تفوضه إشعارًا كتابيًا من مقاطعتك بشأن البت في الطعن الذي قدمته. وسيشمل الإشعار المعلومات الآتية:

- نتائج عملية البت في الطعن.
- تاريخ البت في الطعن.
- إذا لم يتم البت في الطعن لصالحك، فسيقدم لك الإشعار معلومات تتعلق بحقك في طلب جلسة استماع عادلة في الولاية وكيفية تقديم طلب بذلك.

هل هناك موعد نهائي لتقديم الطعن؟

يجب عليك تقديم الطعن في غضون 60 يومًا تقويميًا من تاريخ إشعار تحديد المنافع السلبية. لا توجد مواعيد نهائية لتقديم طعن عندما لا تحصل على إشعار بتحديد المنافع السلبية، ومن ثم يمكنك تقديم هذا النوع من الطعن في أي وقت.

متى سيتم البت في الطعن الذي قدمته؟

يجب على المقاطعة أن تبت بشأن الطعن في غضون 30 يومًا تقويميًا من استلام الطلب.

ماذا إذا لم أستطع الانتظار 30 يومًا للبت في الطعن الذي قدمته؟

إذا كان الطعن يفي بمعايير عملية الطعن العاجل، فقد يتم إكماله بشكل أسرع.

ما الطعن العاجل؟

تتبع الطعن العاجل عملية مماثلة لعملية الطعن القياسي ولكنه أسرع. إليك معلومات إضافية بخصوص الطعن العاجل:

- يجب أن تثبت أن انتظار الطعن القياسي قد يؤدي إلى تفاقم حالتك الصحية السلوكية.
- تتبع عملية الطعن العاجل مواعيد نهائية مختلفة عن الطعن القياسي.
- يتاح للمقاطعة مراجعة الطعون العاجلة خلال 72 ساعة.
- يمكنك تقديم طلب شفهي للطعن العاجل.
- لا يتعين عليك طلب طعن عاجل كتابيًا.

متى يمكنني تقديم طعن عاجل؟

إذا كان الانتظار لمدة تصل إلى 30 يومًا للحصول على قرار الطعن القياسي من شأنه أن يعرض حياتك أو صحتك أو قدرتك على تحقيق الحد الأقصى من الوظيفة أو الحفاظ عليه أو استعادته للخطر، فيمكنك طلب حل سريع للطعن.

معلومات إضافية بخصوص الطعن العاجل:

- إذا كان الطعن يفي بمتطلبات الطعن العاجل، فستقوم المقاطعة بالبت فيه في غضون 72 ساعة من استلامه.
- إذا قررت المقاطعة أن الطعن لا يفي بمعايير الطعن العاجل، فيتعين عليها إرسال إشعار شفوي في الوقت المناسب لك وسترسل إليك إشعارًا مكتوبًا في غضون يومين تقويميين، موضحة سبب قرارها. سيتبع الطعن إذن الأطر الزمنية للطعن القياسي المحددة سابقًا في هذا القسم.
- إذا كنت لا توافق على قرار المقاطعة بأن الطعن الذي قدمته لا يفي بمعايير الطعن العاجل، فيجوز لك تقديم شكوى.
- بعد أن تبت المقاطعة في طلبك للطعن العاجل، سيتم إخطارك أنت وجميع الأطراف المتضررة شفهيًا وكتابيًا.

جلسات الاستماع العادلة في الولاية

ما جلسة الاستماع العادلة في الولاية؟

جلسة الاستماع العادلة للولاية هي مراجعة مستقلة يجريها قاضٍ إداري من إدارة الخدمات الاجتماعية في كاليفورنيا (CDSS) لضمان حصولك على خدمات الصحة السلوكية التي يحق لك الحصول عليها بموجب برنامج Medi-Cal.

يرجى زيارة الموقع الإلكتروني لإدارة الخدمات الاجتماعية في كاليفورنيا على

<https://www.cdss.ca.gov/hearing-requests> للحصول على موارد إضافية.

ما حقوقي في جلسة استماع عادلة في الولاية؟

لك الحق في:

- طلب جلسة استماع أمام قاضٍ إداري، والمعروفة أيضًا باسم جلسة الاستماع العادلة بالولاية، لمعالجة قضيتك.
- تعرف على كيفية طلب جلسة استماع عادلة في الولاية.
- تعرف على اللوائح التي تحدد كيفية عمل التمثيل أثناء جلسة الاستماع العادلة للولاية.
- اطلب استمرار الاستفادة من خدماتك أثناء عملية جلسة الاستماع العادلة للولاية إذا طلبت جلسة استماع عادلة للولاية في الإطار الزمني المطلوب.
- لا تدفع مقابل الخدمات المستمرة أثناء جلسة الاستماع العادلة في الولاية وإذا كان القرار النهائي للطعن لصالح تحديد المنافع السلبية للمقاطعة.

متى يمكنني طلب جلسة استماع عادلة في الولاية؟

يمكنك طلب جلسة استماع عادلة في الولاية إذا:

- قدمت طعنًا وتلقيت خطاب بت في الطعن يخطر ببال المقاطعة رفضت طلب الطعن.
- لم يتم البت في تظلمك أو طعنك أو طعنك العاجل في الوقت المناسب.

كيف يمكنني أن أطلب جلسة استماع عادلة في الولاية؟

يمكنك طلب جلسة استماع عادلة في الولاية:

- على الإنترنت: على الموقع الإلكتروني لإدارة قضايا الاستئناف التابعة لإدارة الخدمات الاجتماعية:
<https://acms.dss.ca.gov/acms/login.request.do>
- كتابيًا: أرسل طلبك إلى إدارة الرعاية في المقاطعة على العنوان الموضح في إشعار تحديد المنافع السلبية، أو أرسله بالبريد إلى:

**California Department of Social Services
State Hearings Division
P.O.Box 944243, Mail Station 9-17-37
Sacramento, CA 94244-2430**

- عن طريق الفاكس: 916-651-5210 أو 916-651-2789

ويمكنك أيضًا طلب جلسة استماع عادلة في الولاية أو جلسة استماع عادلة عاجلة في الولاية:

• عبر الهاتف:

○ قسم جلسات الاستماع في الولاية، على الرقم المجاني **1-800-743-8525** أو **1-855-795-**

.0634

○ خط استفسارات الجمهور والرد عليها، على الرقم المجاني **1-800-952-5253** أو TDD على

1-800-952-8349.

هل هناك موعد نهائي لطلب جلسة استماع عادلة في الولاية؟

لديك 120 يومًا من تاريخ الإشعار الكتابي بقرار الطعن من المقاطعة لطلب جلسة استماع عادلة للولاية. إذا لم تتلق إشعارًا بتحديد المنافع السلبية، فيمكنك التقدم بطلب للحصول على جلسة استماع عادلة في أي وقت.

هل يمكنني الاستمرار في تلقي الخدمات أثناء انتظار قرار جلسة الاستماع العادلة في الولاية؟

نعم، إذا كنت تتلقى حاليًا خدمات معتمدة وترغب في الاستمرار في تلقي الخدمات أثناء انتظار قرار جلسة الاستماع العادلة بالولاية، فيجب عليك طلب جلسة استماع عادلة بالولاية في غضون 10 أيام من تاريخ ختم إشعار قرار الطعن أو تسليمه إليك. وبدلاً من ذلك، يمكنك طلب جلسة الاستماع قبل التاريخ الذي تقول مقاطعتك إنه سيتم إيقاف الخدمات أو تقليلها فيه.

ملحوظة:

- عند طلب جلسة استماع عادلة بالولاية، يجب أن تشير إلى رغبتك في الاستمرار في تلقي الخدمات أثناء عملية جلسة الاستماع العادلة بالولاية.
- إذا طلبت الاستمرار في تلقي الخدمات وأكد القرار النهائي لجلسة الاستماع العادلة بالولاية تقليص أو إيقاف الخدمة التي تتلقاها، فلن تكون مسؤولاً عن دفع تكلفة الخدمات المقدمة أثناء انتظار جلسة الاستماع العادلة بالولاية.

متى سيتم البت في الطلب المقدم مني لعقد جلسة استماع عادلة في الولاية؟

بعد طلب جلسة استماع عادلة في الولاية، فقد تستغرق ما يصل إلى 90 يومًا للبت في الطلب.

هل يمكنني الحصول على جلسة استماع عادلة بشكل أسرع؟

- إذا كنت تعتقد أن الانتظار طوال هذا الوقت سيضر بصحتك، فيمكنك الحصول على إجابة في غضون ثلاثة أيام عمل. يمكنك طلب جلسة استماع عادلة للولاية بشكل عاجل إما عن طريق كتابة خطاب بنفسك وإما عبر طلب خطاب مكتوب لك من طبيبك العام أو أخصائي الصحة العقلية. ويشمل الخطاب المعلومات الآتية:
1. اشرح بالتفصيل كيف أن الانتظار لمدة تصل إلى 90 يومًا حتى يتم البت في قضيتك يمكن أن يضر بشكل خطير بحياتك أو صحتك أو قدرتك على تحقيق الحد الأقصى من الوظيفة أو الحفاظ عليه أو استعادته.
 2. اطلب "جلسة استماع عاجلة" وقدم الخطاب مع طلب جلسة استماع.

سيراجع قسم جلسات الاستماع العادلة في الولاية التابع لوزارة الخدمات الاجتماعية طلبك لعقد جلسة استماع عادلة عاجلة للولاية وتحديد ما إذا كان يفي بالمعايير. في حال الموافقة على طلبك، سيتم تحديد موعد جلسة استماع، وسيتم اتخاذ القرار في غضون ثلاثة أيام عمل من تاريخ استلام قسم جلسات الاستماع العادلة في الولاية لطلبك.

توجيهات مسبقة

ما التوجيهات المسبقة؟

لك الحق في طلب توجيه مسبق. التوجيه المسبق هو مستند مكتوب يتعلق بالرعاية الصحية الخاصة بك وهو معترف به بموجب قانون كاليفورنيا. قد تسمع أحياناً توجيهاً مسبقاً يوصف بأنه وصية حية أو توكيل رسمي دائم. فهو يتضمن معلومات حول كيفية تقديم الرعاية الصحية لك أو يذكر القرارات التي ترغب في اتخاذها، عندما تكون غير قادر على التحدث عن نفسك. وهذا قد يتضمن بعض الأشياء مثل الحق في قبول أو رفض العلاج الطبي أو الجراحة أو اتخاذ اختيارات أخرى تتعلق بالرعاية الصحية. في كاليفورنيا، يتكون التوجيه المسبق من قسمين:

- تعيينك لوكيل (شخص) يتخذ القرارات بشأن الرعاية الصحية الخاصة بك؛
- وتعليمات الرعاية الصحية الفردية الخاصة بك.

يتعين على مقاطعتك إعداد برنامج للتوجيهات المسبقة. يتعين على مقاطعتك تقديم معلومات كتابية بخصوص سياسات التوجيه المسبق وشرح قانون الولاية إذا طُلبت منها معلومات. إذا كنت ترغب في طلب المعلومات، فيجب عليك الاتصال برقم الهاتف الموجود على غلاف هذا الدليل للحصول على مزيد من المعلومات.

يمكنك الحصول على نموذج للتوجيه المسبق من مقاطعتك أو عبر الإنترنت. في كاليفورنيا، يحق لك تقديم تعليمات التوجيه المسبق لجميع مقدمي خدمات الرعاية الصحية. ويحق لك أيضاً تغيير أو إلغاء التوجيه المسبق في أي وقت.

إذا كان لديك سؤال حول قانون كاليفورنيا فيما يتعلق بمتطلبات التوجيه المسبق، فيمكنك إرسال خطاب إلى:

California Department of Justice
Attn:Public Inquiry Unit
P. O. Box 944255
Sacramento, CA 94244-2550

الأدوار والمسؤوليات

مسؤوليات المقاطعة

ما مسؤوليات مقاطعتي؟

تتحمل المقاطعة مسؤولية ما يلي:

- معرفة ما إذا كنت تستوفي المعايير اللازمة للوصول إلى خدمات الصحة السلوكية من المقاطعة أو شبكة مقدمي الخدمات التابعة لها.
- توفير فحص أو تقييم لتحديد ما إذا كنت بحاجة إلى خدمات الصحة السلوكية.
- توفير رقم هاتف مجاني يتم الرد عليه على مدار الساعة، سبعة أيام في الأسبوع، والذي يمكنه إخبارك بكيفية الحصول على الخدمات من المقاطعة. رقم الهاتف موجود على غلاف هذا الدليل.
- التأكد من وجود عدد كافٍ من مقدمي خدمات الصحة السلوكية بالقرب منك حتى تتمكن من الوصول إلى الخدمات التي تغطيها مقاطعتك عند الضرورة.
- إعلامك وتثقيفك بالخدمات المتاحة من مقاطعتك.
- تقديم الخدمات بلغتك دون أي تكلفة عليك، وإذا لزم الأمر، توفير مترجم فوري لك مجاناً.
- تزويدك بمعلومات مكتوبة بخصوص ما هو متاح لك بلغات أخرى أو أشكال بديلة مثل طريقة برايل أو الطباعة كبيرة الحجم. راجع قسم "معلومات إضافية حول مقاطعتك" الموجود في نهاية هذا الدليل للاطلاع على مزيد من المعلومات.
- إعلامك بأي تغييرات كبيرة في المعلومات المذكورة في هذا الدليل قبل 30 يوماً على الأقل من تاريخ سريان التغييرات. يُعد التغيير كبيراً عندما تكون هناك زيادة أو نقصان في كمية أو أنواع الخدمات المقدمة، أو إذا كانت هناك زيادة أو نقصان في عدد مقدمي الخدمات في الشبكة، أو إذا كان هناك أي تغيير آخر من شأنه أن يؤثر في المنافع التي تحصل عليها من المقاطعة.
- التأكد من ربط الرعاية الصحية الخاصة بك بأي خطط أو أنظمة أخرى قد تكون ضرورية للمساعدة في انتقال رعايتك بسلاسة. ويشمل هذا التأكد من متابعة أي إحالات إلى متخصصين أو مقدمي خدمات آخرين بشكل صحيح وأن مقدم الخدمة الجديد على استعداد لرعايتك.
- التأكد من أنه يمكنك الاستمرار في رؤية مقدم الرعاية الصحية الحالي، حتى لو لم يكن ضمن شبكتك، لفترة زمنية معينة. ويُعد هذا مهماً إذا كان تغيير مقدمي الخدمات من شأنه أن يضر بصحتك أو يزيد من فرصة الحاجة إلى الذهاب إلى المستشفى.

هل تتوفر الانتقالات؟

إذا كنت تواجه صعوبة لحضور مواعيدك الطبية أو التي تتعلق بالصحة السلوكية، فإن برنامج Medi-Cal سيساعدك على ترتيب الانتقالات. يجب توفير الانتقالات لأعضاء Medi-Cal الذين يتعذر عليهم توفير الانتقالات بأنفسهم والذين لديهم ضرورة طبية لتلقي خدمات Medi-Cal المغطاة. يوجد نوعان من الانتقالات للمواعيد:

- غير الطبية: النقل بسيارة خاصة أو عامة للأشخاص الذين ليس لديهم طريقة أخرى للذهاب إلى مواعيدهم.
- الحالات الطبية غير الطارئة: النقل عن طريق سيارة الإسعاف أو عربة مزودة بكرسي متحرك، أو شاحنة صغيرة لمن لا يستطيعون استخدام وسائل النقل العامة أو الخاصة.

تتوفر الانتقالات لزيارات الصيدلية أو لاستلام الإمدادات الطبية اللازمة والأطراف الصناعية والأجهزة التقويمية وغيرها من الأجهزة.

إذا كان لديك Medi-Cal ولكنك لست مسجلاً في خطة رعاية مدارة، وتحتاج إلى نقل غير طبي إلى الخدمات الصحية، فيمكنك الاتصال بمقدم خدمات النقل غير الطبي مباشرةً أو بمقدم الخدمة الخاص بك للحصول على مساعدة. عندما تتصل بشركة النقل، سيطلبون منك معلومات عن تاريخ ووقت الموعد.

إذا كنت تحتاج إلى نقل طبي غير طارئ، فيمكن لمقدم الخدمة وصف النقل الطبي غير الطارئ وأن يساعدك على الاتصال بمقدم خدمات النقل لتنسيق رحلتك من وإلى الموعد (المواعيد).

لمزيد من المعلومات والمساعدة بخصوص النقل، اتصل بخطة الرعاية المدارة.

حقوق الأعضاء

ما حقوقي كمتلقي لخدمات الصحة السلوكية من Medi-Cal؟

بصفتك عضواً في Medi-Cal، يحق لك تلقي خدمات الصحة السلوكية الضرورية طبيياً من مقاطعتك. عند الوصول إلى خدمات الصحة السلوكية، يحق لك:

- أن تُعامل باحترام شخصي واحترام لكرامتك وخصوصيتك.
- الحصول على تفسيرات واضحة لخيارات العلاج المتاحة.
- المشاركة في القرارات المتعلقة بالرعاية الصحية السلوكية. يشمل هذا الحق في رفض أي علاج لا ترغب في تلقيه.
- الحصول على هذا الدليل للتعرف على خدمات المقاطعة والتزامات المقاطعة وحقوقك.

- اطلب نسخة من سجلاتك الطبية واطلب التغييرات، إذا لزم الأمر.
- تحرر من أي شكل من أشكال القيود أو العزلة المفروضة عليك كوسيلة للإكراه أو التأديب أو الملاءمة أو الانتقام.
- الحصول على الوصول في الوقت المناسب للرعاية على مدار الساعة طوال أيام الأسبوع للحالات الطارئة أو العاجلة أو حالات الأزمات عندما تكون هناك ضرورة طبية.
- عند الطلب، يمكنك الحصول على المواد المكتوبة بتنسيقات بديلة مثل طريقة برايل والطباعة بأحرف كبيرة والتنسيق الصوتي في الوقت المناسب.
- تلقي خدمات الصحة السلوكية من المقاطعة التي تتبع العقد الحكومي فيما يتعلق بالإتاحة والقدرة والتنسيق والتغطية والإذن بالرعاية. يتعين على المقاطعة:

- توظيف أو إبرام عقود مع عدد كافٍ من مقدمي الخدمات للتأكد من أن جميع أعضاء Medi-Cal المؤهلين للحصول على خدمات الصحة السلوكية يمكنهم الحصول عليها في الوقت المناسب.
- تغطية الخدمات الضرورية طبيًا خارج الشبكة لك في الوقت المناسب، إذا لم يكن لدى المقاطعة موظف أو مقدم خدمات تعاقد يمكنه تقديم هذه الخدمات.
- ملحوظة: يجب على المقاطعة أن تتأكد أنك لا تدفع أي شيء إضافي مقابل زيارة مقدم خدمة خارج الشبكة. انظر أدناه لمزيد من المعلومات:

- **الخدمات الصحية السلوكية الضرورية طبيًا للأفراد الذين تبلغ أعمارهم 21 عامًا أو أكثر** هي خدمات معقولة وضرورية لحماية الحياة، أو لمنع الأمراض الخطيرة أو الإعاقة الخطيرة، أو لتخفيف الألم الشديد. الخدمات الصحية السلوكية الضرورية طبيًا للأفراد الذين تقل أعمارهم عن 21 عامًا هي خدمات تدعم حالة الصحة السلوكية أو تحسنها أو تجعلها أكثر قابلية للتحمل.
- **مقدم الخدمات خارج الشبكة** هو مقدم خدمات ليس مدرجًا في قائمة مقدمي الخدمات في المقاطعة.

- بناءً على طلبك، قدم رأيًا ثانيًا من أخصائي رعاية صحية مؤهل داخل الشبكة أو خارجها من دون تكلفة إضافية عليك.
- التأكيد من أن مقدمي الخدمات مدربون على تقديم خدمات الصحة السلوكية التي يوافق مقدمو الخدمات على تغطيتها.
- التأكيد من أن خدمات الصحة السلوكية المغطاة في المقاطعة كافية من حيث الكمية والمدة والنطاق للوفاء باحتياجات الأعضاء المؤهلين لبرنامج Medi-Cal. ويشمل هذا التأكيد من أن طريقة المقاطعة للموافقة على الدفع مقابل الخدمات تكون وفقًا للضرورة الطبية وأن معايير الوصول

مستخدمة بشكل عادل.

- التأكد من أن مقدمي الخدمة يجرون تقييمات شاملة ويتعاونون معك لتحديد أهداف العلاج.
- تنسيق الخدمات التي تقدمها مع الخدمات المقدمة لك من خلال خطة رعاية مُدارة أو مع مقدم الرعاية الأولية الخاص بك، إذا لزم الأمر.
- المشاركة في جهود الولاية لتقديم خدمات ذات كفاءة ثقافية للجميع، بما في ذلك أولئك الذين لديهم كفاءة محدودة في اللغة الإنجليزية وخلفيات ثقافية وعرقية متنوعة.
- التعبير عن حقوقك من دون تغييرات ضارة في علاجك.
- تلقي العلاج والخدمات وفقاً لحقوقك الموضحة في هذا الدليل ووفقاً لجميع القوانين الفيدرالية والولاية المعمول بها مثل:

- العنوان السادس من قانون الحقوق المدنية لعام 1964 كما تم تنفيذه بموجب اللوائح في الفقرة 45 من قانون اللوائح الفيدرالية الجزء 80.
- قانون التمييز على أساس السن لعام 1975 كما تم تنفيذه بموجب اللوائح في الفقرة 45 من قانون اللوائح الفيدرالية الجزء 91.
- قانون إعادة التأهيل لعام 1973.
- العنوان التاسع من تعديلات التعليم عام 1972 (بخصوص برامج وأنشطة التعليم)
- العنوانان الثاني والثالث من قانون الأمريكيين ذوي الإعاقة.
- الفقرة 1557 من قانون حماية المرضى والرعاية ميسورة التكلفة.
- قد يكون لديك حقوق إضافية بموجب قوانين الولاية فيما يتعلق بعلاج الصحة السلوكية. للاتصال بمحامي حقوق المرضى في المقاطعة، يرجى الاتصال بالمقاطعة باستخدام رقم الهاتف الموجود على غلاف الدليل.

تحديد المنافع السلبية

ما الحقوق التي أتمتع بها إذا رفضت المقاطعة الخدمات التي أريدها أو أعتقد أنني بحاجة إليها؟

إذا رفضت مقاطعتك أو قيدت أو قللت أو أخرت أو أنهت خدمة تعتقد أنك بحاجة إليها، فيحق لك الحصول على إشعار مكتوب من المقاطعة. ويُسمى هذا الإشعار "إشعار تحديد المنافع السلبية". ويحق لك أيضاً الاعتراض على القرار عن طريق طلب طعن. تعلمك الأقسام الآتية بإشعار تحديد المنافع السلبية وماذا عليك أن تفعل إذا اعترضت على قرار المقاطعة.

ما تحديد المنافع السلبية؟

يُعرف تحديد المنافع السلبية بأي من الإجراءات الآتية

التي تتخذها المقاطعة:

- رفض الخدمة المطلوبة أو منح موافقة محدودة بشأنها. ويشمل التحديدات بناءً على نوع أو مستوى الخدمة، أو الضرورة الطبية، أو الملاءمة، أو البيئة، أو فعالية المنفعة المغطاة؛
- تقليل أو تعليق أو إنهاء الخدمة التي تم السماح بها في السابق؛
- رفض الدفع مقابل خدمة كلياً أو جزئياً؛
- عدم تقديم الخدمات في الوقت المناسب؛
- عدم التصرف في الإطار الزمني المطلوب للبت في التظلمات والطعون القياسية. الجداول الزمنية المطلوبة هي كما يلي:

○ إذا قدمت تظلمًا للمقاطعة ولم ترد عليك المقاطعة بقرار مكتوب بخصوص التظلم في غضون 30 يومًا.

○ إذا قدمت طعنًا للمقاطعة ولم ترد عليك المقاطعة بقرار مكتوب بخصوص الطعن في غضون 30 يومًا.

○ إذا قدمت طعنًا عاجلاً ولم تتلق ردًا في غضون 72 ساعة.

- رفض طلب عضو للاعتراض على المسؤولية المالية.

ما إشعار تحديد المنافع السلبية؟

إشعار تحديد المنافع السلبية هو خطاب مكتوب ترسله إليك المقاطعة إذا قررت رفض أو تقييد أو تقليل أو تأخير أو إنهاء خدمات تعتقد أنت أو مقدم الخدمة أنه ينبغي لك الحصول عليها. ويشمل رفض ما يلي:

- الدفع مقابل الخدمات.
- المطالبات بالخدمات غير المغطاة.
- المطالبات بالخدمات غير الضرورية طبيًا.
- المطالبات بخدمات من نظام التوصيل الخطأ.
- طلب الاعتراض على المسؤولية المالية.

ملحوظة: يُستخدم إشعار تحديد المنافع السلبية أيضًا لإخبارك بأنه إذا لم يتم البت في التظلم أو الطعن أو الطعن العاجل الذي قدمته في الوقت المناسب، أو إذا لم تحصل على الخدمات ضمن معايير الجدول الزمني للمقاطعة لتقديم الخدمات.

وقت إرسال الإشعار

يجب أن ترسل المقاطعة الإشعار:

- إلى العضو قبل 10 أيام على الأقل من تاريخ اتخاذ إجراء إنهاء أو تعليق أو تقليل خدمة الصحة السلوكية المصرح بها سابقًا.
- إلى العضو في غضون يومي عمل من قرار رفض الدفع أو القرارات التي تؤدي إلى رفض أو تأخير أو تعديل خدمات الصحة السلوكية المطلوبة كليًا أو جزئيًا.

هل سأتلقي دائمًا إشعارًا بتحديد المنافع السلبية عندما لا أحصل على الخدمات التي أريدها؟

نعم، يجب أن تتلقى شعار تحديد المنافع السلبية. إذا لم تتلقَ إشعارًا، فيمكنك تقديم طعن للمقاطعة أو إذا أكملت عملية الطعن، فيمكنك طلب جلسة استماع عادلة في الولاية. عندما تتصل بالمقاطعة، وضح أنك تعرضت إلى تحديد للمنافع السلبية ولكنك لم تتلقَ أي إشعار. يحتوي هذا الدليل على معلومات حول كيفية تقديم طعن أو طلب جلسات استماع عادلة في الولاية ويجب أيضًا أن تكون هذه المعلومات متاحة في مكتب مقدم الخدمة.

بمَ سيخبرني إشعار تحديد المنافع السلبية؟

سيخبرك إشعار تحديد المنافع السلبية بما يلي:

- ما الذي فعلته المقاطعة وأثر فيك وفي قدرتك على الحصول على الخدمات.
- تاريخ سريان القرار وسبب القرار.
- القواعد الفيدرالية أو الحكومية التي استند إليها القرار.
- كيفية الحصول على نسخ من المستندات والسجلات والمعلومات الأخرى المتعلقة بقرار المقاطعة.
- كيف أحصل على نسخ من المستندات والسجلات والمعلومات الأخرى المتعلقة بقرار المقاطعة.
- كيفية تقديم طعن للمقاطعة.
- كيفية طلب جلسات استماع عادلة في الولاية إذا لم تكن راضيًا عن قرار المقاطعة بشأن الطعن الذي قدمته.
- كيفية طلب طعن عاجل أو جلسة استماع عادلة في الولاية عاجلة.
- كيفية الحصول على المساعدة في تقديم طعن أو طلب جلسة استماع عادلة في الولاية.
- ما المدة التي يجب أن تقدم فيها استئنافًا أو تطلب جلسة استماع عادلة بالولاية.
- حقك في الاستمرار في تلقي الخدمات أثناء انتظارك لقرار الطعن أو جلسة الاستماع العادلة بالولاية، وكيفية طلب استمرار هذه الخدمات، وما إذا كانت تكاليف هذه الخدمات ستغطيها Medi-Cal.
- متى يجب عليك تقديم طعن أو طلب جلسة استماع عادلة بالولاية إذا كنت تريد استمرار الخدمات.

ماذا علي أن أفعل عندما أتلقى إشعار تحديد المنافع السلبية؟

عندما تتلقى إشعار تحديد المنافع السلبية، يجب عليك قراءة جميع المعلومات الواردة في الإشعار بدقة. إذا لم تفهم الإشعار، فيمكن للمقاطعة مساعدتك. ويمكنك أيضًا أن تطلب من شخص آخر مساعدتك.

ويمكنك طلب استمرار الخدمة التي تم إيقافها عندما قدمت طعنًا أو طلبت جلسة استماع عادلة في الولاية. يجب عليك طلب استمرار الخدمات في موعد لا يتجاوز 10 أيام تقويمية بعد تاريخ ختم إشعار تحديد المنافع السلبية أو تسليمه إليك، أو قبل تاريخ سريان التغيير.

مسؤوليات العضو

ما مسؤولياتي كعضو في Medi-Cal؟

من المهم أن تفهم كيف تعمل خدمات المقاطعة حتى تتمكن من الحصول على الرعاية التي تحتاجها. ومن المهم أيضًا:

- حضور مواعيد علاجك حسب الجدول. ستحصل على أفضل نتيجة إذا عملت مع مقدم الخدمة لوضع أهداف لعلاجك واتباع هذه الأهداف. إذا كنت بحاجة إلى تفويت موعد، فاتصل بمقدم الخدمة قبل 24 ساعة على الأقل، وحدد وقتًا وتاريخًا آخرين.
- احمل معك دائمًا بطاقة تعريف مزايا Medi-Cal وبطاقة هوية بها صورتك عند حضورك للعلاج.
- أخبر مقدم الخدمة إذا كنت تحتاج إلى مترجم فوري قبل موعدك.
- أخبر مقدم الخدمة بجميع مخاوفك الطبية. كلما كانت المعلومات التي تشاركها بخصوص احتياجاتك أكثر اكتمالاً، زادت فرصة نجاح علاجك.
- تأكد من طرح أي أسئلة لديك على مقدم الخدمة. من المهم جدًا أن تفهم تمامًا المعلومات التي تتلقاها أثناء العلاج.
- اتبع خطوات العمل المخطط لها التي اتفقت عليها مع مقدم الخدمة.
- اتصل بالمقاطعة إذا كانت لديك أي أسئلة حول الخدمات أو إذا كانت لديك أي مشكلات يتعذر عليك حلها مع مقدم الخدمة.
- أخبر مقدم الخدمة والمقاطعة إذا كانت لديك أي تغييرات على معلوماتك الشخصية. ويشمل هذا عنوانك ورقم هاتفك وأي معلومات طبية أخرى قد تؤثر في قدرتك على المشاركة في العلاج.
- تعامل مع الموظفين الذين يقدمون لك العلاج باحترام ولباقة.
- إذا شككت في وجود احتيال أو مخالفات، فأبلغ عنها:

- تطلب إدارة خدمات الرعاية الصحية من أي شخص يشك في وجود احتيال أو إهدار أو إساءة استخدام لبرنامج Medi-Cal الاتصال بخط المساعدة الخاص ببرنامج Medi-Cal التابع لوزارة خدمات الرعاية الصحية على الرقم **1-800-822-6222** إذا كنت تشعر أن هناك حالة طارئة، فيرجى الاتصال على الرقم **911** للحصول على مساعدة فورية. المكالمات مجانية، ويجوز للمتصل أن يخفي هويته.
- ويمكنك أيضًا الإبلاغ عن أي احتيال أو اعتداء مشتبه به عن طريق البريد الإلكتروني إلى fraud@dhcs.ca.gov أو استخدم النموذج الموجود على الإنترنت على <http://www.dhcs.ca.gov/individuals/Pages/StopMedi-CalFraud.aspx>

هل علي أن أدفع مقابل **Medi-Cal**؟

- لا يتعين على معظم الأشخاص في Medi-Cal دفع أي شيء مقابل الخدمات الطبية أو الصحية السلوكية. وفي بعض الحالات، قد يتعين عليك دفع ثمن الخدمات الطبية و/أو الصحية السلوكية بناءً على مقدار المال الذي تحصل عليه أو تكسبه كل شهر.
- إذا كان دخلك أقل من حدود Medi-Cal بالنسبة لحجم أسرتك، فلن تضطر إلى دفع ثمن الخدمات الطبية أو الصحية السلوكية.
 - إذا كان دخلك أكثر من حدود Medi-Cal بالنسبة لحجم أسرتك، فستضطر إلى دفع بعض المال مقابل الخدمات الطبية أو الصحية السلوكية. ويُسمى المبلغ الذي تدفعه "حصّة التكلفة". وبمجرد دفع "حصّة التكلفة"، ستدفع Medi-Cal باقي الفواتير الطبية المغطاة لذلك الشهر. في الأشهر التي ليس لديك فيها نفقات طبية، فلن تضطر إلى دفع أي شيء.
 - قد تضطر إلى دفع "مدفوعات مشتركة" لأي علاج بموجب Medi-Cal. وهذا يعني أنك تدفع مبلغًا من مالك الخاص في كل مرة تحصل فيها على خدمة طبية أو تذهب إلى غرفة الطوارئ في المستشفى للحصول على خدماتك العادية.
 - سيخبرك مقدم الخدمة إذا كنت بحاجة إلى دفع مدفوعات مشتركة.

معلومات إضافية حول مقاطعتك

للحصول على معلومات إضافية بخصوص:

• خدمات دعم الأقران من Medi-Cal

○ يرجى الرجوع إلى أدلة MHP و DMC-ODS السريعة على الرابط التالي:

https://www.optumsandiego.com/content/SanDiego/sandiego/en/beneficiary_and_families.html

• خدمات إدارة الطوارئ:

○ يرجى زيارة الصفحة الآتية والنقر على علامة التبويب "موارد SUD":

<https://www.optumsandiego.com/content/SanDiego/sandiego/en/county-staff---providers/smh-dmc-ods-health-plans.html>

• للحصول على معلومات بخصوص تقديم طعن عن طريق البريد الإلكتروني أو الفاكس، يرجى زيارة:

○ لخدمات المرضى المقيمين و/أو خدمات دور الرعاية:

خدمات الأسر اليهودية في سان دييغو على <https://www.jfssd.org/our-services/adults-families/patient-advocacy/>

○ لخدمات مرضى العيادات الخارجية:

مركز المستهلك للتثقيف الصحي والدفاع (CCHEA) على

<https://www.lassd.org/mental-health-and-substance-abuse-patients-rights/>

إذا كنت بحاجة إلى المساعدة بلغتك، فاتصل بالرقم (711: TTY) 724-7240 (888). وتتوفر أيضًا مساعدات وخدمات للأشخاص ذوي الإعاقات، مثل المستندات المطبوعة بطريقة برايل والمطبوعة بأحرف كبيرة. اتصل بالرقم (711: TTY) 724-7240 (888). هذه الخدمات مجانية.

وتُقدم خدمات الأزمات المتنقلة من قبل مقدمي الخدمات الصحية في الموقع الذي تمر فيه بالأزمة، مثل منزلك أو العمل أو المدرسة أو غيرها من المواقع المجتمعية باستثناء المستشفى أو أي منشأة أخرى. اتصل بالرقم (888) (711: TTY) 724-7240. المكالمات مجانية.

إشعار عدم التمييز

التمييز مخالف للقانون. تتبع مقاطعة سان دييغو قوانين الحقوق المدنية الفيدرالية والمتعلقة بالولاية. ولا تقوم مقاطعة سان دييغو بالتمييز على نحو غير قانوني ضد أشخاص أو استبعادهم أو معاملتهم بشكل مختلف بسبب الجنس أو السلالة أو اللون أو الدين أو الأسلاف أو الأصل القومي أو تحديد المجموعة العرقية أو العمر أو الإعاقة العقلية أو الإعاقة الجسدية أو الحالة الطبية أو المعلومات الوراثية أو الحالة الاجتماعية أو النوع أو الهوية الجنسية أو التوجه الجنسي.

توفر مقاطعة سان دييغو:

- مساعدات وخدمات مجانية لذوي الإعاقات لمساعدتهم على التواصل بشكل أفضل، مثل:
 - مترجمي لغة الإشارة المؤهلين
 - معلومات مكتوبة بتنسيقات أخرى (طباعة كبيرة، أو طريقة برايل، أو تنسيقات صوتية، أو تنسيقات إلكترونية يمكن الوصول إليها)
- خدمات لغة مجانية لمن لغتهم الأولى ليست الإنجليزية، مثل:
 - مترجمين فوريين مؤهلين
 - معلومات مكتوبة بلغات أخرى

إذا كنت تحتاج إلى هذه الخدمات، فاتصل بخط الوصول والأزمات الذي يعمل على مدار الساعة، 7 أيام في الأسبوع عن طريق الاتصال بالرقم 724-7240 (888). أو، إذا كانت لديك مشكلة في السمع أو الكلام، فيمكنك الاتصال على 711. عند الطلب، يمكن إتاحة هذا المستند لك بطريقة برايل أو مطبوعاً بحروف كبيرة أو مسجلاً صوتياً أو في بتنسيقات إلكترونية يمكن الوصول إليها.

كيفية تقديم تظلم

إذا كنت تعتقد أن مقاطعة سان دييغو قد تخلفت عن توفير هذه الخدمات أو قامت بالتمييز بطريقة أخرى على نحو غير قانوني على أساس الجنس أو العرق أو اللون أو الدين أو الأسلاف أو الأصل القومي أو تحديد المجموعة العرقية أو العمر أو الإعاقة العقلية أو الإعاقة الجسدية أو الحالة الطبية أو المعلومات الوراثية أو الحالة الاجتماعية أو النوع أو الهوية الجنسية أو التوجه الجنسي، فيمكنك تقديم تظلم إلى وكالات الدفاع الآتية. ويمكنك تقديم شكوى عبر الهاتف أو كتابياً أو شخصياً أو إلكترونياً:

• عبر الهاتف:

- للمساعدة على تقديم شكوى بخصوص خدمات المرضى المقيمين و/أو دور الرعاية، فيمكنك الاتصال برنامج الدفاع عن المرضى التابع لخدمات الأسرة اليهودية (JFS) على الرقم 619-282-1134 أو 1-800-479-2233.
- للمساعدة على تقديم شكوى بخصوص خدمات مرضى العيادات الخارجية، يمكنك الاتصال مركز المستهلك للتثقيف الصحي والدفاع (CCHEA) على رقمهم المجاني (877) 734-3258 (TTY 1-800-735-2929).
- أو، إذا كانت لديك مشكلة في السمع أو الكلام، فيمكنك الاتصال على 711.

• كتائياً: يمكنك ملء نموذج شكوى أو كتابة رسالة وإرسالها إلى:

○ لخدمات المرضى المقيمين و/أو خدمات دور الرعاية:

Jewish Family Service of San Diego
Joan & Irwin Jacobs Campus
Turk Family Center Community Services Building
8804 Balboa Avenue
San Diego, CA 92123

○ لخدمات مرضى العيادات الخارجية:

Consumer Center for Health Education and Advocacy (CCHEA)
1764 San Diego Avenue, Suite 100
San Diego, CA 92110

- شخصياً: تفضل بزيارة مكتب طبيبك أو أي موقع لمقدم خدمة متعاقد مع مقاطعة سان دييغو واطلب تقديم تظلم.

- إلكترونياً: تفضل بزيارة المواقع الإلكترونية الآتية:

○ لخدمات المرضى المقيمين و/أو خدمات دور الرعاية:

خدمات الأسر اليهودية في سان دييغو على <https://www.jfssd.org/our-services/adults-families/patient-advocacy/>

○ لخدمات مرضى العيادات الخارجية:

مركز المستهلك للتثقيف الصحي والدفاع (CCHEA) على

<https://www.lasdd.org/mental-health-and-substance-abuse-patients-rights/>

مكتب الحقوق المدنية – دائرة كاليفورنيا لخدمات الرعاية الصحية

يمكنك أيضاً تقديم شكوى تتعلق بالحقوق المدنية إلى إدارة خدمات الرعاية الصحية في كاليفورنيا، مكتب الحقوق المدنية عبر الهاتف أو كتابياً أو إلكترونياً.

• عبر الهاتف: اتصل بالرقم **916-440-7370**. إذا كانت لديك مشكلة في التحدث أو الكلام، فيمكنك

الاتصال على **(California State Relay) 711**.

• كتابياً: يمكنك ملء نموذج شكوى أو إرسال رسالة إلى:

Department of Health Care Services - Office of Civil Rights

P.O. Box 997413, MS 0009

Sacramento, CA 95899-7413

تتوفر نماذج الشكاوى على:

https://www.dhcs.ca.gov/discrimination-grievance-procedures._

• إلكترونياً: أرسل بريدًا إلكترونياً إلى CivilRights@dhcs.ca.gov.

مكتب الحقوق المدنية – وزارة الصحة والخدمات الإنسانية الأمريكية

إذا كنت تعتقد أنه تم التمييز ضدك على أساس العرق أو اللون أو الأصل القومي أو العمر أو الإعاقة أو الجنس، فيمكنك أيضاً تقديم شكوى تتعلق بالحقوق المدنية إلى وزارة الصحة والخدمات الإنسانية الأمريكية، مكتب الحقوق المدنية عبر الهاتف أو كتابياً أو إلكترونياً:

• عبر الهاتف: اتصل بالرقم **1-800-368-1019**. إذا كانت لديك مشكلة في التحدث أو الكلام، فيرجى

الاتصال على **TTY/TDD 1-800-537-7697**.

• كتابياً: يمكنك ملء نموذج شكوى أو إرسال رسالة إلى:

U.S. Department of Health and Human Services

200 Independence Avenue, SW

Room 509F, HHH Building

Washington, D.C. 20201

• تتوفر نماذج الشكاوى على: <http://www.hhs.gov/ocr/office/file/index.html>

• إلكترونياً: تفضل زيارة بوابة الشكاوى لمكتب الحقوق المدنية على:

<https://ocrportal.hhs.gov/ocr/portal/lobby.jsf>