

خطة الصحة العقلية كتيب المستفيدين خدمات الصحة العقلية المتخصصة

405 W. 5th St.
Santa Ana, CA 92701

تاريخ النشر: 2023

العربية/Arabic

[1] ** يجب إتاحة الكتيب في وقت حصول المستفيد على الخدمات لأول مرة.

جدول المحتويات

3	لغات وتنسيقات أخرى
4	بيان عدم التمييز.....
6	معلومات عامة
10	معلومات عن برنامج MEDI-CAL
	كيف تتأكد إن كنت أنت أو أي شخص تعرفه بحاجة إلى
13	المساعدة؟.....
16	الحصول على خدمات الصحة العقلية المتخصصة....
21	ما المقصود بالضرورة الطبية؟
24	اختيار مقدم خدمة
25	نطاق الخدمات.....
	القرارات السلبية التي تتخذها خطة الصحة العقلية فيما
33	يتعلق بالمزايا
36	إجراءات حل المشكلات: تقديم تظلم أو طعن.....
	عملية التظلم338عملية الطعن (القياسي والعاجل)
38	
45	عملية عقد جلسة الاستماع الرسمية
47	التوجيه المسبق
	حقوق المستفيد وواجباته



لغات وتنسيقات أخرى

اللغات الأخرى

يمكنك الحصول على كتيب المستفيدين والمواد الأخرى مجانًا بلغات أخرى. اتصل بإدارة Orange County Mental Health and Recovery Services. هذه المكالمات مجانية.

تنسيقات أخرى

يمكنك الحصول على هذه المعلومات مجانًا بتنسيقات بديلة أخرى، مثل طريقة برايل أو الحروف الكبيرة بحجم 18 نقطة أو الملفات الصوتية. اتصل بإدارة Orange County Mental Health and Recovery Services. هذه المكالمات مجانية.

خدمات الترجمة الفورية

لست مضطرًا إلى الاستعانة بأحد أفراد أسرتك أو أحد الأصدقاء ليتترجم لك. فإن خدمات الترجمة الفورية والخدمات اللغوية والثقافية متاحة على مدار الساعة طوال أيام الأسبوع. للحصول على هذا الكتيب بلغة أخرى، أو للحصول على مترجم فوري أو مساعدة لغوية أو ثقافية، اتصل بإدارة Orange County Mental Health and Recovery Services. هذه المكالمات مجانية.

بيان عدم التمييز

التمييز فعل ضد القانون. وتتبع خدمات الصحة العقلية والتعافي المقدمة من مقاطعة أورانج (Orange County Mental Health and Recovery Services) قوانين الحقوق المدنية الحكومية والفيديرالية. لا تمارس Orange County Mental Health and Recovery Services التمييز أو الاستبعاد ضد الأشخاص، ولا تعاملهم بشكل مختلف بصورة غير قانونية على أساس الجنس، أو العرق، أو اللون، أو الدين، أو الأصل، أو الأصل القومي، أو هوية المجموعة الإثنية، أو السن، أو الإعاقة الذهنية، أو الإعاقة الجسدية، أو الحالة الصحية، أو المعلومات الوراثية، أو الحالة الاجتماعية، أو النوع، أو الهوية الجنسية، أو الميول الجنسية.

تقدم Orange County Mental Health and Recovery Services الآتي:

- مساعدات وخدمات مجانية للأشخاص ذوي الإعاقات لمساعدتهم على التواصل بصورة أفضل، مثل:
 - مترجمي لغة إشارة مؤهلين
 - معلومات مكتوبة بأشكال أخرى (مطبوعة بحروف كبيرة، أو مكتوبة بلغة برايل، أو مواد صوتية، أو تنسيقات إلكترونية ملائمة لذوي الاحتياجات الخاصة)
- خدمات لغوية مجانية للأشخاص التي لا تُعد اللغة الإنجليزية لغتهم الأم، مثل:
 - مترجمين مؤهلين
 - معلومات مكتوبة بلغات أخرى

إذا كنت بحاجة لهذه الخدمات، فتواصل مع Orange County Mental Health and Recovery Services في أي وقت على مدار اليوم وطوال أيام الأسبوع بالاتصال على 866-308-3074. أو، إذا كان لا يمكنك السماع أو التحدث جيدًا، فيُرجى الاتصال على جهاز الهاتف النصي / جهاز الاتصالات لضعاف السمع (TTY/TDD) على الرقم: 308-3073866. عند الطلب، يمكن إتاحة هذا المستند لك بلغة برايل، أو طباعته بحروف كبيرة، أو على هيئة مادة صوتية، أو بتنسيقات إلكترونية ملائمة لذوي الاحتياجات الخاصة.

طريقة التقديم بشكوى

إذا كنت تعتقد أن Orange County Mental Health and Recovery Services لم تقدم تلك الخدمات أو مارست التمييز ضد الأشخاص بصورة غير قانونية بطريقة أخرى على أساس الجنس، أو العرق، أو اللون، أو الدين، أو الأصل، أو الأصل القومي، أو هوية المجموعة الإثنية، أو السن، أو الإعاقة الذهنية، أو الإعاقة الجسدية، أو الحالة الصحية، أو المعلومات الوراثية، أو الحالة الاجتماعية، أو النوع، أو الهوية الجنسية، أو الميول الجنسية، يمكنك التقدم بشكوى إلى Kelly K. Sabet وهي Civil Rights Coordinator، وLCSW، وCHC، وCHPC، وCCO لدى وكالة الرعاية الصحية (HCA). يمكنك التقديم بشكوى عبر الهاتف، أو كتابةً، أو بالحضور شخصيًا، أو إلكترونياً:

- عبر الهاتف: تواصل مع Kelly K. Sabet وهي Civil Rights Coordinator، وLCSW، وCHC، وCHPC، وCCO لدى HCA بدءًا من الساعة 8 صباحًا وحتى 5 مساءً في أيام العمل عن طريق الاتصال على 714-568-5614. أو، إذا كان لا يمكنك السماع أو التحدث جيدًا، فيُرجى الاتصال على جهاز TTY/TDD على الرقم: 308-3073866.
- كتابةً: املأ نموذج الشكوى أو اكتب رسالة وأرسلها إلى:

HCA Civil Rights Coordinator, Kelly K. Sabet, LCSW, CHC, CHPC, CCO
212 .W. 5th St, Ste 405
Santa Ana, CA 92701

- الحضور شخصيًا: زُر مكتب مقدم الخدمة الخاص بك أو Orange County Mental

Health and Recovery Services وأوضح أنك تريد التقدم بشكوى.

- **إلكترونيًا:** زُر الموقع الإلكتروني الخاص بـ Orange County Mental Health and Recovery Services على الرابط: <https://www.ochealthinfo.com/services-programs/mental-health-crisis-recovery/quality-services-compliance/grievances-and-appeals>

**مكتب الحقوق المدنية (OFFICE OF CIVIL RIGHTS) – دائرة كاليفورنيا لخدمات الرعاية الصحية
(CALIFORNIA DEPARTMENT OF HEALTH CARE SERVICES)**

يمكنك أيضًا التقدم بشكوى حقوق مدنية إلى Office of Civil Rights - California Department of Health Care Services عبر الهاتف، أو كتابةً، أو إلكترونيًا:

- **عبر الهاتف:** اتصل على **916-440-7370**. إذا كان لا يمكنك السماع أو التحدث جيدًا، فيُرجى الاتصال على **711 (خدمة مُرَحَّل كاليفورنيا (California State Relay))**.
- **كتابةً:** املأ نموذج الشكوى أو أرسل رسالة إلى:

**Department of Health Care
Services Office of Civil Rights
P.O. Box 997413, MS 0009
Sacramento, CA 95899-7413**

نماذج الشكوى متاحة على:

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

- **إلكترونيًا:** أرسل رسالة إلكترونية إلى البريد الإلكتروني CivilRights@dhcs.ca.gov.

**مكتب الحقوق المدنية (OFFICE OF CIVIL RIGHTS) – وزارة الصحة والخدمات الإنسانية الأمريكية
(U.S. DEPARTMENT OF HEALTH AND HUMAN SERVICES)**

إذا كنت تعتقد أنك تعرضت للتمييز على أساس العرق، أو اللون، أو الأصل القومي، أو السن، أو الإعاقة، أو الجنس، فيمكنك أيضًا التقدم بشكوى حقوق مدنية إلى مكتب الحقوق المدنية بوزارة الصحة والخدمات الإنسانية الأمريكية عبر الهاتف، أو كتابةً، أو إلكترونيًا:

- **عبر الهاتف:** اتصل على **1-800-368-1019**. إذا كان لا يمكنك السماع أو التحدث جيدًا، فيُرجى الاتصال على **جهاز TTY/TDD على الرقم 1-800-537-7697**.
- **كتابةً:** املأ نموذج الشكوى أو أرسل رسالة إلى:

**U.S. Department of Health and Human
Services**

يمكنك الاتصال بخطة الصحة العقلية الخاصة بك مجانًا على الرقم 1-800-723-8641 أو زيارة الموقع عبر الإنترنت من خلال http://www.ochealthinfo.com/bhs/about/medi_cal. خدمات Orange County Mental Health and Recovery Services متاحة على مدار الساعة طوال أيام الأسبوع.

200 Independence Avenue, SW
Room 509F, HHH Building
Washington, D.C. 20201

- نماذج الشكاوى متاحة على:
<http://www.hhs.gov/ocr/office/file/index.html>
- إلكترونيًا: زُر بوابة الشكاوى لمكتب الحقوق المدنية على الرابط
<https://ocrportal.hhs.gov/ocr/portal/lobby.jsf>

معلومات عامة

ما أهمية قراءة هذا الكتيب؟

نرحب بك في إدارة خدمات الصحة العقلية في مقاطعة أورانج، وفي خطة Medi-Cal للصحة العقلية. نقدم مجموعة من الخدمات المرتكزة على المستهلك والمراعية للاختلافات الثقافية بين الأشخاص المؤهلين لخطة Medi-Cal من سكان مقاطعة أورانج. ستقدّم هذه الخطة للبالغين والأسر والأطفال والمراهقين خدمات الصحة العقلية التالية. يرجى قراءة هذا الكتيب بعناية، فهو يضم معلومات مهمة تحتاج إلى معرفتها.

يوضح لك هذا الكتيب كيفية الحصول على خدمات الصحة العقلية المتخصصة في برنامج Medi-Cal من خلال خطة الصحة العقلية المنفّذة في المقاطعة التي تعيش فيها. ويشرح هذا الكتيب مزايا الخطة وكيفية الحصول على الرعاية. وسيجيب كذلك عن العديد من استفساراتك.

وستتعرف على ما يلي:

- كيفية الحصول على خدمات الصحة العقلية المتخصصة
- المزايا التي يحق لك الحصول عليها
- الخطوات التي يجب عليك اتخاذها إذا كانت لديك أسئلة أو مشكلات
- حقوقك ومسؤولياتك بصفقتك أحد المستفيدين من برنامج Medi-Cal

إذا لم تقرأ هذا الكتيب الآن ، فيجب عليك الاحتفاظ بهذا الكتيب حتى تتمكن من قراءته لاحقًا. يتوفر هذا الكتيب والمواد النموذج المطبوع من http://www.ochealthinfo.com/bhs/about/medi_cal المكتوبة الأخرى إلكترونيًا على إذا كنت ترغب Orange الكتيب متاح مجانًا في غضون خمسة (5) أيام من طلبك. اتصل بخطة الصحة العقلية في مقاطعة في الحصول على نسخة مطبوعة.

استعن بهذا الكتيب بالإضافة إلى المعلومات التي تلقيتها عند التسجيل في برنامج Medi-Cal.

أتود الحصول على هذا الكتيب بلغتك أو بتنسيق مختلف؟

إذا كنت تتحدث لغة أخرى غير الإنجليزية، فستوفر لك خدمات الترجمة الفورية مجانًا. اتصل بإدارة Orange County Mental Health and Recovery Services. خطة الصحة العقلية متاحة على مدار الساعة طوال أيام الأسبوع.

يمكنك أيضًا التواصل مع خطة الصحة العقلية على الرقم (800) 723-8641 إذا كنت ترغب في الحصول على هذا الكتيب أو المواد المكتوبة الأخرى بتنسيقات بديلة مثل الطباعة بحروف كبيرة أو طريقة برايل أو ملفات صوتية. سيساعدك القائمون على خطة الصحة العقلية الخاصة بك.

إذا كنت تود الحصول على هذا الكتيب أو أي مواد مكتوبة أخرى بلغة غير الإنجليزية، فاتصل بالقائمين على خطة الصحة العقلية. سيساعدك القائمون على خطة الصحة العقلية بلغتك على الهاتف.

هذه المعلومات متوفرة باللغات المذكورة أدناه.

Arabic:

هذا الكتيب متوفر باللغة العربية. للحصول على نسخة، يرجى الاتصال بمكتب خطة الصحة العقلية على الرقم (800) 723-8641.

Chinese:

注意：如果您使用繁體中文，您可以免費獲得語言援助服務。請致電 (800) 723-8641。

Farsi:

این کتابچه راهنما، به فارسی موجود است. برای دریافت یک نسخه، لطفاً با دفتر طرح سلامت روانی به شماره (800) 723-8641 تماس بگیرید.

Korean:

이 책자는 한국어 에서 구할 수 있습니다. 책자를 구하고 싶다면 mental health plan 연락처 (800) 723-8641에 전화하세요.

Spanish:

Este folleto está disponible en español. Para obtener una copia, por favor comuníquese con mental health plan (Plan de Salud Mental) al (800) 723-8641.

Vietnamese:

Cẩm nang này có sẵn bằng tiếng Việt. Để có được bản sao, xin vui lòng liên lạc văn phòng mental health plan qua số điện thoại (800) 723-8641.

ما مسؤوليات خطة الصحة العقلية؟

تتلخص مسؤوليات خطة الصحة العقلية فيما يلي:

- معرفة إذا كنت تستوفي معايير الحصول على خدمات الصحة العقلية المتخصصة من المقاطعة أو من شبكة مقدمي الخدمة التابعين لها.
- إجراء تقييم لتحديد إذا كنت بحاجة إلى خدمات الصحة العقلية المتخصصة.
- توفير رقم هاتف مجاني يتولى طاقم عمل الرد عليه على مدار الساعة وطوال أيام الأسبوع، وهم قادرون على إخبارك بكيفية الحصول على الخدمات من خطة الصحة العقلية. رقم الهاتف المجاني 1-800-723-8641.
- وجود ما يكفي من مقدمي الخدمة بالقرب منك للتأكد من أنه يمكنك الحصول على خدمات الصحة العقلية العلاجية التي تشملها خطة الصحة العقلية إذا كنت في حاجة إليها.
- إخطارك وتنقيفك بشأن الخدمات المتاحة من خطة الصحة العقلية.
- توفير الخدمات بلغتك أو بالاستعانة بمترجم فوري (إذا لزم الأمر) مجاناً وإعلامك بتوفر خدمات الترجمة الفورية.
- تزويدك بمعلومات مكتوبة عن الخدمات المتاحة لك بلغات أخرى أو بتنسيقات بديلة مثل طريقة برايل أو الطباعة بحروف كبيرة. وتتوفر هذه المعلومات باللغات الأساسية مثل العربية والصينية والفارسية والكورية والإسبانية والفيتنامية بالشكلين المكتوب والصوتي.
- إرسال إخطار لك بأي تغيير مهم في المعلومات المحددة في هذا الكتيب قبل 30 يوماً على الأقل من التاريخ المقرر لسريان التغيير. ويُعد التغيير كبيراً إذا كانت هناك زيادة أو نقصان في كمية الخدمات المتوفرة أو نوعها، أو إذا كانت هناك زيادة أو نقصان في عدد مقدمي الخدمة الموجودين في الشبكة، أو إذا كان هناك أي تغيير آخر من شأنه أن يؤثر في المزايا التي تتلقاها من خطة الصحة العقلية.
- التنسيق بين الرعاية المقدمة لك وخطط أو أنظمة أخرى لتقديم الخدمات حسب الحاجة، لتسهيل الرعاية الصحية الانتقالية وتوجيه إحالات المستفيدين، والتأكد من إغلاق دائرة الإحالة، وقبول مقدم الخدمة الجديد رعاية المستفيد.

معلومات عن برنامج MEDI-CAL

من الأشخاص المؤهلون للحصول على مزايا برنامج Medi-Cal؟

هناك العديد من العوامل المستخدمة لتحديد نوع التغطية الصحية التي يمكنك الحصول عليها من Medi-Cal. وهذه العوامل تشمل:

- مقدار المال الذي تجنيه
- العمر
- أعمار الأطفال الذين ترعاهم
- إن كنت امرأة حاملاً، أو شخصاً كفيفاً، أو من ذوي الإعاقة
- إن كنت مشتركاً في برنامج Medicare

يجب كذلك أن تكون من سكان ولاية كاليفورنيا لكي تكون مؤهلاً للحصول على خدمات برنامج Medi-Cal. إذا كنت تعتقد أنك مؤهل للحصول على خدمات برنامج Medi-Cal، فاطّلع على كيفية التقديم أدناه.

كيف يمكنني التقديم للاشتراك في برنامج Medi-Cal؟

يمكنك تقديم طلب للحصول على خدمات برنامج Medi-Cal في أي وقت من السنة. ويمكنك اختيار إحدى الطرق التالية للتقديم. يمكنك العثور على العناوين المحددة لكل خيار من الخيارات وخطوط الاتصال المخصصة له على الرابط التالي:

<http://www.dhcs.ca.gov/services/medi-cal/Pages/CountyOffices.aspx>

- **بريدياً:** تقدم بطلب للحصول على خدمات برنامج Medi-Cal من خلال استمارة طلب بسيطة متوفرة باللغة

الإنجليزية ولغات أخرى على الرابط التالي: [http://www.dhcs.ca.gov/services/medi-](http://www.dhcs.ca.gov/services/medi-cal/eligibility/Pages/SingleStreamApps.aspx)

[cal/eligibility/Pages/SingleStreamApps.aspx](http://www.dhcs.ca.gov/services/medi-cal/eligibility/Pages/SingleStreamApps.aspx). أرسل استمارات الطلبات المكتملة إلى مكتب

المقاطعة المحلي الذي تتبعه:

Santa Ana Social Services Agency Regional Center

1928 S. Grand Ave., Bldg. B

Santa Ana, CA 92705

- **هاتفياً:** لتقديم طلب هاتفياً، اتصل بمكتب المقاطعة المحلي الذي تتبعه على الرقم: 800) 281- (9799

- **شخصيًا:** لتقديم طلب شخصيًا، ابحث عن مكتب المقاطعة المحلي الذي تتبعه على العنوان المذكور أدناه. وهناك، يمكنك الحصول على المساعدة في إكمال طلبك. وبدلاً من ذلك، إذا كنت تقيم في مقاطعة أخرى، يرجى الرجوع إلى الموقع الإلكتروني عبر الرابط الموضح أعلاه.

Santa Ana Social Services Agency Regional Center
1928 S. Grand Ave., Bldg. B
Santa Ana, CA 92705

- **عبر الإنترنت:** يمكنك التقديم عبر الإنترنت من خلال الرابط www.benefitscal.com أو من خلال الرابط www.coveredca.com. يجري تحويل الطلبات بأمان مباشرة إلى مكتب الخدمات الاجتماعية المحلي في المقاطعة لأن خدمات Medi-Cal تُقدم على مستوى المقاطعة.

Santa Ana Social Services Agency Regional Center
1928 S. Grand Ave., Bldg. B
Santa Ana, CA 92705

إذا كنت بحاجة إلى مساعدة في التقديم، أو لديك أسئلة، يمكنك الاتصال مجانًا بمستشار تسجيل (Certified Enrollment Counselor, CEC) معتمد ومدرّب. يرجى الاتصال بالرقم **1-800-300-1506** أو البحث عن CEC محلي من الرابط التالي: <http://www.coveredca.com/get-help/local>.

إذا كنت لا تزال لديك أسئلة بشأن برنامج Medi-Cal، يمكنك معرفة المزيد من المعلومات عبر الرابط التالي: <http://www.dhcs.ca.gov/individuals/Pages/Steps-to-Medi-Cal.aspx>.

ما خدمات الطوارئ؟

خدمات الطوارئ عبارة عن خدمات مقدمة للمستفيدين الذين يعانون من حالة مرضية غير متوقعة، بما في ذلك الحالات المرضية النفسية الطارئة.

يُعد الشخص مصابًا بحالة مرضية طارئة عندما يعاني من أعراض شديدة (ربما تشمل ألمًا شديدًا)، ويستطيع الشخص العادي أن يتوقع حدوث أي مما يلي في أي لحظة بناءً على معطيات منطقية:

- يمكن أن تكون صحة الفرد أو صحة الجنين في وضع خطر
- مشكلة (مشكلات) خطرة في وظائف الجسم
- مشكلة (مشكلات) خطرة في أي عضو أو جزء من الجسم

يُعد الفرد مصابًا بحالة مرضية نفسية طارئة عندما يعتقد الشخص العادي أن شخصًا ما:

- يمثل خطرًا قائمًا على نفسه أو على شخص آخر بسبب حالة صحية عقلية أو يُشتبه بإصابته بحالة صحية عقلية.
- غير قادر على الفور على توفير الطعام أو تناوله أو استخدام الملابس أو المأوى بسبب ما يبدو أنه حالة صحية عقلية.

تُقدم خدمات الطوارئ على مدار الساعة طوال أيام الأسبوع للمستفيدين من Medi-Cal. وليست هناك حاجة إلى الحصول على إذن مسبق للحصول على خدمات الطوارئ؛ فإن برنامج Medi-Cal سيغطي الحالات الطارئة، سواء كانت الحالة ناتجة عن حالة مرضية أو حالة صحية عقلية (عاطفية أو عقلية). إذا كنت مسجلًا في برنامج Medi-Cal، فلن تصلك فاتورة لدفع تكاليف التوجه إلى غرفة الطوارئ، حتى لو تبين أنها ليست حالة طارئة. وإذا كنت تعتقد أن لديك حالة طارئة، فاتصل برقم الطوارئ 911 أو توجه إلى أي مستشفى أو أي مكان آخر للحصول على المساعدة.

هل تتوفر وسائل النقل؟

قد تتوفر وسائل النقل الطبية في غير حالات الطوارئ للمستفيدين من برنامج Medi-Cal غير القادرين على توفير وسائل النقل بأنفسهم ممن لديهم ضرورة طبية لتلقي بعض خدمات Medi-Cal المشمولة بالتأمين. إذا كنت بحاجة إلى مساعدة في عملية النقل، فاتصل بموظفي خطة الرعاية المُدارة للحصول على المعلومات والمساعدة. إذا كنت مشتركًا في برنامج Medi-Cal ولكنك لست مسجلًا في خطة رعاية مُدارة، وتحتاج إلى وسيلة نقل غير طبية، فإنه يمكنك الاتصال بموظفي خطة الصحة العقلية في المقاطعة التي تعيش فيها للحصول على المساعدة. عند الاتصال بشركة النقل، سيطلبون منك معلومات عن تاريخ المقابلة وموعدها. إذا كنت بحاجة إلى وسيلة نقل طبية في غير حالات الطوارئ، يستطيع مقدم الخدمة أن يحدد لك وسيلة نقل طبية في غير حالات الطوارئ وأن يضعك على اتصال مع مقدم خدمة النقل لترتيب توصيلك إلى مكان مقابلتك (مقابلاتك) وإعادتك منه.

هل تقاسم التكلفة متاح؟

تقاسم التكاليف متاح للمستفيدين الذين لديهم تأمين خاص. إذا كنت بحاجة إلى مساعدة في مشاركة التكاليف، فاتصل بخطة الرعاية المدارة للحصول على المعلومات والمساعدة

بمن يجب أن أتصل إذا راودتني أفكار انتحارية؟

إذا كنت أنت أو أي شخص تعرفه يعاني أزمة، يرجى الاتصال بخدمة شريان الحياة الوطني لمنع الانتحار (National Suicide Prevention Lifeline) على الرقم 988 أو (8255) 1-800-273-TALK.

بالنسبة إلى السكان المحليين الذين يطلبون المساعدة في الأزمات ويودون الحصول على خدمات برامج الصحة العقلية المحلية، يرجى التواصل مع:

فريق تقييم الأزمات (Crisis Assessment Team, CAT) المتنقل: اتصل بخدمة OC Links على مدار الساعة طوال أيام الأسبوع على الرقم 625-4657 (855)

الخط الساخن لخدمات الدعم العاطفي (Emotional Support Warmline) طوال أيام الأسبوع وعلى مدار الساعة على الرقم: (877) 910-WARM / (877) 910-9276

خطة الصحة العقلية على الرقم: (800) 723-8641

كيف تتأكد إن كنت أنت أو أي شخص تعرفه بحاجة إلى المساعدة؟

كيف أعرف إذا كنت بحاجة إلى المساعدة؟

يواجه الكثير منا أوقاتاً عصيبة في الحياة وقد يعاني البعض مشاكل تتعلق بصحتهم العقلية. أهم ما في الأمر أن تضع في اعتبارك أن المساعدة متاحة. إذا كنت أنت أو أحد أفراد أسرتك مؤهلين للحصول على خدمات برنامج Medi-Cal وتحتاج إلى الحصول على خدمات الصحة العقلية، فعليك الاتصال بخط الوصول إلى خطة الصحة العقلية على الرقم 723-800 (8641). يمكن أن يساعدك موظفو خطة الرعاية المدارة في الاتصال بموظفي خطة الصحة العقلية إذا اعتقدوا أنك أو أحد أفراد أسرتك بحاجة إلى الحصول على خدمات الصحة العقلية التي لا تشملها خطة الرعاية المدارة. وسيساعدك موظفو خطة الصحة العقلية في العثور على مقدم الخدمات التي قد تحتاج إليها.

عليك الاتصال بموظفي خطة الصحة العقلية إذا كنت أنت أو أحد أفراد أسرتك مصاباً بعرض أو أكثر من الأعراض التالية:

- الاكتئاب (أو الشعور باليأس، أو العجز أو الإحباط الشديد) أو الشعور بفقدان الرغبة في الحياة
- فقدان الاهتمام بالأنشطة التي تحب ممارستها عمومًا
- نقص أو زيادة كبيران في الوزن في فترة زمنية قصيرة
- النوم لفترات طويلة أو قصيرة
- تباطؤ النشاط البدني أو زيادته بشكل مفرط
- الشعور بالتعب كل يوم تقريبًا
- الشعور بانعدام القيمة أو الذنب المفرط
- صعوبة التفكير أو التركيز أو اتخاذ القرارات أو كل ما سبق
- انخفاض الحاجة إلى النوم (الشعور "بالراحة" بعد الحصول على ساعات قليلة من النوم)
- تسارع الأفكار بدرجة لا يمكنك مواكبتها
- التحدث بسرعة كبيرة أو عدم القدرة على التوقف عن الكلام
- الاعتقاد بأن الناس يحاولون النيل منك
- سماع أصوات وأصداء لا يسمعونها الآخرون أو أيًا منهما
- رؤية أشياء لا يراها الآخرون
- عدم القدرة على الذهاب إلى العمل أو المدرسة بسبب الشعور بالاكتئاب (أو الشعور باليأس، أو العجز أو الإحباط الشديد)
- عدم الاهتمام بالنظافة الشخصية (النظافة) لفترات طويلة من الزمن
- مواجهة صعوبة في فهم الأشخاص والتواصل معهم
- الابتعاد عن الآخرين والانعزال عنهم
- البكاء في كثير من الأوقات دون سبب
- الغضب في أغلب الأوقات، والدخول في "نوبات غضب" دون سبب
- وجود تقلبات مزاجية حادة
- الشعور بالتوتر أو القلق في معظم الأوقات
- القيام بما يسميه الآخرون سلوكيات غريبة أو عجيبة لا تتماشى مع الأعراف الثقافية للفرد

كيف أعرف متى يحتاج الطفل أو المراهق إلى مساعدة؟

يمكنك الاتصال بخط الوصول إلى خطة الصحة العقلية على الرقم 723-8641 (800) أو خطة الرعاية المُدارة لإجراء فحوصات وتقييمات لطفلك أو ابنك المراهق إذا كنت تعتقد أنه يظهر عليه أي أعراض تدل على وجود مشكلة بصحته العقلية. إذا كان طفلك أو ابنك المراهق مؤهلاً للحصول على خدمات برنامج Medi-Cal، ويشير تقييم خطة الصحة العقلية إلى الحاجة إلى خدمات الصحة العقلية المتخصصة التي تشملها الخطة، فسيرتب موظفو خطة الصحة العقلية أمر

حصول طفلك أو ابنك المراهق على الخدمات. يمكن أن يساعدك موظفو خطة الرعاية المُدارة في الاتصال بالمسؤولين عن خطة الصحة العقلية إذا اعتقدوا أن طفلك أو ابنك المراهق بحاجة إلى الحصول على خدمات الصحة العقلية التي لا تشملها خطة الرعاية المُدارة. تتوفر أيضاً خدمات للأباء والأمهات الذين يشعرون بالارتباك بسبب خوض تجربة الأمومة أو الأبوة، أو الذين يعانون مشكلات بصحتهم العقلية.

يمكن أن تساعدك القائمة المرجعية التالية في تقييم ما إذا كان طفلك بحاجة إلى مساعدة أم لا، مثل خدمات الصحة العقلية. في حالة وجود أكثر من عرض أو استمراره لفترة طويلة من الزمن، فربما يشير ذلك إلى وجود مشكلة أكثر خطورة تتطلب مساعدة المختصين. إليك بعض الأعراض التي يجب الانتباه لها:

- وجود صعوبة كبيرة في التركيز أو البقاء بلا حراك بشكل يعرض طفلك لخطر جسدي أو يسبب مشاكل في الدراسة
- مخاوف أو هموم شديدة تعوق ممارسة الأنشطة اليومية
- خوف شديد مفاجئ دون سبب، يرافقه أحياناً تسارع في دقات القلب أو تنفس سريع
- الشعور بالحزن الشديد أو الانعزال عن الآخرين لمدة أسبوعين أو أكثر، ما يسبب مشاكل في ممارسة الأنشطة اليومية
- التقلبات المزاجية الشديدة التي تسبب مشاكل في العلاقات
- تغييرات جوهرية في السلوك
- الامتناع عن تناول الطعام أو التقيؤ أو تناول المليينات للتسبب في فقدان الوزن
- تعاطي الكحول أو المخدرات باستمرار
- سلوكيات خطيرة أو خارجة عن السيطرة يمكن أن تؤدي إلى إيذاء النفس أو الآخرين
- خطط أو محاولات جدية لإيذاء النفس أو قتل النفس
- مشاجرات متكررة، أو استخدام سلاح، أو خطط جدية لإيذاء الآخرين

الحصول على خدمات الصحة العقلية المتخصصة

ما خدمات الصحة العقلية المتخصصة؟

خدمات الصحة العقلية المتخصصة عبارة عن خدمات صحة عقلية تُقدم للأشخاص الذين يعانون مشكلة في الصحة العقلية أو مشاكل عاطفية لا يستطيع الطبيب العادي علاجها. وهذه الأمراض أو المشاكل شديدة لدرجة أنها تعوق قدرة الأشخاص على ممارسة الأنشطة اليومية.

تشمل خدمات الصحة العقلية المتخصصة ما يلي:

- خدمات الصحة العقلية
- خدمات الدعم الدوائي
- إدارة الحالات المستهدفة
- خدمات التدخل في الأزمات
- خدمات إعادة الاستقرار بعد الأزمات
- خدمات العلاج الإيوائية للبالغين
- خدمات العلاج الإيوائية في الأزمات
- الخدمات المكثفة للعلاج النهاري
- البرامج النهارية لإعادة التأهيل
- خدمات مستشفيات الأمراض النفسية للمرضى المقيمين
- خدمات مرافق الصحة النفسية
- خدمات دعم الأقران (متاحة فقط للبالغين الذين يعيشون في مقاطعات معينة، وقد يكون القاصرون مؤهلين للحصول على الخدمة بموجب مزايا الفحص والتشخيص والعلاج المبكر والدوري, Early and Periodic Screening, Diagnostic and Treatment). بغض النظر عن المقاطعة التي يقيمون فيها)

بالإضافة إلى خدمات الصحة العقلية المتخصصة المذكورة أعلاه، يستطيع المستفيدون الذين تقل أعمارهم عن 21 عامًا الحصول على خدمات الصحة العقلية الإضافية بموجب مزايا الفحص والتشخيص والعلاج المبكر والدوري. تشمل هذه الخدمات ما يلي:

- الخدمات المنزلية المكثفة
- تنسيق الرعاية المكثفة

- خدمات العلاج السلوكي
- الرعاية البديلة العلاجية

إذا كنت ترغب في معرفة المزيد من المعلومات عن كل خدمة من خدمات الصحة العقلية التي قد تتوفر لك، فراجع قسم "نطاق الخدمات" المذكور في هذا الكتيب.

كيف أحصل على خدمات الصحة العقلية المتخصصة؟

إذا كنت تعتقد أنك بحاجة إلى خدمات الصحة العقلية المتخصصة، فإنه يمكنك الاتصال بموظفي خطة الصحة العقلية وطلب تحديد موعد لإجراء الفحص والتقييم الأوليين. ويمكنك الاتصال برقم الهاتف المجاني الخاص بالمقاطعة التي تعيش فيها. ويمكنك أن تطلب تقييمًا لخدمات الصحة العقلية المقدمة في إطار خطة الرعاية المُدارة إذا كنت أحد المستفيدين من البرنامج. إذا رأى موظفو خطة الرعاية المُدارة أنك تستوفي معايير الحصول على خدمات الصحة العقلية المتخصصة، فإن موظفي خطة الرعاية المُدارة سيساعدوك على الانتقال لتلقي خدمات الصحة العقلية في إطار خطة الصحة العقلية. فكل الوسائل مباحة للحصول على خدمات الصحة العقلية. وربما يمكنك تلقي خدمات الصحة العقلية غير المتخصصة من خلال خطة Medi-Cal للرعاية المُدارة وكذلك خدمات الصحة العقلية المتخصصة من خلال مقدم خدمات الصحة العقلية إذا رأى مقدم الخدمة أن الخدمات مناسبة لحالتك السريرية وطالما يجري تنسيق تقديم الخدمات وطالما أن هذه الخدمات غير متكررة.

يمكن أيضًا إحالتك إلى خطة الصحة العقلية للحصول على خدماتها المتخصصة التي يقدمها شخص آخر أو منظمة أخرى، ومن ذلك طبيبك أو مدرستك أو أحد أفراد أسرتك أو الوصي عليك أو خطة رعاية Medi-Cal المُدارة أو وكالات المقاطعة الأخرى. وعادة ما يحتاج الطبيب المتابع لحالتك أو خطة الرعاية المُدارة في برنامج Medi-Cal إلى إذنك أو إذن من الوالد أو القائم برعاية الطفل لإجراء الإحالة، ما لم تكن هناك حالة طوارئ. ولا يجوز لمسؤولي خطة الصحة العقلية رفض طلب إجراء تقييم أولي لتحديد ما إذا كنت تستوفي معايير تلقي الخدمات من خطة الصحة العقلية.

يمكن تقديم خدمات الصحة العقلية المتخصصة من خلال خطة الصحة العقلية (المقاطعة) أو مقدمي الخدمة الآخرين الذين تتعاقد معهم خطة الصحة العقلية (مثل العيادات أو مراكز العلاج أو المنظمات المجتمعية أو فرادى مقدمي الخدمة).

أين أحصل على خدمات الصحة العقلية المتخصصة؟

يمكنك الحصول على خدمات الصحة العقلية المتخصصة في المقاطعة التي تعيش فيها وخارجها إذا لزم الأمر. تتوفر خدمات Orange County Mental Health and Recovery Services في جميع أنحاء المقاطعة. تقدم إدارة Orange County Mental Health and Recovery Services خدمات الصحة العقلية المتخصصة للأطفال والشباب والبالغين وكبار السن. إذا كان عمرك أقل من 21 عامًا، فربما تكون مؤهلاً لتلقي تغطية تأمينية ومزايا إضافية بموجب مزايا الفحص والتشخيص والعلاج المبكر والدوري. لمعرفة المزيد من المعلومات عن الخدمات المتاحة من خلال Orange County Mental Health and Recovery Services، يرجى الاتصال بالرقم (855) OC-

LINKS بين الساعة

8 صباحًا حتى 6 مساءً للتواصل مع مستكشف الصحة السلوكية، أو الضغط على رمز OC Links Chat خلال ساعات الدردشة المفتوحة على موقع OC Links الإلكتروني:

[/http://www.ochealthinfo.com/bhs/about/nit/oclinks](http://www.ochealthinfo.com/bhs/about/nit/oclinks)

سيحدد موظفو خطة الصحة العقلية ما إذا كنت تستوفي معايير الحصول على خدمات الصحة العقلية المتخصصة أم لا. إذا كنت مستوفيًا للمعايير، فسيحيلك موظفو خطة الصحة العقلية لإجراء تقييم. لكن إذا لم تستوفِ معايير الحصول على خدمات الصحة العقلية المتخصصة، فستُحال إلى خطة الرعاية المُدارة من Medi-Cal أو مقدم خدمة مقابل رسوم، والذي يمكنه تحديد ما إذا كنت بحاجة إلى خدمات صحة عقلية غير متخصصة. إذا رفض موظفو خطة الصحة العقلية، أو مقدم رعاية بالنيابة عن موظفي خطة الصحة العقلية، تقديم الخدمة أو وضعوا حدودًا لها، أو قللوا الخدمات المقدمة، أو تسببوا في تأخير تقديمها، أو أنهوا الخدمات التي تريد الحصول عليها أو تظن أنك يجب أن تحصل عليها، فإنه يحق لك تلقي إشعار مكتوب (يسمى "إشعار بقرار سلبي متعلق بالمزايا") من موظفي خطة الصحة العقلية ليخبروك بسبب الرفض، وحقك في تقديم طعن و/أو طلب عقد جلسة استماع رسمية. يحق لك أيضًا الاعتراض على القرار من خلال طلب تقديم طعن. يمكنك العثور على معلومات إضافية أدناه تتعلق بحقوقك في الحصول على إشعار وما يتعين عليك فعله حال اعتراضك على قرار خطتك للصحة العقلية.

ستساعدك خطتك للصحة العقلية في العثور على مقدم خدمة يمكنه توفير الرعاية التي تحتاجها. يجب على خطة الصحة العقلية إحالتك إلى أقرب مقدم خدمة إلى منزلك أو في حدود معايير الوقت والمسافة التي ستفي باحتياجاتك.

متى يمكنني الحصول على خدمات الصحة العقلية المتخصصة؟

يجب على خطتك للصحة العقلية الوفاء بمعايير المواعيد المحددة في الولاية عند تحديد موعد لك لتلقي الخدمات من خطة الصحة العقلية. يجب على خطة الصحة العقلية أن تعرض عليك موعدًا:

- في إطار زمني لا يتخطى 10 أيام عمل من طلبك غير العاجل لبدء تلقي الخدمات ضمن خطة الصحة العقلية؛
- وفي غضون 48 ساعة إذا طلبت تقديم خدمات لحالة عاجلة؛
- وفي إطار زمني لا يتخطى 15 يوم عمل من طلبك الحصول على موعد مع أحد الأطباء النفسيين؛
- وفي إطار زمني لا يتخطى 10 أيام عمل من موعد المقابلة السابق بالنسبة إلى الحالات المستمرة

ومن ناحية أخرى، فإن هذه الفترات من الانتظار قد تكون أطول إذا قرر مقدم خدماتك أن طول وقت الانتظار مناسب وغير ضار.

من سيأخذ القرار بشأن الخدمات التي سأحصل عليها؟

تشارك أنت ومقدم خدماتك وخطة الصحة العقلية جميعًا في تقرير الخدمات التي تحتاج إليها من خلال خطة الصحة العقلية. سيتحدث إليك أخصائي الصحة العقلية وسيساعدك على تحديد نوع خدمات الصحة العقلية المتخصصة المناسبة استنادًا إلى احتياجاتك.

لست بحاجة إلى معرفة ما إذا كانت لديك حالة صحية تستند إلى تشخيص مشكلة بصحتك العقلية أو مرض عقلي معين لكي تطلب المساعدة. ستساعدك خطة الصحة العقلية في الحصول على هذه المعلومات عن طريق إجراء تقييم لحالتك. سيقوم مقدم الخدمة بتقييم ما إذا كنت تعاني من اضطراب في الصحة العقلية يؤثر سلبيًا على حياتك اليومية أو ما إذا كان هناك احتمال لإصابتك باضطراب في الصحة العقلية أو اشتباه في ذلك، ما قد يؤثر سلبيًا على حياتك إذا لم تحصل على العلاج. ستتمكن من تلقي الخدمات التي تحتاج إليها أثناء إجراء مقدم الخدمة هذا التقييم. لست بحاجة إلى تشخيص يمس صحتك العقلية أو أن تكون مصابًا بمرض عقلي معين لكي تحصل على الخدمات خلال فترة التقييم.

إذا كان عمرك أقل من 21 عامًا، فقد تكون قادرًا أيضًا على الحصول على خدمات الصحة العقلية المتخصصة إذا كنت تعاني من مشكلة بصحتك العقلية نتيجة لتعرضك لصدمة أو المشاركة في نظام رعاية الأطفال أو المشاركة في نظام قضاء الأحداث أو تعرضك للتشرد. فضلًا عن ذلك، إذا كنت دون سن 21 عامًا، يتعين على خطة الصحة العقلية أن توفر لك الخدمات اللازمة طبيًا والتي ستساعد في معالجة حالة صحتك العقلية أو تحسينها. إن الخدمات التي تحافظ على حالة الصحة العقلية أو تدعمها أو تحسنها أو تجعلك أكثر قدرة على احتمالها تُعد ضرورية من الناحية الطبية.

قد تستلزم بعض الخدمات تفويضًا مسبقًا من خطة الصحة العقلية. يجب أن تستعين خطة الصحة العقلية بأحد المتخصصين الأكفاء لإجراء المراجعة للحصول على تفويض الخدمة. تسمى عملية المراجعة هذه تفويضًا مسبقًا لخدمات الصحة العقلية المتخصصة. يجب أن تسير عملية التفويض في خطة الصحة العقلية وفقًا لأطر زمنية محددة. للحصول على تفويض مسبق قياسي، يجب على خطة الصحة العقلية أن تتخذ قرارها بناءً على طلب مقدم خدماتك بالسرعة التي تتطلبها حالتك. على سبيل المثال، يجب على خطتك أن تستعجل قرار التفويض وترسل إشعارًا استنادًا إلى إطار زمني يتعلق بحالتك الصحية لا يتجاوز 72 ساعة من استلام طلب الخدمة، ولكن لا يزيد عن 14 يومًا تقويميًا من تلقي خطة الصحة العقلية للطلب.

إذا طلبت أنت أو مقدم خدماتك ذلك، أو إذا احتاجت خطة الصحة العقلية إلى الحصول على مزيد من المعلومات من مقدم الخدمة لديك وقدمت مبررات لذلك، يمكن تمديد الجدول الزمني لمدة تصل إلى 14 يومًا تقويميًا إضافيًا. وإليك مثال للحالات التي قد تكون هناك حاجة إلى التمديد فيها وهو عندما ترى خطة الصحة العقلية أنه قد يكون بمقدورها الموافقة على طلب مقدم خدماتك للعلاج في حال حصولها على معلومات إضافية من مقدم الخدمة لديك. في حال إقدام خطة الصحة العقلية على تمديد الجدول الزمني لطلب مقدم الخدمة، فسترسل لك المقاطعة إشعارًا مكتوبًا بالتمديد.

وتشمل الخدمات التي تتطلب تفويضًا مسبقًا ما يلي: الخدمات المنزلية المكثفة والعلاج النهاري المكثف وإعادة التأهيل النهاري وخدمات العلاج السلوكي والرعاية البديلة العلاجية. يمكنك أن تطلب من خطة الصحة العقلية مزيدًا من المعلومات حول عملية التفويض المسبق لديها. اتصل بخطة الصحة العقلية لطلب معلومات إضافية.

في حال قامت خطة الصحة العقلية برفض أو تأخير أو تقليل أو إنهاء الخدمات المطلوبة، فعليها أن ترسل لك إشعارًا بالقرار السلبي المتعلق بالمزايا تخطرك فيه برفض الخدمات، وتبلغك بأنه يمكنك تقديم طعن، وتوفر لك معلومات حول كيفية تقديم هذا الطعن. لمعرفة المزيد حول حقوقك في تقديم تظلم أو طعن حال اعتراضك على قرار خطة الصحة العقلية برفض خدماتك أو اتخاذها لإجراءات أخرى لا توافق عليها، راجع قسم "القرارات السلبية التي تتخذها خطة الصحة العقلية فيما يتعلق بالمزايا" في صفحة 33.

ما المقصود بالضرورة الطبية؟

يجب أن تكون الخدمات التي تحصل عليها ضرورية طبيًا ومخصصة لمعالجة حالتك. بالنسبة للأفراد الذين تبلغ أعمارهم 21 عامًا فما فوق، تكون الخدمة ضرورية طبيًا عندما يكون من المعقول والضروري حماية حياتك، أو الوقاية من مرض أو إعاقة كبيرة، أو لتخفيف ألم شديد.

بالنسبة إلى الأفراد الذين تقل أعمارهم عن 21 عامًا، تكون الخدمة ضرورية طبيًا عند تصحيح الخدمة حالة الصحة العقلية أو دعمها أو تعزيزها أو تحسينها أو جعلهم أكثر تقبلاً واحتمالاً لها. إن الخدمات التي تحافظ على حالة الصحة العقلية أو تدعمها أو تحسنها أو تجعلك أكثر تقبلاً واحتمالاً لها تعتبر ضرورية طبيًا ومشمولة بالتغطية كخدمات الفحص والتشخيص والعلاج المبكر والدوري.

كيف أحصل على خدمات الصحة العقلية الأخرى التي لا تغطيها خطة الصحة العقلية؟

إذا كنت مشتركاً في خطة رعاية تديرها Medi-Cal، فيمكنك الحصول على خدمات الصحة العقلية التالية لمرضى العيادات الخارجية من خلال خطة رعايتك المدارة من Medi-Cal:

- تقييم حالة الصحة العقلية وعلاجها، والذي يشمل العلاج الفردي والجماعي والأسري.
- الاختبارات النفسية والعصبية النفسية، عند الحاجة إليها سريريًا من أجل تقييم حالة الصحة العقلية.
- خدمات العيادات الخارجية لأغراض مراقبة العقاقير الموصوفة طبيًا.
- الاستشارات النفسية.
- مختبر العيادات الخارجية، والأدوية (من فضلك لاحظ أن معظم الأدوية مغطاة من خلال برنامج الرسوم مقابل الحصول على الخدمة من Medi-Cal (Fee-For-Service Medi-Cal)، واللوازم والمكملات.

للحصول على إحدى الخدمات المذكورة أعلاه، اتصل مباشرة بخطتك للرعاية المدارة من Medi-Cal. إذا لم تكن ضمن خطة رعاية مُدارة من Medi-Cal، فقد تتمكن من الحصول على هذه الخدمات من مقدمي الخدمات الفرديين والعيادات التي تقبل تغطية Medi-Cal. قد يكون بمقدور خطة الصحة العقلية مساعدتك في العثور على مقدم خدمات أو عيادة يمكنهما مساعدتك أو قد يعطيانك بعض الأفكار حول كيفية العثور على مقدم خدمات أو عيادة.

يمكن لأي صيدلية تقبل Medi-Cal صرف الوصفات الطبية لعلاج أي حالة من حالات الصحة العقلية. يُرجى ملاحظة أن معظم الأدوية التي تصرف بوصفة طبية والتي تصرفها الصيدليات مشمولة بتغطية برنامج Fee-For-Service من Medi-Cal، وليس خطتك للرعاية المُدارة.

كيف أحصل على خدمات Medi-Cal الأخرى (الرعاية الأولية/الطبية) والتي لا تغطيها خطة الصحة العقلية؟

إذا كنت ضمن خطة رعاية مُدارة، فإن الخطة مسؤولة عن العثور على أحد مقدمي الخدمات لك. إذا لم تكن مشتركاً في إحدى خطط الرعاية المُدارة، بل ضمن خطة Medi-Cal "العادية"، والتي تسمى أيضاً Fee-for-Service Medi-Cal، فيمكنك الذهاب إلى أي مقدم خدمة يقبل Medi-Cal. يجب عليك إخبار مقدم الخدمة أنك مشترك في إحدى خطط Medi-Cal قبل أن تبدأ في الحصول على خدماته. وإلا قد تُطالب بدفع فواتير مقابل هذه الخدمات.

يمكنك الاستعانة بمقدم خدمة غير تابع لخطتك الصحية لخدمات تنظيم الأسرة.

ماذا لو كانت تواجهني إحدى مشكلات تعاطي الكحول أو المخدرات؟

إذا كنت ترى بأنك بحاجة إلى خدمات لعلاج إحدى المشكلات الناجمة عن تعاطي الكحول أو المخدرات، فاتصل بالمسؤولين في مقاطعتك على:

معلومات حول نظام صرف الدواء المقنن لبرنامج Medi-Cal في مقاطعة أورانج

يمكنك الحصول على خدمات نظام صرف الدواء المقنن لبرنامج Medi-Cal في مقاطعة أورانج (Drug Medi-Cal Organized Delivery System, DMC-ODS) عن طريق الاتصال بخط وصول المستفيدين على الرقم 800-723-8641، على مدار الساعة، طوال أيام الأسبوع. لمزيد من المعلومات حول نظام ODS، اتصل بخدمات الأعضاء على الرقم 855-625-4657، من الاثنين إلى الجمعة بين الساعة 8:00 صباحًا و6:00 مساءً. لا تحتاج إلى أي شيء آخر. بصفتك مستفيدًا من برنامج Medi-Cal، فأنت مؤهل بالفعل للحصول على هذه الخدمات إذا كنت بحاجة إليها.

يمكنك أيضًا زيارة: www.ochealthinfo.com/dmc-ods في أي وقت.

لماذا قد أحتاج إلى تلقي خدمات مستشفيات الأمراض النفسية للمرضى المقيمين؟

قد تُحجَز بإحدى المستشفيات في حال كنت تعاني من إحدى حالات الصحة العقلية أو تظهر عليك أعراض إحدى حالات الصحة العقلية والتي يتعذر علاجها بأمان في ظل مستوى أقل من الرعاية، وبسبب حالة الصحة العقلية أو أعراض حالة الصحة العقلية، فإنك:

- تمثل خطرًا حاليًا على نفسك أو على الآخرين، أو قد تُحدث تدميرًا كبيرًا للممتلكات
- غير قادر على توفير الطعام أو الملابس أو المأوى أو استخدامها
- تشكل خطرًا شديدًا على صحتك الجسدية
- تعاني تدهورًا كبيرًا في الأونة الأخيرة في القدرة على العمل نتيجة لإصابتك بإحدى حالات الصحة العقلية
- تحتاج إلى تقييم نفسي أو علاج دوائي أو أي علاج آخر يتعذر توفيره إلا في المستشفى

اختيار مقدم خدمة

كيف أجد مقدمًا لخدمات الصحة العقلية المتخصصة التي أحتاج إليها؟

يتعين على خطتك للصحة العقلية نشر دليل مُحدَّث لمقدمي الخدمة على الإنترنت. في حال راودتك أسئلة حول مقدمي الخدمة الحاليين أو كنت ترغب في الحصول على دليل محدَّث لمقدمي الخدمات، يرجى زيارة الموقع الإلكتروني لخطة الصحة العقلية على http://www.ochealthinfo.com/bhs/about/medi_cal أو الاتصال برقم الهاتف المجاني لخطة الصحة العقلية. إذا طلبت الدليل فيمكنك الحصول على قائمة مكتوبة أو عبر البريد.

قد تضع خطة الصحة العقلية بعض القيود على اختيارك لمقدمي الخدمة. عندما تبدأ في الحصول على خدمات الصحة العقلية المتخصصة لأول مرة، فبإمكانك مطالبة خطتك للصحة العقلية تزويدك بخيار أولي لاثنتين على الأقل من مقدمي الخدمات، ويجب أن تسمح لك خطتك للصحة العقلية أيضًا بتغيير مقدم الخدمة. إذا طلبت تغيير مقدم الخدمة، فيجب على خطة الصحة العقلية السماح لك بالاختيار من بين اثنتين على الأقل من مقدمي الخدمة وإلى الحد المسموح به.

خطة الصحة العقلية مسؤولة عن ضمان حصولك على الرعاية في الوقت المناسب وتوفير عدد كافٍ من مقدمي الرعاية القريبين منك للتأكد من أنه يمكنك الحصول على خدمات علاج الصحة العقلية التي تغطيها خطة الصحة العقلية في حال احتياجك إليها.

أحيانًا يختار مقدمو خدمات خطة الصحة العقلية المتعاقدون التوقف عن تقديم خدمات الصحة العقلية المتخصصة. قد يتوقف مقدمو خدمات خطة الصحة العقلية عن التعاقد مع خطة الصحة العقلية، أو يمتنعون عن قبول مرضى خدمات الصحة العقلية المتخصصة التابعين لتأمين Medi-Cal من تلقاء أنفسهم أو حتى بطلب من خطة الصحة العقلية. وعند حدوث ذلك، يجب أن تبذل خطة الصحة العقلية جهودًا حثيثة لإعطاء إشعار مكتوب لكل شخص كان يتلقى خدمات الصحة العقلية المتخصصة من مقدم الخدمة. يجب تقديم الإشعار للمستفيد قبل 30 يومًا تقويميًا من التاريخ الفعلي لإنهاء الخدمة أو بعد 15 يومًا تقويميًا من معرفة خطة الصحة العقلية أن مقدم الخدمة سيتوقف عن العمل. وعند حدوث ذلك، يجب على خطة الصحة العقلية الخاصة بك أن تسمح لك بمواصلة تلقي الخدمات من مقدم الخدمة الذي ترك خطة الصحة العقلية، في حال موافقتك أنت ومقدم الخدمة. وهذا ما يسمى "استمرار الرعاية" ويرد شرحه أدناه.

هل يمكنني الاستمرار في تلقي الخدمات من مقدم خدمة رعايتي الحالي؟

إذا كنت تتلقى بالفعل خدمات الصحة العقلية من خطة رعاية تديرها Medi-Cal، فيمكنك الاستمرار في تلقي الرعاية من مقدم الخدمة هذا حتى ولو كنت تتلقى خدمات الصحة العقلية من مقدم الخدمة التابع لخطة للصحة العقلية طالما أن الخدمات منسقة بين مقدمي الخدمات والخدمات غير متماثلة.

فضلاً عن ذلك، فإنه في حال كنت تتلقى بالفعل خدمات الصحة العقلية المتخصصة من خطة أخرى للصحة العقلية أو خطة رعاية مُدارة أو مقدم رعاية فردي تابع لتأمين Medi-Cal، يمكنك طلب "استمرار الرعاية" حتى تتمكن من البقاء مع مقدم خدماتك الحالي، لمدة تصل إلى 12 شهرًا، في ظل ظروف معينة منها، على سبيل المثال لا الحصر، كل ما يلي:

- تربطك علاقة قائمة مع مقدم الخدمة الذي تطلبه؛
- ويلزم بقاءك مع مقدم الخدمة الحالي لمواصلة العلاج المستمر أو لأن انتقالك لمقدم خدمة جديد سيضر بحالة صحتك العقلية؛
- ويكون مقدم الخدمة مؤهلاً ويلبي متطلبات Medi-Cal؛
- ويوافق مقدم الخدمة على متطلبات خطة الصحة العقلية لیتعاقد معها.

نطاق الخدمات

إذا كنت تستوفي معايير الحصول على خدمات الصحة العقلية المتخصصة، فإن الخدمات التالية متاحة لك بناءً على احتياجاتك. سيعمل مقدم خدمة رعايتك بالتعاون معك لتحديد الخدمات التي ستناسبك على أفضل نحو.

خدمات الصحة العقلية

- إن خدمات الصحة العقلية هي خدمات علاجية فردية أو جماعية أو عائلية تساعد الأشخاص الذين يعانون من حالات الصحة العقلية على تنمية مهارات التأقلم مع الحياة اليومية. وهذه الخدمات تشمل أيضًا العمل الذي يقوم به مقدم الخدمة للمساعدة في تحسين الخدمات للشخص الذي يحصل على الخدمات. وتشمل هذه الأنواع ما يلي:
تقييمات لمعرفة ما إذا كنت بحاجة إلى الخدمة وما إذا كانت الخدمة تناسبك؛ والتخطيط للعلاج لتحديد أهداف علاج صحتك العقلية والخدمات المحددة التي ستقدم؛ و"العلاج التعاوني التكميلي"، الذي يعني العمل مع أفراد الأسرة وأهم الأشخاص في حياتك
(إذا أعطيت الإذن) لمساعدتك على تحسين قدراتك المعيشية اليومية أو الحفاظ عليها. يمكن تقديم خدمات الصحة العقلية في عيادة أو مكتب مقدم الخدمة، أو عبر الهاتف أو عن طريق الطبيب عن بعد، أو في منزلك أو في غيرها من الأماكن الاجتماعية.

خدمات الدعم الدوائي

- وتشمل هذه الخدمات وصف الأدوية النفسية وإعطائها وصرفها ورصد فاعليتها؛ والتتقيف المتعلق بالأدوية النفسية. يمكن تقديم خدمات الدعم الدوائي في عيادة أو مكتب مقدم الخدمة، أو عبر الهاتف أو عن طريق الطبيب عن بعد، أو في المنزل أو في غيرها من الأماكن الاجتماعية.

إدارة الحالات المستهدفة

- تساعد هذه الخدمة في الحصول على الخدمات الطبية أو التعليمية أو الاجتماعية أو المهنية أو ما قبل المهنية أو التأهيلية أو غيرها من الخدمات المجتمعية عندما يكون من الصعب على الأشخاص الذين يعانون من حالة صحية عقلية الحصول عليها بمفردهم. وتشمل إدارة الحالات المستهدفة، على سبيل المثال لا الحصر، وضع الخطط والاتصال والتنسيق والإحالة ورصد تقديم الخدمات لضمان حصول الشخص على الخدمة ووصوله إلى نظام تقديم الخدمات؛ ورصد تقدم الشخص.

خدمات التدخل في الأزمات

- هذه الخدمة متاحة لمعالجة حالة ملحة تحتاج إلى اهتمام عاجل. الهدف من التدخل وقت الأزمات هو مساعدة أفراد المجتمع، حتى لا ينتهي بهم الأمر في المستشفى. يمكن أن يستمر التدخل وقت الأزمات لمدة تصل إلى 8 ساعات ويمكن توفيره في عيادة أو مكتب مقدم الخدمة، أو عبر الهاتف أو عن طريق التطبيب عن بعد، أو في المنزل أو في غيرها من الأماكن الاجتماعية.

خدمات إعادة الاستقرار بعد الأزمات

- هذه الخدمة متاحة لمعالجة حالة ملحة تحتاج إلى اهتمام عاجل. تستمر عملية إعادة الاستقرار بعد الأزمة أقل من 24 ساعة ويجب توفيرها في مرفق رعاية صحية مرخص على مدار 24 ساعة، أو في برنامج العيادات الخارجية في المستشفى، أو في موقع مقدم خدمة معتمد لإعادة الاستقرار بعد الأزمات.

خدمات العلاج الإيوائية للبالغين

- توفر هذه الخدمات علاجًا للصحة العقلية وبناء المهارات للأشخاص الذين يعيشون في مرافق مرخصة توفر خدمات العلاج الإيوائية للأشخاص الذين يعانون من إحدى حالات الصحة العقلية. هذه الخدمات متاحة على مدار الساعة طوال أيام الأسبوع. لا تغطي Medi-Cal تكلفة الغرفة والمأكل حين تكون في المنشأة التي تقدم خدمات العلاج الإيوائية للبالغين.

خدمات العلاج الإيوائية في الأزمات

- إن هذه الخدمات توفر علاجًا للصحة العقلية وبناء المهارات للأشخاص الذين يعانون من أزمة نفسية أو عاطفية خطيرة، لكنهم لا يحتاجون إلى رعاية في مستشفى للأمراض النفسية. هذه الخدمات متاحة على مدار الساعة طوال أيام الأسبوع داخل منشآت مرخصة. لا تغطي Medi-Cal تكلفة الغرفة والمأكل حين تكون في المنشأة التي تقدم خدمات العلاج الإيوائية في الأزمات.

الخدمات المكثفة للعلاج النهاري

- هذا برنامج منظم لعلاج الصحة العقلية يتم توفيره لمجموعة من الأشخاص الذين قد يحتاجون بشكل أو بآخر إلى التواجد في المستشفى أو مرفق رعاية آخر يعمل على مدار 24 ساعة. يستمر البرنامج ثلاث ساعات على الأقل يوميًا. وعند حلول الليل يمكن لهؤلاء الأشخاص الرجوع إلى منازلهم. يتضمن البرنامج أنشطة بناء المهارات والخدمات العلاجية فضلاً عن العلاج النفسي.

البرامج النهارية لإعادة التأهيل

- هذا برنامج منظم مصمم لمساعدة الأشخاص الذين يعانون من حالة من حالات الصحة العقلية على التعلم وتطوير مهارات التأقلم والمهارات الحياتية وإدارة أعراض حالة الصحة العقلية بفعالية أكبر. يستمر البرنامج ثلاث ساعات على الأقل يوميًا. يتضمن البرنامج أنشطة بناء المهارات والخدمات العلاجية.

خدمات مستشفيات الأمراض النفسية للمرضى المقيمين

- هذه هي الخدمات المقدمة في إحدى مستشفيات الأمراض النفسية المرخصة بناءً على قرار أخصائي الصحة العقلية المصرح له بالعمل بأن هذا الشخص يحتاج إلى علاج مكثف للصحة العقلية على مدار 24 ساعة.

خدمات مرافق الصحة النفسية

- تُقدّم هذه الخدمات في مرفق مرخص للصحة العقلية متخصص في العلاج التأهيلي على مدار 24 ساعة لحالات الصحة العقلية الخطيرة. يجب أن يكون لمرافق الصحة النفسية اتفاق مع مستشفى أو عيادة قريبة لتلبية احتياجات الرعاية الصحية البدنية للأفراد المقيمين في هذا المرفق.

هل هناك خدمات خاصة متاحة للأطفال و/أو المراهقين و/أو الشباب دون سن 21؟

المستفيدون الذين تقل أعمارهم عن 21 عامًا مؤهلون للحصول على خدمات إضافية من Medi-Cal من خلال ميزة تسمى الفحص والتشخيص والعلاج المبكر والدوري.

لكي يصبح المستفيد مؤهلاً للحصول على خدمات الفحص والتشخيص والعلاج المبكر والدوري، يجب أن يكون عمر المستفيد أقل من 21 عامًا وأن يكون متمتعًا بخدمات Medi-Cal كاملة النطاق. يغطي الفحص والتشخيص والعلاج المبكر والدوري الخدمات اللازمة لمعالجة حالة صحتك السلوكية أو تحسينها. إن الخدمات التي تحافظ على حالة الصحة السلوكية أو تدعمها أو تحسنها أو تجعلك أكثر تقبلاً واحتمالاً لها، والتي بدورها تساعد في تحسين حالة الصحة العقلية، تعتبر ضرورية طبيًا ومشمولة بالتغطية بوصفها خدمات فحص وتشخيص وعلاج مبكر ودوري.

إذا كانت لديك أسئلة حول خدمات الفحص والتشخيص والعلاج المبكر والدوري، فيُرجى الاتصال بالرقم 800-723-8641 أو تفضل بزيارة صفحة ويب خدمات الفحص والتشخيص والعلاج المبكر والدوري التابعة [لإدارة خدمات الرعاية الصحية \(Department of Health Care Services, DHCS\)](#).

وتتوفر الخدمات التالية أيضًا المقدمة من خطة الصحة العقلية للأطفال والمراهقين والشباب دون سن 21 عامًا: خدمات العلاج السلوكي، وتنسيق الرعاية المكثفة، والخدمات المنزلية المكثفة، وخدمات الرعاية البديلة العلاجية.

خدمات العلاج السلوكي

تعتبر خدمات العلاج السلوكي تدخلات علاجية مكثفة وفردية وقصيرة الأجل لمرضى العيادات الخارجية من المستفيدين حتى سن 21 عامًا. يعاني الأفراد الذين يحصلون على هذه الخدمات من اضطرابات عاطفية خطيرة، ويعانون من تحول مؤلم أو أزمة حياتية، ويحتاجون إلى خدمات دعم إضافية قصيرة الأجل ومحددة لتحقيق النتائج المرجوة والواردة في خطة العلاج المكتوبة.

إن الخدمات السلوكية العلاجية هي نوع من خدمات الصحة العقلية المتخصصة المتاحة من خلال كل خطة من خطط الصحة العقلية في حال كنت تعاني من مشاكل عاطفية خطيرة. للحصول على خدمات العلاج السلوكي، يجب أن تكون ممن يتلقون إحدى خدمات الصحة العقلية، وأن تكون أقل من 21 عامًا، وأن تكون متمتعًا بخدمات Medi-Cal كاملة النطاق.

- إذا كنت تعيش في منزلك، يمكن لأحد موظفي خدمات العلاج السلوكي العمل معك بشكل فردي لتقليل مشاكل السلوك الشديدة لمحاولة منعك من الاحتياج إلى اللجوء إلى مستوى أعلى من الرعاية، مثل دور رعاية الأطفال والشباب دون سن 21 الذين يمرون بمشاكل عاطفية خطيرة للغاية.
- إذا كنت تعيش في إحدى دور الرعاية للأطفال والشباب دون سن 21 عامًا الذين يعانون من مشاكل عاطفية خطيرة للغاية، فيمكن لأحد موظفي خدمات العلاج السلوكي العمل معك حتى تصبح قادرًا على الانتقال إلى مستوى أقل من الرعاية، مثل دار الحضانة/الرعاية أو العودة إلى منزلك.

ستساعدك خدمات العلاج السلوكي أنت وعائلتك أو القائم بالرعاية أو الوصي على تعلم طرق جديدة لمعالجة السلوك المسبب للمشكلة وطرق تعزيز السلوكيات التي ستفتح لك طريق النجاح. ستعمل أنت وأحد موظفي خدمات العلاج السلوكي وأسرته أو الشخص القائم برعايتك أو الوصي عليك معًا كفريق واحد لمعالجة المشكلات السلوكية خلال فترة زمنية قصيرة، حتى لا تعود بحاجة إلى خدمات العلاج السلوكي. ستكون لديك خطة لخدمات العلاج السلوكي ستوضح الدور الذي ستضطلع به أنت أو أسرته أو القائم برعايتك أو الوصي عليك أثناء خدمات العلاج السلوكي، وموعد ومكان الحصول على هذه الخدمات. يمكن أن يعمل معك موظف خدمات العلاج السلوكي في أغلب الأماكن التي من المحتمل أن تحتاج فيها إلى مساعدة بشأن مشكلاتك السلوكية. ويشمل ذلك منزلك، ومنزل الأسرة الكافلة، ومنزل الرعاية الجماعي، والمدرسة، وبرنامج العلاج النهاري، ومناطق مجتمعية أخرى.

تنسيق الرعاية المكثفة

يُعد تنسيق الرعاية المكثفة خدمة لإدارة الحالات المستهدفة تُسهّل تقييم الخدمات وتخطيط الرعاية المقدمة من خلالها وتنسيقها للمستفيدين دون سن 21 عامًا المؤهلين للحصول على النطاق الكامل لخدمات برنامج Medi-Cal والذين يستوفون معايير الضرورة الطبية لتلقي هذه الخدمة.

تتضمن عناصر خدمة تنسيق الرعاية المكثفة التقييم، وتخطيط الخدمات وتنفيذها، والرصد والمواومة، والانتقال. تُقدّم خدمات تنسيق الرعاية المكثفة من خلال مبادئ نموذج الممارسة الأساسية المتكاملة، بما في ذلك تكوين فريق من الطفل والأسرة لضمان تسهيل العلاقة التعاونية بين الطفل وأسرته وأنظمة خدمة الأطفال المعنية.

يتضمن فريق الطفل والأسرة جهات دعم رسمية (مثل منسق الرعاية ومقدمي الخدمات ومديري الحالات من الوكالات التي تقدم خدمات للأطفال)، وجهات دعم عادية (مثل أفراد الأسرة والجيران والأصدقاء ورجال الدين)، والأفراد الآخرين الذين يعملون معًا على وضع خطة العمل وتنفيذها، والذين تقع على عاتقهم مسؤولية دعم الأطفال وأسرهم في تحقيق أهدافهم. توفر خدمة تنسيق الرعاية المكثفة كذلك منسقًا مسؤولاً عن تنسيق الرعاية المكثفة تشمل مسؤولياته ما يلي:

- ضمان الوصول إلى الخدمات الضرورية طبيًا وتنسيقها وتقديمها بأسلوب يركز على نقاط القوة ويراعي الاحتياجات الفردية ويستند إلى مطالب العميل ويتسم بالكفاءة الثقافية واللغوية.
- ضمان استرشاد الخدمات وأوجه الدعم باحتياجات الطفل.
- تسهيل العلاقة التعاونية بين الطفل وأسرته والأنظمة المعنية بتقديم الخدمات له.
- تقديم الدعم لولي الأمر/القائم بالرعاية في تلبية احتياجات طفله.
- المساعدة في تكوين فريق من الطفل والأسرة وتقديم الدعم المتواصل.
- تنظيم الرعاية ومواءمتها عبر مقدمي الخدمة وأنظمة خدمة الأطفال لتوفير الخدمة للطفل في مجتمعه.

الخدمات المنزلية المكثفة

الخدمات المنزلية المكثفة هي تدخلات تراعي الاحتياجات الفردية وتركز على نقاط القوة مصممة لتغيير أو تحسين حالات الصحة العقلية التي تؤثر على أداء الطفل/الشباب للوظائف وتهدف إلى مساعدة الطفل/الشباب على غرس المهارات اللازمة لتأدية الوظائف بنجاح في المنزل والمجتمع وتعزيز قدرة أسرة الطفل/الشباب على مساعدته في تأدية الوظائف بنجاح في المنزل والمجتمع.

تتوفر الخدمات المنزلية المكثفة وفقًا لخطة علاج فردية وضعها فريق الطفل والأسرة بما يتماشى مع نموذج الممارسة الأساسية المتكاملة بالتنسيق مع خطة الخدمة الشاملة للأسرة، والتي قد تشمل، على سبيل المثال لا الحصر، التقييم، ووضع الخطة والعلاج وإعادة التأهيل وتقديم الدعم من خلال العلاج التعاوني التكميلي. يتم توفير الخدمات المنزلية المكثفة إلى المستفيدين دون عمر 21 عامًا المؤهلين للنطاق الكامل لخدمات Medi-Cal، والذين يستوفون معايير الضرورة الطبية لتلقي هذه الخدمة.

الرعاية البديلة العلاجية

يسمح نموذج خدمة الرعاية البديلة العلاجية (Therapeutic Foster Care, TFC) بتوفير خدمات صحة عقلية قصيرة المدى ومكثفة وقائمة على معرفة تأثير الصدمة وفردية ومتخصصة للأطفال والشباب حتى عمر 21 عامًا الذين لديهم احتياجات عاطفية وسلوكية معقدة. تشمل الخدمات وضع الخطة وإعادة التأهيل وتقديم الدعم من خلال العلاج التعاوني التكميلي. في نموذج TFC، يتم إيداع الأطفال لدى كفلاء TFC مدربين، وخاضعين لإشراف مكثف، ومدعومين من جهات متخصصة.

الخدمات المتاحة من خلال الهاتف أو الخدمة الصحية عن بُعد

الخدمات التي يمكن توفيرها عبر الهاتف أو الخدمة الصحية عن بُعد:

- خدمات الصحة العقلية
- خدمات الدعم الدوائي
- خدمات التدخل في الأزمات
- إدارة الحالات المستهدفة
- تنسيق الرعاية المكثفة
- خدمات دعم الأقران

قد يتم تقديم بعض عناصر الخدمة من خلال الخدمة الصحية عن بُعد أو عبر الهاتف:

- الخدمات المكثفة للعلاج النهاري
- البرامج النهارية لإعادة التأهيل
- خدمات العلاج الإيوائية للبالغين
- خدمات العلاج الإيوائية في الأزمات
- خدمات إعادة الاستقرار بعد الأزمات

الخدمات التي لا يمكن تقديمها عن طريق الهاتف أو الخدمة الصحية عن بُعد:

- خدمات مرافق الصحة النفسية
- خدمات مستشفيات الأمراض النفسية للمرضى المقيمين
- خدمات العلاج السلوكي
- الخدمات المنزلية المكثفة
- الرعاية البديلة العلاجية**

القرارات السلبية التي تتخذها خطة الصحة العقلية فيما يتعلق بالمزايا

ما هي الحقوق المكفولة لي إذا رفضت خطة الصحة العقلية الخدمات التي أريدها أو أعتقد أنني بحاجة إليها؟

في حالة رفض خطة الصحة العقلية الخاصة بك، أو أحد مقدمي الخدمة بالنيابة عن خطة الصحة العقلية الخدمات التي تريدها أو التي تعتقد أنه يجب عليك الحصول عليها، أو الحد منها أو تقليلها أو تأخيرها أو إنهاؤها، يحق لك الحصول على إشعار مكتوب (يسمى "إشعار بالقرار السلبي المتعلق بالمزايا") من خطة الصحة العقلية. يحق لك أيضاً الاعتراض على القرار من خلال طلب تقديم طعن. تناقش الأقسام أدناه حقك في تلقي إشعار وما الذي يجب عليك فعله في حال اعتراضك على قرار خطة الصحة العقلية الخاصة بك.

ما القرار السلبي المتعلق بالمزايا؟

- يُعرّف القرار السلبي المتعلق بالمزايا على أنه أي من الإجراءات التالية التي تتخذها خطة الصحة العقلية:
1. رفض الخدمة المطلوبة أو التصريح المحدود بها، بما في ذلك القرارات المستندة إلى نوع أو مستوى الخدمة أو الضرورة الطبية لميزة مشمولة بالتغطية أو ملاءمتها أو تحديد مكان تلقيها أو فعاليتها؛
 2. أو تقليص الخدمة المصرح بها مسبقاً أو تعليقها أو إنهاؤها؛
 3. أو رفض سداد جزء من مبلغ الخدمة أو عدم سداده بالكامل؛
 4. أو عدم توفير الخدمات في الوقت المناسب؛
 5. أو عدم اتخاذ إجراء ضمن الأطر الزمنية المطلوبة للقرار القياسي المتعلق بالتظلمات والطعون (إذا قدمت تظلمًا إلى خطة الصحة العقلية ولم توافك الخطة بقرار مكتوب بشأن تظلمك في غضون 90 يومًا. إذا قدمت طعنًا إلى خطة الصحة العقلية ولم توافك الخطة بقرار مكتوب بشأن طعنك في غضون 30 يومًا، أو إذا قدمت طعنًا عاجلاً ولم تتلق ردًا في غضون 72 ساعة)؛
 6. أو رفض طلب المستفيد في الاعتراض على المسؤولية المالية.

ما المقصود بالإشعار بقرار سلبي يمتثل بالمزايا؟

الإشعار بالقرار السلبي المتعلق بالمزايا هو خطاب سترسله لك خطة الصحة العقلية الخاصة بك إذا اتخذت قرارًا برفض الخدمات التي تعتقد أنت ومقدم الخدمة الخاص بك أنه يجب أن تحصل عليها أو الحد منها أو تقليلها أو تأخيرها أو إنهاؤها. وهذا يتضمن رفض الدفع نظير خدمة أو الرفض على أساس الادعاء بأن الخدمات غير مشمولة بالتغطية، أو الرفض على أساس الادعاء بأن الخدمات ليست ضرورية طبيًا، أو الرفض بسبب نظام التقديم الخاطئ للخدمة، أو رفض طلب الاعتراض على المسؤولية المالية. يُستخدم الإشعار بالقرار السلبي المتعلق بالمزايا

يُستخدم كذلك لإبلاغك إذا لم يتم اتخاذ قرار بشأن تظلمك أو طعنك أو طعنك العاجل في الوقت المحدد، أو إذا لم تحصل على الخدمات ضمن معايير الجدول الزمني لخطة الصحة العقلية لتقديم الخدمات.

توقيت الإشعار

يجب أن ترسل الخطة إشعارًا بالبريد إلى المستفيد قبل 10 أيام على الأقل من تاريخ الإجراء المتعلق بإنهاء خدمة الصحة العقلية المتخصصة المصرح بها مسبقًا أو تعليقها أو تقليلها. يجب أن ترسل الخطة أيضًا إشعارًا بالبريد إلى المستفيد في غضون يومي عمل من قرار رفض الدفع أو القرارات التي تؤدي إلى رفض أو تأخير أو تعديل جميع خدمات الصحة العقلية المتخصصة المطلوبة أو جزء منها.

هل سأتلقي دائمًا إشعارًا بالقرار السلبي المتعلق بالمزايا في حال عدم حصولي على الخدمات التي أريدها؟

هناك بعض الحالات التي قد لا تحصل فيها على إشعار بالقرار السلبي المتعلق بالمزايا. لا يزال بإمكانك تقديم طعن إلى خطة المقاطعة أو إذا كنت قد أكملت إجراءات الطعن، يمكنك طلب عقد جلسة استماع رسمية عادلة في هذه الحالات. ويرد في هذا الدليل معلومات عن كيفية تقديم طعن أو طلب جلسة استماع عادلة. ويفترض أن تكون المعلومات متوفرة أيضًا في مكتب مقدم الخدمة.

ما المعلومات التي سأحصل عليها من خلال الإشعار بالقرار السلبي المتعلق بالمزايا؟

إليك المعلومات التي ستحصل عليها من خلال الإشعار بالقرار السلبي المتعلق بالمزايا:

- القرار الذي اتخذته خطة الصحة العقلية الخاصة بك، والذي يؤثر فيك وفي قدرتك على الحصول على الخدمات
- التاريخ الذي سيدخل فيه هذا القرار حيز التنفيذ وسبب اتخاذه
- قواعد الولاية أو القواعد الفيدرالية التي استند إليها القرار
- حقوقك في تقديم طلب الطعن إذا كنت لا توافق على قرار خطة الصحة العقلية
- كيفية تقديم طعن إلى خطة الصحة العقلية
- كيفية طلب جلسة استماع رسمية إذا لم تكن راضيًا عن قرار خطة الصحة العقلية بشأن طعنك
- كيفية طلب طعن عاجل أو جلسة استماع رسمية عاجلة
- كيفية الحصول على مساعدة في تقديم طعن أو طلب جلسة استماع رسمية
- المدة الزمنية المتاحة لك لتقديم طعن أو طلب جلسة استماع رسمية
- حَقَّ في مواصلة تلقي الخدمات أثناء انتظارك لقرار الطعن أو قرار جلسة الاستماع الرسمية، وكيفية طلب استمرار تلقي هذه الخدمات، وما إذا كان برنامج Medi-Cal سيغطي تكاليف هذه الخدمات أم لا
- توقيت تقديم طلب الطعن أو طلب جلسة استماع رسمية إذا كنت تريد الاستمرار في الحصول على الخدمات.

ما الذي يتعين علي القيام به عندما أتلقي إشعارًا بالقرار السلبي المتعلق بالمزايا؟

عند تلقيك إشعارًا بالقرار السلبي المتعلق بالمزايا، ينبغي لك قراءة جميع المعلومات الواردة في الإشعار بعناية. إذا كنت لا تفهم الإشعار، يمكن لخطة الصحة العقلية مساعدتك. يمكنك أيضًا أن تطلب من شخص آخر مساعدتك.

إذا أبلغتك خطة الصحة العقلية أن خدماتك ستنتهي أو سيتم تقليلها ولم توافق على القرار، يحق لك تقديم طعن على هذا القرار. يمكنك الاستمرار في الحصول على الخدمات حتى يتم اتخاذ قرار بشأن طعنك أو صدور حكم في جلسة الاستماع الرسمية التي طلبت عقدها. يجب أن تطلب استمرار الخدمات في موعد لا يتجاوز 10 أيام بعد تلقي إشعار بالقرار السلبي المتعلق بالمزايا أو قبل تاريخ سريان التغيير.

إجراءات حل المشكلات: تقديم تظلم أو طعن

ماذا لو لم أحصل على الخدمات التي أريدها من خطة الصحة العقلية الخاصة بي؟

يجب أن تضع لك خطة الصحة العقلية إجراءات محددة لحل أي شكوى أو مشكلة بخصوص أي مسألة متعلقة بخدمات الصحة العقلية المتخصصة التي تريدها أو تتلقاها. وتسمى هذه إجراءات حل المشكلات ويمكن أن تنطوي على ما يلي:

1. **عملية التظلم:** تعبير عن عدم الرضا عن أي شيء يتعلق بخدمات الصحة العقلية المتخصصة أو خطة الصحة العقلية.
2. **عملية الطعن:** إعادة النظر في قرار (على سبيل المثال، رفض الخدمات أو إنهاؤها أو تقليلها) تم اتخاذه بشأن خدمات الصحة العقلية المتخصصة من قبل خطة الصحة العقلية أو مقدم الخدمة الخاص بك.
3. **عملية جلسة الاستماع الرسمية:** عملية طلب جلسة استماع إدارية أمام قاضي القانون الإداري للولاية إذا رفضت خطة الصحة العقلية طعنك.

إن تقديم تظلم أو طعن أو طلب جلسة الاستماع الرسمية لن يُحسب ضدك ولن يؤثر على الخدمات التي تتلقاها. يساعدك تقديم تظلم أو طعن على حصولك على الخدمات التي تحتاج إليها وحل أي مشكلات قد تواجهها بشأن خدمات الصحة العقلية المتخصصة. تساعد التظلمات والطعون أيضاً خطة الصحة العقلية من خلال منحها المعلومات التي يمكنها استخدامها لتحسين الخدمات. عند اكتمال عملية التظلم أو الطعن، ستخطر خطة الصحة العقلية الخاصة بك أنت والجهات المعنية الأخرى بالنتيجة النهائية. عندما يتم صدور حكم في جلسة الاستماع الرسمية، سيقوم مكتب جلسات الاستماع الرسمية بإخطارك وإخطار الجهات المعنية الأخرى بالنتيجة النهائية. يمكنك معرفة المزيد حول كل من عمليات حل المشكلات أدناه.

هل يمكنني الحصول على المساعدة بشأن تقديم طعن أو تظلم أو طلب عقد جلسة استماع رسمية؟

ستساعد خطة الصحة العقلية الخاصة بك في توضيح هذه العمليات لك ويجب أن تساعدك في تقديم تظلم أو طعن أو طلب جلسة استماع رسمية. قد تساعدك خطة الصحة العقلية أيضاً في تحديد ما إذا كنت مؤهلاً لما تسمى بعملية "الطعن العاجل"، والتي تعني أنه سيتم مراجعة هذه العملية بشكل أسرع نظراً إلى أن صحتك و/أو صحتك العقلية و/أو استقرارك الصحي معرض للخطر. يمكنك أيضاً أن تفوض شخصاً آخر باتخاذ إجراء نيابةً عنك، بما في ذلك مقدم خدمات الصحة العقلية المتخصصة أو محامٍ.

إذا كنت ترغب في الحصول على المساعدة، فاتصل بالرقم 866-308-3074 أو الهاتف النصي 866-308-3073 (TTY).

يجب أن تمنحك خطة الصحة العقلية الخاصة بك مساعدة معقولة في استكمال النماذج والخطوات الإجرائية الأخرى المتعلقة بالتظلم أو الطعن. وهذا يشمل، على سبيل المثال لا الحصر، توفير خدمات الترجمة الفورية وأرقام مجانية تتيح ميزة الهاتف النصي (TTY)/جهاز الاتصالات للصم (TDD) والترجمة الفورية.

هل يمكن لحكومة الولاية مساعدتي في حل مشكلتي/الإجابة عن أسئلتني؟

يمكنك الاتصال بمكتب أمين المظالم التابع لإدارة خدمات الرعاية الصحية (Department of Health Care Services, Office of the Ombudsman)، من الاثنين حتى الجمعة، من 8 صباحًا حتى 5 مساءً. (باستثناء العطلات)، عبر الهاتف على الرقم (888) 452-8609 أو عبر البريد الإلكتروني على MMCDombudsmanOffice@dhcs.ca.gov. يرجى الملاحظة: لا تعتبر رسائل البريد الإلكتروني سرية. يجب عدم تضمين معلومات شخصية في رسالة بريد إلكتروني.

يمكنك أيضًا الحصول على مساعدة قانونية مجانية في مكتب المساعدة القانونية المحلي أو مجموعات أخرى. يمكنك كذلك الاتصال بإدارة كاليفورنيا للخدمات الاجتماعية (California Department of Social Services, CDSS) للاستفسار عن الحقوق المكفولة لك في جلسات الاستماع عن طريق الاتصال بوحدة الاستفسار والاستجابة العامة الخاصة بهم عبر الهاتف على الرقم (800) 952-5253 (للمستخدمي TTY، اتصل على الرقم (800) 952-8349).

عملية التظلم

ما المقصود بالتظلم؟

التظلم هو تعبير عن الاستياء تجاه أي أمور تتعلق بخدمات الصحة العقلية المتخصصة والتي لا تعد إحدى المشكلات التي تعالجها عمليات الطعن وجلسات الاستماع الرسمية.

ما المقصود بعملية التظلم؟

عملية التظلم هو إجراء تتخذه خطة الصحة العقلية لمراجعة تظلمك أو شكواك بشأن خدماتك أو خطة الصحة العقلية.

يمكن تقديم التظلم في أي وقت شفهيًا أو كتابيًا ولن يسبب لك تقديم تظلم خسارة حقوقك أو خدماتك. إذا قدمت تظلمًا، فلن يقع مقدم الخدمة الخاص بك في مشكلة.

يمكنك تفويض شخص آخر، أو محامٍ، أو مقدم الخدمة الخاص بك، في التصرف نيابةً عنك. إذا كنت تفوض شخصًا آخر في التصرف نيابةً عنك، فقد تطالبك خطة الصحة العقلية بتوقيع نموذج يجيز للخطة الإفصاح عن المعلومات لهذا الشخص.

يجب أن يكون أي شخص يعمل لصالح خطة الصحة العقلية وبيت في التظلم مؤهلاً لاتخاذ القرارات وألا يكون قد شارك في أي مستويات سابقة للمراجعة أو اتخاذ القرارات.

متى يمكنني تقديم تظلم؟

يمكنك تقديم تظلم في أي وقت إلى خطة الصحة العقلية إذا كنت غير راضٍ عن خدمات الصحة العقلية المتخصصة أو لديك مخاوف أخرى بشأن خطة الصحة العقلية.

كيف يمكنني تقديم تظلم؟

يمكنك الاتصال بخطة الصحة العقلية الخاصة بك للحصول على مساعدة بشأن تظلمك. ويمكن تقديم التظلمات شفهيًا أو كتابيًا. ولا ينبغي متابعة التظلمات الشفهية كتابةً. إذا رغبت في تقديم تظلمك كتابيًا، فستوفر خطة الصحة العقلية مظارييف تحمل عنوان المرسل في جميع مواقع مقدمي الخدمات لتستخدمها لإرسال تظلمك عبر البريد. إذا لم يكن لديك مظروف يحمل عنوان المرسل، يمكنك إرسال تظلمك مباشرةً على العنوان الموجود في مقدمة هذا الكتيب.

كيف أعرف ما إذا كانت خطة الصحة العقلية تلقت تظلمي؟

ستخبرك خطة الصحة العقلية بأنها تلقت تظلمك من خلال إرسال تأكيد كتابي لك.

متى سيتم البت في تظلمي؟

يجب أن تتخذ خطة الصحة العقلية قرارًا بشأن تظلمك في غضون 90 يومًا من تاريخ تقديم تظلمك. يمكن تمديد الأطر الزمنية لاتخاذ قرار بما يصل إلى 14 يومًا تقويميًا إذا طلبت تمديدًا، أو إذا كانت خطة الصحة العقلية تعتقد أن هناك حاجة إلى معلومات إضافية وأن هذا التأخير لصالحك. ومن الأمثلة التي يكون فيها التأخير لصالحك، حين تعتقد خطة الصحة العقلية أنها قد تكون قادرة على اتخاذ قرار بشأن تظلمك إذا كان لديها وقت أطول للحصول على معلومات منك أو من أشخاص آخرين معنيين.

كيف أعرف إذا اتخذت خطة الصحة العقلية قرارًا بشأن تظلمي؟

عند اتخاذ قرار بشأن تظلمك، ستقوم خطة الصحة العقلية بإخطارك أو إخطار ممثلك كتابيًا بالقرار. إذا أخفقت خطة المقاطعة في إبلاغك أو إبلاغ أي أطراف متضررة بقرار التظلم في الوقت المحدد، فسترسل لك خطة الصحة العقلية إشعارًا بالقرار السلبي المتعلق بالمزايا يفيدك بشأن حقك في طلب عقد جلسة استماع رسمية. يتعين على خطة الصحة العقلية أن ترسل لك إشعارًا بالقرار السلبي المتعلق بالمزايا في تاريخ انتهاء الإطار الزمني. يمكنك الاتصال بخطة الصحة العقلية للحصول على مزيد من المعلومات إذا لم تتلق إشعارًا بالقرار السلبي المتعلق بالمزايا.

هل هناك موعد نهائي لتقديم تظلم؟

لا، يمكنك تقديم تظلم في أي وقت.

عملية الطعن (القياسي والعاجل)

يجب أن تسمح لك خطة الصحة العقلية بالطعن في قرارها الذي لا توافق عليه وطلب مراجعة لبعض القرارات المتخذة من قبل خطة الصحة العقلية أو مقدمي الخدمات بشأن خدمات الصحة العقلية المتخصصة التي تتلقاها. وهناك طريقتان يمكنك من خلالهما طلب مراجعة. تتمثل الأولى في استخدام عملية الطعن القياسي.

أما الثانية فهي استخدام عملية الطعن العاجل. ويتشابه هذان النوعان من الطعون؛ ومع ذلك، فهناك متطلبات محددة للتأهل لتقديم طعن عاجل. ويرد أدناه شرح للمتطلبات المحددة.

ما هو الطعن القياسي؟

الطعن القياسي هو تقديم طلب لمراجعة قرار تم اتخاذه من قبل خطة الصحة العقلية أو مقدم الخدمة الخاص بك ينطوي على رفض الخدمات التي تعتقد أنك بحاجة إليها أو تغييرها. وإذا طلبت طعنًا قياسيًّا، فقد تستغرق خطة الصحة العقلية ما يصل إلى 30 يومًا لمراجعتها. إذا كنت تعتقد أن الانتظار لمدة 30 يومًا سيعرض صحتك للخطر، يجب أن تطلب "الطعن العاجل".

ستتيح لك عملية الطعن القياسي ما يلي:

- تقديم طعن شفهيًا أو كتابيًا.
- ضمان أن تقديم طلب الطعن لن يُحسب ضدك أو ضد مقدم الخدمة بأي شكل من الأشكال.
- تفويض شخص آخر لاتخاذ الإجراءات نيابة عنك، بما في ذلك مقدم الخدمة. إذا كنت تفوض شخصًا آخر في التصرف نيابة عنك، فقد تطالبك خطة الصحة العقلية بتوقيع نموذج يجيز للخطة الإفصاح عن المعلومات لهذا الشخص.
- استمرار حصولك على المزايا والمخصصات عند طلب تقديم طعن خلال الإطار الزمني المطلوب، أي بعد 10 أيام من تاريخ إرسال إشعار بالقرار السلبي المتعلق بالمزايا عبر البريد أو استلامك إياه شخصيًا. لا يتعين عليك دفع تكاليف الخدمات المستمرة أثناء فترة النظر في الطعن. ومع ذلك، إذا كنت قد طلبت استمرار تلقي الميزة، وأيد القرار النهائي للطعن قرار تقليل أو إيقاف الخدمة التي تتلقاها، فقد يُطلب منك دفع تكلفة الخدمات التي تلقيتها أثناء فترة النظر في الطعن.
- ضمان أن يكون الأفراد المسؤولون عن اتخاذ القرارات المتعلقة بالطعن مؤهلين للقيام بذلك وأنهم لم يشاركوا في أي مستوى سابق من المراجعة أو اتخاذ القرارات.
- إمكانية قيامك أنت أو ممثلك بدراسة ملف قضيتك، بما في ذلك السجل الطبي الخاص بك، وأي وثائق أو سجلات أخرى يتم النظر فيها أثناء عملية الطعن.
- فرصة معقولة لتقديم الأدلة والشهادات والحجج القانونية والواقعية، بالحضور الشخصي، أو كتابيًا.
- تضمينك أنت أو ممثلك أو الممثل القانوني عن تركة المستفيد المتوفى كأطراف في الطعن.
- إعلامك بأنه تتم مراجعة الطعن الذي قدمته من خلال إرسال تأكيد كتابي إليك.
- إعلامك بحقك في طلب جلسة استماع رسمية، عقب إكمال عملية الطعن لدى خطة الصحة العقلية.

متى يمكنني تقديم طعن؟

يمكنك تقديم طعن لدى خطة الصحة العقلية في أي حالة من الحالات الحالية:

- إذا قررت خطة الصحة العقلية أو أحد مقدمي الخدمة المتعاقد معهم أنك غير مؤهل للحصول على أي خدمات تتعلق بالصحة العقلية المتخصصة من برنامج Medi-Cal نظرًا إلى أنك لا تستوفي معايير الضرورة الطبية.
- يعتقد مقدم الخدمة الخاص بك أنك تحتاج إلى إحدى خدمات الصحة العقلية المتخصصة ويطلب من خطة الصحة العقلية إرسال الموافقة، لكن خطة الصحة العقلية لا توافق على ذلك وترفض طلب مقدم الخدمة أو تقوم بإجراء تغيير في نوع الخدمة أو معدل تواترها.
- طلب مقدم الخدمة الخاص بك من خطة الصحة العقلية إرسال الموافقة، لكن خطة الصحة العقلية تحتاج إلى المزيد من المعلومات لاتخاذ قرار ولا تقوم بإكمال إجراء الموافقة في الوقت المحدد.
- لا تقدم خطة الصحة العقلية الخاصة بك الخدمات وفقًا للجدول الزمني التي أعدتها.
- لا تعتقد أن خطة الصحة العقلية تقدم الخدمات في أقرب وقت ممكن لتلبية احتياجاتك.
- لم يتم البت في طلب التظلم أو الطعن أو الطعن العاجل الخاص بك في الوقت المناسب.
- لا تتفق أنت ومقدم الخدمة بشأن خدمات الصحة العقلية المتخصصة التي تحتاج إليها.

كيف يمكنني تقديم طلب الطعن؟

يمكنك الاتصال بخطة الصحة العقلية الخاصة بك على الرقم 308-3074 (866) للحصول على المساعدة في تقديم طلب الطعن. وستوفر لك خطة الصحة العقلية مظاريف تحمل عنوان المرسل في جميع مواقع مقدمي الخدمات لإرسال طلب الطعن الخاص بك عبر البريد. إذا لم يتوفر لديك ظرف يحمل عنوان المرسل، يمكنك إرسال طلب الطعن مباشرة عبر البريد إلى العنوان الموجود في مقدمة هذا الكتيب أو يجوز لك إرسال طلب الطعن عبر البريد الإلكتروني إلى AQISGrievance@ochca.com أو عبر الفاكس على الرقم 714-834-6575.

كيف أعرف إن كان قد تم البت في طلب الطعن الخاص بي؟

ستقوم خطة الصحة العقلية الخاصة بك بإخطارك أنت أو ممثلك كتابيًا بشأن قرارها فيما يتعلق بطلب الطعن المقدم منك. سيحتوي الإشعار على المعلومات التالية:

- نتائج إجراء البت في طلب الطعن
- تاريخ صدور القرار بشأن طلب الطعن
- إذا لم يكن قرار الطعن في صالحك تمامًا، فسيحتوي الإشعار على معلومات تتعلق بحقك في طلب عقد جلسة استماع رسمية والإجراء الذي يتعلق بتقديم طلب لعقد جلسة استماع رسمية أيضًا

هل هناك موعد نهائي لتقديم طلب الطعن؟

يجب عليك تقديم طلب الطعن في غضون 60 يومًا من تاريخ الإشعار بالقرار السلبي المتعلق بالمزايا. لا توجد مواعيد نهائية لتقديم طلب الطعن حينما لا تحصل على إشعار بقرار سلبي متعلق بالمزايا، لذلك يمكنك تقديم هذا النوع من طلب الطعن في أي وقت.

متى سيتم اتخاذ قرار بشأن طلب الطعن الخاص بي؟

يجب أن تتخذ خطة الصحة العقلية قرارًا بشأن طلب الطعن المقدم منك في غضون 30 يومًا من موعد استلام الخطة الصحية طلب الطعن الخاص بك. يمكن تمديد الأطر الزمنية لاتخاذ القرار إلى 14 يومًا تقويميًا بحد أقصى إذا طلبت التمديد أو إذا كانت خطة الصحة العقلية تعتقد أن هناك حاجة إلى الحصول على المزيد من المعلومات وأن التأخير في صالحك. ومن الأمثلة حيث يكون التأخير في صالحك، حين تعتقد خطة الصحة العقلية أنها قد تتمكن من الموافقة على طلب الطعن الخاص بك إذا كان يتوفر لديها المزيد من الوقت للحصول على معلومات منك أو من مقدم الخدمة الخاص بك.

ماذا لو لم أتمكن من الانتظار لمدة 30 يومًا لحين البت في طلب الطعن الخاص بي؟

يجوز تسريع إجراء الطعن إذا كان مؤهلاً لعملية الطعن العاجل.

ما المقصود بالطعن العاجل؟

الطعن العاجل هو طريقة أسرع للبت في طلب الطعن. تتبع عملية الطعن العاجل إجراءات مماثلة لإجراءات الطعن القياسي. وعلى الرغم من ذلك، يجب عليك إثبات أن انتظار إجراء الطعن القياسي يمكن أن يتسبب في تفاقم حالة الصحة العقلية لديك. ويتبع إجراء الطعن العاجل مواعيد نهائية تختلف عن المواعيد النهائية لإجراء الطعن القياسي أيضًا. تستغرق خطة الصحة العقلية 72 ساعة لمراجعة طلبات الطعن العاجل. يمكنك تقديم طلب شفهي للخضوع لإجراء طعن عاجل. ولا يتعين عليك تقديم طلب الطعن العاجل كتابيًا.

متى يمكنني تقديم طلب الطعن العاجل؟

إذا كنت تعتقد أن الانتظار لفترة تصل إلى 30 يومًا بعد أقصى لحين صدور قرار الطعن القياسي سيهدد حياتك أو صحتك أو قدرتك على أداء الوظائف بكفاءتها القصوى أو الحفاظ عليها أو استعادتها، يمكنك طلب اتخاذ قرار عاجل بشأن الطعن. إذا وافقت خطة الصحة العقلية على أن طلب الطعن الخاص بك يفي بمتطلبات الطعن العاجل، فستقوم بالبت في طلب الطعن العاجل المقدم منك في غضون 72 ساعة بعد استلامها طلب الطعن الخاص بك. يمكن تمديد الأطر الزمنية لاتخاذ قرار حتى 14 يومًا تقويميًا بعد أقصى إذا طلبت تمديدًا أو إذا أثبتت خطة الصحة العقلية أن هناك حاجة إلى الحصول على المزيد من المعلومات وأن التأخير في صالحك. إذا قامت خطة الصحة العقلية الخاصة بك بتمديد الأطر الزمنية، فسوف تقدم لك توضيحًا كتابيًا يفيد سبب تمديد الأطر الزمنية.

إذا قررت خطة الصحة العقلية أن طلب الطعن الخاص بك ليس مؤهلاً لإجراء طعن عاجل، يجب عليها بذل جهود معقولة لتزويدك بإشعار شفهي عاجل وسوف تخطر كتابيًا في غضون يومين تقويميين بالسبب وراء اتخاذ مثل ذلك القرار. سيتبع طلب الطعن الخاص بك بعد ذلك الأطر الزمنية للطعن القياسي الموضحة سابقًا في هذا القسم. إذا كنت لا توافق على قرار خطة الصحة العقلية الذي يقضي بأن طلب الطعن الذي قدمته لا يستوفي معايير الطعن العاجل، يجوز لك تقديم طلب للتظلم. بمجرد أن تبت خطة الصحة العقلية الخاصة بك في طلبك للطعن العاجل، سوف تخطر أنت وجميع الأطراف المتضررة شفهيًا وكتابيًا.

عملية عقد جلسة الاستماع الرسمية

ما جلسة الاستماع الرسمية؟

إن جلسة الاستماع الرسمية هي جلسة للمراجعة المستقلة يعقدها قاضٍ مختص في القانون الإداري يعمل في إدارة كاليفورنيا للخدمات الاجتماعية للتأكد من أنك تتلقى خدمات الصحة العقلية المختصة التي يحق لك الحصول عليها بموجب برنامج Medi-Cal. يمكنك زيارة إدارة كاليفورنيا للخدمات الاجتماعية أيضًا عبر رابط الموقع الإلكتروني <https://www.cdss.ca.gov/hearing-requests> للاطلاع على المزيد من الموارد.

ما الحقوق المكفولة لي بشأن جلسة الاستماع الرسمية؟

يحق لك ما يلي:

- عقد جلسة استماع أمام قاضٍ مختص في القانون الإداري (يُطلق عليها جلسة استماع رسمية أيضًا)
- إخبارك بكيفية طلب عقد جلسة استماع رسمية
- إخبارك بشأن القواعد التي تحكم التمثيل في جلسة الاستماع الرسمية
- استمرار حصولك على المزايا بناءً على طلبك في أثناء إجراء جلسة الاستماع الرسمية إذا طلبت عقد جلسة استماع رسمية في غضون الأطر الزمنية المطلوبة

متى يمكنني تقديم طلب لعقد جلسة استماع رسمية؟

يمكنك تقديم طلب لعقد جلسة استماع رسمية في أي من المواقف التالية:

- تقدمت بطلب للطعن وتلقيت الخطاب الذي يتضمن قرار الطعن ويخطر بك بأن خطة الصحة العقلية الخاصة بك ترفض طلب الطعن المقدم منك.
- لم يتم البت في طلب التظلم أو الطعن أو الطعن العاجل الخاص بك في الوقت المناسب.

كيف أطلب عقد جلسة استماع رسمية؟

يمكنك طلب عقد جلسة استماع رسمية عبر الإنترنت من خلال:

- عبر الإنترنت من خلال رابط الموقع الإلكتروني:

<https://acms.dss.ca.gov/acms/login.request.do>

- **كتابياً:** أرسل طلبك إلى إدارة الرعاية بالمقاطعة على العنوان الموضح في الإشعار بالقرار السلبي المتعلق بالمزايا أو عبر البريد إلى:

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

أو عبر الفاكس على الرقم: **916-651-5210** أو **916-651-2789**.

يمكنك طلب عقد جلسة استماع رسمية أو جلسة استماع رسمية عاجلة:

- عبر الهاتف: اتصل بقسم جلسات الاستماع الرسمية (State Hearings Division)، مجانًا على الرقم **800-743-8525** أو **855-795-0634**، أو اتصل بخط وحدة الاستفسار والاستجابة العامة، مجانًا على الرقم **800-952-5253** أو خط TDD على الرقم **800-952-8349**

هل هناك موعد نهائي لطلب عقد جلسة استماع رسمية؟

نعم، أمامك 120 يومًا فقط لطلب عقد جلسة استماع رسمية. وتبدأ المهلة المحددة بـ 120 يومًا إما بعد يوم من تسليم خطة الصحة العقلية إشعار قرارها بشأن الطعن لك شخصيًا وإما في اليوم التالي لتاريخ إرسال خطة الصحة العقلية لإشعار قرار الطعن عبر البريد.

إذا لم تتلق إشعارًا بالقرار السلبي المتعلق بالمزايا، فيمكنك تقديم طلب لعقد جلسة استماع رسمية في أي وقت.

هل يمكنني الاستمرار في تلقي الخدمات بينما أنتظر قرار جلسة الاستماع الرسمية؟

إذا كنت تتلقى حاليًا خدمات معتمدة وترغب الاستمرار في تلقي الخدمات بينما تنتظر قرار جلسة الاستماع الرسمية، يجب عليك طلب عقد جلسة استماع رسمية في غضون 10 أيام من تاريخ تلقي الإشعار بالقرار السلبي المتعلق بالمزايا أو قبل ذلك التاريخ الذي تصرح فيه خطة الصحة العقلية الخاصة بك بأنه سيتم إيقاف الخدمات أو تقليلها. عندما تطلب عقد جلسة استماع رسمية، يجب أن تصرح بأنك ترغب في استمرار تلقي الخدمات في أثناء إجراء جلسة الاستماع الرسمية.

إذا طلبت استمرار الخدمات، ويؤكد القرار النهائي لجلسة الاستماع الرسمية القرار الذي يقضي بتقليل الخدمة التي تتلقاها أو إيقافها، يجوز أن تتم مطالبتك بدفع تكلفة الخدمات المقدمة في خلال فترة انتظار صدور الحكم في جلسة الاستماع الرسمية.

يمكنك الاتصال بخطة الصحة العقلية الخاصة بك مجانًا على الرقم 1-800-723-8641 أو زيارة الموقع

عبر الإنترنت من خلال http://www.ochealthinfo.com/bhs/about/medi_cal.

خدمات Orange County Mental Health and Recovery Services متاحة على مدار الساعة طوال أيام الأسبوع.

متى سيتم اتخاذ قرار بشأن جلسة الاستماع الرسمية؟

بعد أن تطلب عقد جلسة استماع رسمية، يمكن أن يستغرق الأمر 90 يومًا لاتخاذ قرار بشأن حالتك وإرسال الرد لك.

هل يمكنني طلب عقد جلسة استماع رسمية بشكل أسرع؟

إذا كنت تعتقد أن الانتظار لمدة طويلة سوف يشكل ضررًا على صحتك، فيمكنك الحصول على رد في غضون ثلاثة أيام عمل. اطلب من طبيبك أو اختصاصي الصحة العقلية كتابة خطاب لك. يمكنك إرسال الخطاب بنفسك أيضًا. يجب أن يوضح الخطاب بالتفصيل كيف سيتسبب الانتظار مدة تصل إلى 90 يومًا لاتخاذ قرار بشأن حالتك في الضرر بشكل خطير على حياتك أو حالتك الصحية أو قدرتك على أداء الوظائف بكفاءتها القصوى أو الحفاظ عليها أو استعادتها. وتأكد بعد ذلك من طلب عقد "جلسة استماع عاجلة" وتقديم الخطاب الذي يتضمن طلبك عقد جلسة استماع.

وستقوم إدارة الخدمات الاجتماعية وقسم جلسات الاستماع الرسمية بمراجعة طلبك لعقد جلسة استماع رسمية عاجلة واتخاذ قرار بشأنها إذا كان طلبك مؤهلاً لذلك. وإذا تمت الموافقة على طلبك لعقد جلسة استماع عاجلة، فسنعقد جلسة استماع وسيتم إصدار قرار جلسة الاستماع في غضون ثلاثة أيام عمل من تاريخ استلام طلبك من قبل قسم جلسات الاستماع الرسمية.

التوجيه المسبق

لك الحق في الحصول على توجيه مسبق. التوجيه المسبق عبارة عن تعليمات مكتوبة بشأن رعايتك الصحية المعترف بها بموجب قانون كاليفورنيا. ويشتمل على معلومات توضح الطريقة التي ترغب في الحصول من خلالها على الرعاية الصحية المقدمة أو تسرد من خلالها نوع القرارات التي ترغب في اتخاذها، إذا وعندما لا تكون قادرًا على التحدث بنفسك. قد تسمع أحيانًا توجيهًا مسبقًا يوصف على أنه وصية الأحياء أو توكيل دائم.

إن التوجيه المسبق وفقًا للتعريف المنصوص عليه في قانون كاليفورنيا هو تعليمات شفوية أو مكتوبة بشأن الرعاية الصحية الفردية أو توكيل (وثيقة مكتوبة تعطي شخصًا ما الإذن لاتخاذ القرارات بالنيابة عنك). يتعين على جميع خطط الصحة العقلية تطبيق سياسات التوجيه المسبق. يتعين على خطة الصحة العقلية الخاصة بك تقديم معلومات مكتوبة بشأن سياسات التوجيه المسبق الخاصة بالخطة وتوضيح قانون الولاية، في حال طلب تلك المعلومات. إذا كنت ترغب في طلب الحصول على المعلومات، ينبغي لك الاتصال بخطة الصحة العقلية الخاصة بك للحصول على المزيد من المعلومات.

يمكنك الاتصال بخطة الصحة العقلية الخاصة بك مجانًا على الرقم 1-800-723-8641 أو زيارة الموقع

عبر الإنترنت من خلال http://www.ochealthinfo.com/bhs/about/medi_cal.

خدمات Orange County Mental Health and Recovery Services متاحة على مدار الساعة طوال أيام الأسبوع.

ويمكن الغرض من التوجيه المسبق في تمكين الأشخاص من التحكم في علاجهم، ولا سيما عندما لا يكونون قادرين على تقديم تعليمات بشأن رعايتهم. وهو عبارة عن وثيقة قانونية تتيح للأشخاص التعبير مسبقاً عن أمنياتهم، إذا أصبحوا غير قادرين على اتخاذ القرارات بشأن رعايتهم الصحية. وقد يشتمل هذا على أشياء، مثل الحق في قبول أو رفض العلاج الطبي أو العمليات الجراحية أو تحديد خيارات أخرى بشأن الرعاية الصحية. في كاليفورنيا، يتكون التوجيه المسبق من شقين:

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

يمكنك الحصول على نموذج للتوجيه المسبق من خطة الصحة العقلية الخاصة بك أو عبر الإنترنت. في كاليفورنيا، لديك الحق في تقديم تعليمات توجيهية مسبقة لجميع مقدمي الرعاية الصحية لديك. لديك الحق في تغيير التوجيه المسبق الخاص بك أو إلغائه في أي وقت أيضاً.

إذا كان لديك سؤال بشأن قانون كاليفورنيا بخصوص متطلبات التوجيه المسبق، يمكنك إرسال خطاب إلى:

California Department of Justice

Attn: Public Inquiry Unit,

P. O. Box 944255

Sacramento, CA 94244-2550

حقوق المستفيد وواجباته

ما حقوقي بصفتي متلقيًا لخدمات الصحة العقلية المتخصصة؟

بصفتك شخصًا مؤهلاً لبرنامج Medi-Cal، لديك الحق في تلقي خدمات الصحة العقلية المتخصصة ذات الضرورة الطبية من خلال خطة الصحة العقلية. عند الحصول على هذه الخدمات، لديك الحق فيما يلي:

- معاملتك باحترام لشخصك واحترام لكرامتك وخصوصيتك.
- تلقي المعلومات بشأن الخيارات العلاجية المتاحة وتوضيحها بطريقة يمكنك فهمها.
- المشاركة في اتخاذ القرارات بشأن رعاية الصحة العقلية الخاصة بك، ومن ذلك الحق في رفض العلاج.
- التحرر من أي شكل من أشكال التقييد أو الحبس المستخدمة كوسيلة للإكراه أو التهذيب أو تقديم المصلحة أو العقاب أو الانتقام بشأن استخدام وسائل التقييد والحبس.
- طلب نسخة من سجلاتك الطبية والحصول عليها وطلب تغييرها أو تصحيحها، إذا اقتضى الأمر ذلك.
- تلقي المعلومات الواردة في هذا الكتيب بشأن الخدمات المشمولة بالتغطية في خطة الصحة العقلية، والالتزامات الأخرى لخطة الصحة العقلية، وحقوقك كما هي موضحة هنا. لك الحق أيضًا في تلقي هذه المعلومات والمعلومات الأخرى المقدمة إليك من خطة الصحة العقلية في شكل يسهل فهمه ويتوافق مع قانون الأمريكيين ذوي الإعاقة. وهذا يعني، على سبيل المثال، أنه يجب على خطة الصحة العقلية توفير معلوماتها المكتوبة باللغات المستخدمة من قبل ما لا يقل عن خمسة في المئة أو 3,000 من المستفيدين من خطة الصحة العقلية، أيهما أقل، وتوفير خدمات الترجمة الفورية الشفهية مجانًا للأشخاص الذين يتحدثون لغات أخرى. ويفيد هذا أيضًا بأنه يجب على خطة الصحة العقلية تقديم مواد مختلفة للأشخاص ذوي الاحتياجات الخاصة، مثل هؤلاء الأشخاص المكفوفين أو ضعاف البصر أو الأشخاص الذين يواجهون صعوبة في القراءة.

- تلقي خدمات الصحة العقلية المتخصصة من إحدى خطط الصحة العقلية التي تبرم عقدها مع الولاية لتوفير الخدمات، وضمانات توفير الإمكانات والخدمات الملائمة، وتنسيق الرعاية واستمراريته، وتغطية الخدمات والموافقة عليها. يتعين على خطة الصحة العقلية تنفيذ ما يلي:
 - توظيف أو إبرام عقود مكتوبة مع مقدمي خدمات كافين للتأكد من أنه يمكن لجميع المستفيدين من برنامج Medi-Cal المؤهلين للحصول على خدمات الصحة العقلية، تلقيها في الوقت المناسب.
 - تغطية الخدمات ذات الضرورة الطبية غير التابعة للشبكة في الوقت المناسب، إذا كان لا يتوفر لدى خطة الصحة العقلية موظف أو أحد مقدمي خدمات التعاقد الذي يمكنه تقديم الخدمات. يعني "مقدم الخدمة غير التابع للشبكة" مقدم خدمة غير مدرج في قائمة مقدمي الخدمات الخاصة بخطة الصحة العقلية. يجب على خطة الصحة العقلية التأكد من أنك لا تدفع أي مبالغ إضافية نظير زيارة مقدم خدمة غير تابع للشبكة.
 - التأكد من أن مقدمي الخدمات مدربين لتقديم خدمات الصحة العقلية المتخصصة التي يوافقون على تغطيتها.
 - التأكد من أن خدمات الصحة العقلية المتخصصة التي تغطيها الخطة كافية من حيث كميتها، ومدتها، ونطاقها لتلبية احتياجات المستفيدين المؤهلين لبرنامج Medi-Cal. وهذا يشمل على التأكد من أن نظام خطة الصحة العقلية للموافقة على المدفوعات نظير الخدمات يستند إلى الضرورة الطبية والتأكد من استخدام معايير الضرورة الطبية بشكل عادل.
 - التأكد من أن مقدمي الخدمات التابعين للخطة يقومون بإجراء التقييمات اللازمة للأشخاص الذين يجوز لهم تلقي الخدمات وأنهم يعملون مع الأشخاص الذين سيتلقون الخدمات من أجل وضع أهداف للعلاج والخدمات التي سوف تُقدم.
 - تقديم رأي ثاني من أحد اختصاصي الرعاية الصحية المؤهلين التابعين لشبكة خطة الصحة العقلية أو غير التابعين لها، دون فرض أي تكلفة إضافية عليك إذا طلبت ذلك.
 - تنسيق الخدمات التي تقدمها مع الخدمات التي يتم تقديمها لك من خلال خطة رعاية مدارة لبرنامج Medi-Cal أو مع مقدم خدمة الرعاية الأولية لديك، إذا لزم الأمر، والتأكد من توفير الحماية لخصوصيتك على النحو المحدد في القواعد الفيدرالية بشأن خصوصية المعلومات الصحية.
 - توفير إمكانية الحصول في الوقت المناسب على الرعاية، ومن ذلك توفير الخدمات على مدار الساعة طوال أيام الأسبوع، عندما تقتضي الضرورة الطبية معالجة حالة نفسية طارئة أو حالة طارئة أو وضع ناتج عن أزمة.
 - المشاركة في جهود الولاية للتشجيع على تقديم الخدمات بطريقة تراعي الجوانب الثقافية لجميع الأشخاص، ومن ذلك هؤلاء الذين لا يتقنون اللغة الإنجليزية والخلفيات الثقافية والعرقية المتنوعة.

- يتعين على خطة الصحة العقلية الخاصة بك اتباع القوانين الفيدرالية وقوانين الولاية المعمول بها (مثل: الباب السادس من قانون الحماية المدنية لسنة 1964 المطبق بموجب اللوائح في قانون اللوائح الفيدرالية (45) - الجزء 80، قانون التمييز على أساس السن لسنة 1975 المطبق بموجب اللوائح في قانون اللوائح الفيدرالية (45) - الجزء 91، وقانون إعادة التأهيل لسنة 1973، الباب التاسع من تعديلات قانون التعليم لسنة 1972 (بخصوص البرامج والأنشطة التعليمية)، البابان الثاني والثالث من قانون الأمريكيين ذوي الإعاقة)، القسم 1557 من قانون حماية المريض والرعاية الميسرة، بالإضافة إلى الحقوق الموضحة هنا. بعبارة أخرى، ينبغي لك تلقي العلاج ويجب ألا تتعرض للتمييز.
- قد تكون لديك المزيد من الحقوق بموجب قوانين الولاية بشأن علاج الصحة العقلية. إذا كنت ترغب في الاتصال بالمحامي المعني بحقوق المرضى (Patients' Rights Advocate) في المقاطعة التي تعيش فيها، يمكنك القيام بذلك من خلال:

المحامي المعني بحقوق المرضى

هاتف رقم: 714-276-8145

الرقم المجاني: 800-668-4240

TTY: 866-308-3073

ما مسؤولياتي بصفتي متلقيًا لخدمات الصحة العقلية المتخصصة؟

بصفتك متلقيًا لخدمات الصحة العقلية المتخصصة، تقع على عاتقك مسؤولية ما يلي:

- قراءة كتيب المستفيدين هذا وغيره من المواد التثقيفية الهامة الأخرى الصادرة عن خطة الصحة العقلية. وستساعدك هذه المواد على فهم نوع الخدمات المتاحة وكيفية الحصول على العلاج إذا كنت تحتاج إليه.
- حضور مواعيد العلاج كما هي مقررة. ستحقق أفضل النتائج إذا عملت مع مقدم الخدمة الخاصة بك لإعداد أهداف لعلاجك واتباع هذه الأهداف. إذا كنت بحاجة إلى عدم الحضور إلى أحد المواعيد، فاتصل بمقدم الخدمة الخاص بك قبل الموعد بـ 24 ساعة على الأقل وأعد تحديد اليوم والوقت.
- الحرص دائمًا على حمل بطاقة تعريف مخصصات تأمين Medi-Cal (Benefits Identification Card, BIC) الخاصة بك وإثبات هوية يحمل صورة لك عند الحضور لتلقي العلاج.

- إخطار مقدم الخدمة إذا كنت تحتاج إلى مترجم فوري شفهي قبل الموعد الطبي الخاص بك.
- إبلاغ مقدم الخدمة بجميع مخاوفك الطبية. كلما كانت المعلومات التي تشاركها حول احتياجاتك كاملة، زادت احتمالات نجاح علاجك.
- التأكد من طرح أي أسئلة لديك على مقدم الخدمة. من المهم للغاية أن تفهم تمامًا المعلومات التي تتلقاها في أثناء العلاج.
- مواصلة تنفيذ خطوات الإجراءات المقررة التي اتفقت عليها أنت ومقدم الخدمة.
- التواصل مع مقدم خدمة الصحة العقلية إذا كانت لديك أسئلة بشأن خدماتك أو إذا كانت لديك أي مشكلات مع مقدم الخدمة ويتعذر عليك حلها.
- إخبار مقدم الخدمة الخاص بك ومسؤولي خطة الصحة العقلية إذا كانت لديك أي تغييرات في معلوماتك الشخصية. وتشتمل هذه التغييرات على عنوانك، ورقم هاتفك، وأي معلومات طبية أخرى قد تؤثر في قدرتك على المشاركة في العلاج.
- تعامل مع الموظفين الذين يقدمون لك العلاج باحترام وتهذيب.
- إذا كنت تشبه في ارتكاب واقعة احتيال أو مخالفة، فقم بالإبلاغ عنها:
- تطلب إدارة خدمات الرعاية الصحية من أي شخص يشتبه في ارتكاب واقعة احتيال في برنامج Medi-Cal أو تبديد أو إساءة استعمال الاتصال على الخط الساخن لإدارة DHCS الخاص بوقائع الاحتيال في برنامج Medi-Cal على الرقم **822-6222 (800) 1**. إذا كنت تشعر بأن هناك حالة طارئة، يرجى الاتصال على رقم الطوارئ **911** لطلب المساعدة الفورية. إن هذه المكالمات مجانية ويجوز عدم الإفصاح عن هوية المتصل.
- يجوز لك أيضًا الإبلاغ عن أي وقائع احتيال أو إساءة استعمال مشتبه فيها عبر البريد الإلكتروني من خلال fraud@dhcs.ca.gov أو استخدام النموذج عبر الإنترنت من خلال <http://www.dhcs.ca.gov/individuals/Pages/StopMedi-CalFraud.aspx>



405 W. 5th St.
Santa Ana, CA 92701