



# Mental Health Plan Beneficiary Handbook Specialty Mental Health Services

405 W 5th St  
Santa Ana, CA 92701

Published Date: 2019

Arabic/ العربية

# مقاطعة أورانج

## دليل المستفيدين من خطة الصحة النفسية

### خدمات الصحة النفسية المتخصصة

405 W. 5<sup>th</sup> St.  
Santa Ana, CA 92701

تاريخ النشر: 2019

---

تواصل مع MHP على الرقم 800-723-8641  
تتاح Orange County Behavioral Health Services على مدار 24 ساعة يوميًا، طوال أيام الأسبوع. ستكون المكالمات مجانية. أو تفضل بزيارتنا على [http://www.ochealthinfo.com/bhs/about/medi\\_cal](http://www.ochealthinfo.com/bhs/about/medi_cal)



### **English**

ATTENTION: If you speak another language, language assistance services, free of charge, are available to you. Call [1-866-308-3074] (TTY: [1-866-308-3073]).

ATTENTION: Auxiliary aids and services, including but not limited to large print documents and alternative formats, are available to you free of charge upon request. Call [1-866-308-3074] (TTY: [1-866-308-3073]).

### **Español (Spanish)**

ATENCIÓN: Si habla español, tiene a su disposición servicios gratuitos de asistencia lingüística. Llame al [1-866-308-3074] (TTY: [1-866-308-3073]).

### **Tiếng Việt (Vietnamese)**

CHÚ Ý: Nếu bạn nói Tiếng Việt, có các dịch vụ hỗ trợ ngôn ngữ miễn phí dành cho bạn. Gọi số [1-866-308-3074] (TTY: [1-866-308-3073]).

### **Tagalog (Tagalog – Filipino)**

PAUNAWA: Kung nagsasalita ka ng Tagalog, maaari kang gumamit ng mga serbisyo ng tulong sa wika nang walang bayad. Tumawag sa [1-866-308-3074] (TTY: [1-866-308-3073]).

### **한국어 (Korean)**

주의: 한국어를 사용하시는 경우, 언어 지원 서비스를 무료로 이용하실 수 있습니다. [1-866-308-3074] (TTY: [1-866-308-3073]) 번으로 전화해 주십시오.

### **繁體中文 (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 [1-866-308-3074] (TTY: [1-866-308-3073])。

### **Հայերեն (Armenian)**

ՈՒՇԱԴՐՈՒԹՅՈՒՆ՝ Եթե խոսում եք հայերեն, ապա ձեզ անվճար կարող են տրամադրվել լեզվական աջակցության ծառայություններ: Չանգահարեք [1-866-308-3074] (TTY (հեռատիպ)՝ [1-866-308-3073]):

### **Русский (Russian)**

ВНИМАНИЕ: Если вы говорите на русском языке, то вам доступны бесплатные услуги перевода. Звоните [1-866-308-3074] (телетайп: [1-866-308-3073]).

### **فارسی (Farsi)**



توجه: اگر به زبان فارسی گفتگو می کنید، تسهیلات زبانی بصورت رایگان برای شما فراهم می باشد. ب (TTY:[1-866-308-3073]) (1-866-308-3074) تماس بگیرید.

### 日本語 (Japanese)

注意事項：日本語を話される場合、無料の言語支援をご利用いただけます。[1-866-308-3074] (TTY: [1-866-308-3073]) まで、お電話にてご連絡ください。

### Hmoob (Hmong)

LUS CEEV: Yog tias koj hais lus Hmoob, cov kev pab txog lus, muaj kev pab dawb rau koj. Hu rau [1-866-308-3074] (TTY: [1-866-308-3073]).

### ਪੰਜਾਬੀ (Punjabi)

ਧਿਆਨ ਦਿਓ: ਜੇ ਤੁਸੀਂ ਪੰਜਾਬੀ ਬੋਲਦੇ ਹੋ, ਤਾਂ ਭਾਸ਼ਾ ਵਿੱਚ ਸਹਾਇਤਾ ਸੇਵਾ ਤੁਹਾਡੇ ਲਈ ਮੁਫਤ ਉਪਲਬਧ ਹੈ। [1-866-308-3074] (TTY: [1-866-308-3073]) 'ਤੇ ਕਾਲ ਕਰੋ।

### العربية (Arabic)

ملحوظة: إذا كنت تتحدث اذكر اللغة، فإن خدمات المساعدة اللغوية تتوافر لك بالمجان. اتصل برقم [1-866-308-3074]

(رقم هاتف الصم والبكم: (TTY: [1-866-308-3073])

### हिंदी (Hindi)

ध्यान दें: यदि आप हिंदी बोलते हैं तो आपके लिए मुफ्त में भाषा सहायता सेवाएं उपलब्ध हैं। [1-866-308-3074] (TTY: [1-866-308-3073]) पर कॉल करें।

### ภาษาไทย (Thai)

เรียน: ถ้าคุณพูดภาษาไทยคุณสามารถใช้บริการช่วยเหลือทางภาษาได้ฟรี โทร [1-866-308-3074] (TTY: [1-866-308-3073]).

### ខ្មែរ (Cambodian)

ប្រយ័ត្ន: បើ អ្នក ប្រើ ភាសា ខ្មែរ, សេវា ជំនួយ មន្ត្រី ភាសា អាច ជួយ អ្នក បាន ឥត គិត ថ្លៃ ។ [1-866-308-3074] (TTY: [1-866-308-3073])។

### ພາສາລາວ (Lao)

ໂປດຊາບ: ຖ້າວ່າທ່ານເວົ້າພາສາ ລາວ, ການບໍລິການຊ່ວຍເຫຼືອດ້ານພາສາ, ໂດຍບໍ່ຄ່າ, ຈະມີໃຫ້ທ່ານ. ໂທ [1-866-308-3074] (TTY: [1-866-308-3073]).



## جدول المحتويات

6	اللغات والتنسيقات الأخرى
7	إشعار مكافحة التمييز
11	معلومات عامة
14	معلومات حول برنامج الإعانة النقدية والرعاية الصحية MEDI-CAL
18	كيفية الإبلاغ عن حاجتك أو حاجة شخص تعرفه إلى مساعدة
21	إمكانية الحصول على خدمات الصحة النفسية المتخصصة
26	مقاييس الضرورة الطبية
28	اختيار مزود الخدمة
29	نطاق الخدمات
36	قرار رفض المزاي من جانب خطة الصحة النفسية التابع لها
39	عملية حل المشكلات: لرفع شكوى أو تقديم استئناف
41	عملية رفع شكوى
44	عملية الاستئناف (العادي والعاجل)
50	عملية عقد جلسة استماع عامة
53	توجيه مسبق
55	حقوق وواجبات المستفيدين



## اللغات والتنسيقات الأخرى

### اللغات الأخرى

يمكنك الحصول على دليل المستفيدين الحالي وغيره من المواد بلغات أخرى مجانًا. تواصل مع Orange County Behavioral Health Services (خدمات الصحة السلوكية بمقاطعة أورانج). المكالمات مجانية.

### التنسيقات الأخرى

يمكنك الحصول على هذه المعلومات بتنسيقات إضافية مجانًا، مثل طريقة برايل أو مطبوعات بحروف كبيرة 18 أو تسجيلات صوتية. تواصل مع Orange County Behavioral Health Services (خدمات الصحة السلوكية بمقاطعة أورانج). هذه المكالمات مجانية.

### خدمات الترجمة الفورية

لن تحتاج إلى مساعدة أحد أفراد الأسرة أو أحد الأصدقاء باعتباره مترجم فوري. تتوفر خدمات الترجمة الفورية واللغوية والثقافية على مدار 24 ساعة يوميًا بدون مقابل. للحصول على هذا الكتيب بلغة أخرى، أو للحصول على مترجم فوري أو مساعدة لغوية أو ثقافية، تواصل مع Orange County Behavioral Health Services (خدمات الصحة السلوكية بمقاطعة أورانج). هذه المكالمات مجانية.



## إشعار مكافحة التمييز

تعتبر ممارسات التمييز مخالفة للقانون. وتتبع Orange County Behavioral Health Services (خدمات الصحة السلوكية بمقاطعة أورانج) قوانين الولاية وقوانين الحقوق المدنية الفيدرالية. لا تمارس Orange County Behavioral Health Services (خدمات الصحة السلوكية بمقاطعة أورانج) التمييز أو الاستبعاد ضد الأشخاص أو تعاملهم على نحو غير قانوني على أساس الجنس، أو العرق، أو اللون، أو الدين، أو الأصل، أو الأصل القومي، أو تحديد هوية المجموعة الإثنية، أو السن، أو الإعاقة الذهنية، أو الإعاقة الجسدية، أو الحالة الطبية، أو المعلومات الوراثية، أو الحالة الاجتماعية، أو النوع، أو الهوية الجنسية، أو الميل الجنسي.

تقدم Orange County Behavioral Health Services (خدمات الصحة السلوكية بمقاطعة أورانج) ما يلي:

- مساعدات وخدمات مجانية للأشخاص من ذوي الاحتياجات الخاصة لمساعدتهم في التواصل بشكل أفضل:

- مترجمو لغة إشارة مؤهلون
- معلومات مكتوبة بتنسيقات أخرى (نسخ مطبوعة وتسجيلات صوتية وتنسيقات إلكترونية سهل الوصول إليها وغيرها من التنسيقات)





- خدمات لغة مجانية للأشخاص الذين لغتهم الأساسية ليست الإنجليزية، مثل:

- مترجمون مؤهلون
- معلومات مكتوبة بلغات أخرى

إذا كنت بحاجة إلى هذه الخدمات، فتواصل مع Orange County Behavioral Health Services (خدمات الصحة السلوكية بمقاطعة أورانج) على مدار 24 ساعة يوميًا، طوال أيام الأسبوع. أو، إذا لم تتمكن من السماع أو التحدث جيدًا، فيرجى التواصل مع الهاتف النصي لضعاف السمع: 866-308-3073.

---

#### كيفية رفع شكوى

إذا كنت تعتقد أن Orange County Behavioral Health Services (خدمات الصحة السلوكية بمقاطعة أورانج) قد أخفق في تقديم هذه الخدمات أو تعرضت للتمييز بشكل غير قانوني بأي طريقة على أساس الجنس، أو العرق، أو اللون، أو الدين، أو الأصل، أو الأصل القومي، أو تحديد هوية المجموعة الإثنية، أو السن، أو الإعاقة الذهنية، أو الإعاقة الجسدية، أو الحالة الطبية، أو المعلومات الوراثية، أو الحالة الاجتماعية، أو النوع، أو الهوية الجنسية، أو الميل الجنسي. يمكنك تقديم الشكوى عن طريق الهاتف أو مكتوبة أو بشكل شخصي أو إلكترونيًا:





- عبر الهاتف: تواصل مع Orange County Behavioral Health Services (خدمات الصحة السلوكية بمقاطعة أورانج) على مدار 24 ساعة يوميًا، طوال أيام الأسبوع، بالاتصال على 866-308-3074 أو، إذا لم تتمكن من السماع أو التحدث جيدًا، فيرجى التواصل مع الهاتف النصي لضعاف السمع: 866-308-3073

- مكتوبة: يُمكنك تعبئة نموذج شكوى أو كتابة خطاب وإرساله على:

منسق الحقوق المدنية لدى MHP: Chi Rajalingam، الحاصل على درجة الدكتوراه،

Community Health Center

405 W. 5<sup>th</sup> St, Ste. 212

Santa Ana, CA 92701

- الحضور شخصيًا: تفضل بزيارة مكتب مقدم الخدمة أو Orange County Behavioral Health Services وتحدث عن رغبتك في تقديم تظلم.

- إلكترونيًا: تفضل بزيارة موقع Orange County Behavioral Health Services الإلكتروني على العنوان [http://www.ochealthinfo.com/bhs/about/medi\\_cal](http://www.ochealthinfo.com/bhs/about/medi_cal).

#### مكتب الحقوق المدنية – إدارة خدمات الرعاية الصحية بولاية كاليفورنيا

يمكنك أيضًا رفع شكوى بالحقوق المدنية إلى إدارة خدمات الرعاية الصحية بولاية كاليفورنيا، مكتب الحقوق المدنية عبر الهاتف أو مكتوبة أو إلكترونيًا:

- عبر الهاتف: يمكنك الاتصال على رقم (916) 7370-440. إذا كنت تعاني من مشكلة في السمع أو التحدث، يُرجى الاتصال على رقم 711 (خدمة تحويل الاتصالات).

- مكتوبة: يُمكنك تعبئة نموذج شكوى أو إرسال خطاب على:

ميشيل فيلادوس



نائب مدير، مكتب الحقوق المدنية

إدارة خدمات الرعاية الصحية

مكتب الحقوق المدنية

ص.ب: 997413، MS 0009

ساكرامنتو، CA 95899-7413

تتوفر نماذج الشكوى على

[http://www.dhcs.ca.gov/Pages/Language\\_Access.aspx](http://www.dhcs.ca.gov/Pages/Language_Access.aspx)

- إلكترونياً: يُمكنك إرسال رسالة عبر البريد الإلكتروني إلى [CivilRights@dhcs.ca.gov](mailto:CivilRights@dhcs.ca.gov).

---

#### مكتب الحقوق المدنية – وزارة الصحة والخدمات البشرية في الولايات المتحدة

يمكنك رفع شكوى حقوق مدنية إلى وزارة الصحة والخدمات البشرية في الولايات المتحدة، مكتب الحقوق المدنية بشكل مباشر عبر الهاتف أو مكتوبة أو إلكترونياً، إذا كنت تعتقد أنك تتعرض لممارسات تمييز على أساس العرق أو اللون الموطن الأصلي أو العمر أو الإعاقة النوع.

- عبر الهاتف: يمكنك الاتصال على رقم 1 (800) 368-1019. إذا كنت تعاني من مشكلة في السمع أو التحدث، يُرجى الاتصال على رقم هاتف الصم والبكم 1 (800) 537-7697.

- مكتوبة: يُمكنك تعبئة نموذج شكوى أو إرسال خطاب على:

وزارة الصحة والخدمات البشرية في الولايات المتحدة

200 جادة اندبندنس، SW

غرفة 509F، مبنى HHH

واشنطن العاصمة 20201

---

تواصل مع MHP على الرقم 800-723-8641  
تتواجد Orange County Behavioral Health Services على مدار 24 ساعة يوميًا، طوال أيام الأسبوع. ستكون المكالمات مجانية. أو تفضل بزيارتنا على [http://www.ochealthinfo.com/bhs/about/medi\\_cal](http://www.ochealthinfo.com/bhs/about/medi_cal)



تتوفر نماذج الشكاوى على <https://www.hhs.gov/ocr/complaints/index.html>.

- إلكترونيًا: قم بزيارة البوابة الإلكترونية لمكتب شكاوى الحقوق المدنية على <https://ocrportal.hhs.gov/ocr/smartscreen/main.jsf>.

### معلومات عامة

#### ما أهمية قراءة هذا الكتيب؟

نرحب بكم في Orange Mental Health Services، وفي خطة Medi-Cal للصحة العقلية. نقدم مجموعة من الخدمات التي تركز على المستهلك وذات الكفاءة الثقافية لسكان مقاطعة أورانج المؤهلين من Medi-Cal. من خلال هذه الخطة، قد يحصل البالغون والأسر والأطفال والمراهقون على خدمات الصحة العقلية التالية. يرجى قراءة هذا الكتيب بعناية، إذ يحتوي على معلومات مهمة تحتاج إلى معرفتها.

ستتعلم من خلاله:

- كيفية الحصول على خدمات الصحة النفسية المتخصصة من خلال خدمات الصحة السلوكية والشفاء
- معرفة المزايا التي يُمكنك الحصول عليها
- كيفية التصرف في حال واجهتك مشكلة أو كنت بحاجة إلى الاستفسار عن أمر ما
- معرفة حقوقك ومسؤولياتك باعتبارك أحد المستفيدين من مزايا برنامج Medi-Cal

لو لم تقرأ هذا الكتيب الآن، ينبغي عليك الاحتفاظ به بحيث تتمكن من قراءته في وقت لاحق. يتاح هذا الكتيب والمواد المكتوبة الأخرى إما إلكترونيًا على [http://www.ochealthinfo.com/bhs/about/medi\\_cal](http://www.ochealthinfo.com/bhs/about/medi_cal) أو في شكل مطبوع من MHP، مجانًا. تواصل مع MHP إذا كنت ترغب في نسخة مطبوعة.



يمكنك الاستفادة من هذا الكتيب باعتباره ملحق إضافي للمعلومات التي حصلت عليها عند انضمامك إلى برنامج Medi-Cal.

هل تحتاج إلى الحصول على هذا الكتيب بلغتك أم بتنسيق مختلف؟

إذا كنت تتحدث بلغة أخرى غير الإنجليزية، نوفر لك خدمة ترجمة فورية مجانًا. تواصل مع Orange County Behavioral Health Services. تتاح MHP لخدمتك على مدار 24 ساعة يوميًا، طوال أيام الأسبوع.

يمكنك التواصل مع MHP على الرقم 1-800-723-8641 إذا كنت ترغب في الحصول على هذا الكتيب أو المواد المكتوبة الأخرى بتنسيقات بديلة مثل الطباعة الكبيرة أو كتابة برايل أو بتنسيق صوتي [باللغة الإنجليزية](https://www.smchealth.org/new-client-information-english) على <https://www.smchealth.org/new-client-information-english> أو [باللغة الإسبانية](https://www.smchealth.org/new-client-information-spanish) على <https://www.smchealth.org/new-client-information-spanish>. ستساعدك خطة الصحة النفسية التابع لها من خلال مكتب إدارة شؤون الأسرة والمستفيدين.

يمكنك التواصل مع مسؤولي خطة الصحة النفسية التابع لها إذا كنت ترغب في الحصول على هذا الكتيب أو غيره من المواد المكتوبة بلغة أخرى غير اللغة الإنجليزية. سيساعدك مسؤولي خطة الصحة النفسية التابع لها بلغتك عبر الهاتف.

تتوفر هذه المعلومات باللغتين الإنجليزية والإسبانية.

ما المسؤوليات الموكلة إلى هيئة خطة الصحة النفسية التابع لها؟

تتولى هيئة خطة الصحة النفسية التابع لها مسؤولية ما يلي:

- معرفة ما إذا كنت مؤهل للحصول على خدمات الصحة النفسية المتخصصة من المقاطعة أو شبكة مزودي الخدمات التابعة لها.
- توفير أرقام هاتفية مجانية متاحة على مدار 24 ساعة يوميًا طوال الأسبوع تخبرك بكيفية الحصول على الخدمات من خطة الصحة النفسية. رقم الهاتف المجاني 1-800-723-8641



- توفير عدد كاف من مزودي الخدمة للتأكد من حصولك على الخدمات العلاجية للصحة النفسية التي تغطيها خطة الصحة النفسية إذا احتجت إليها.
- توعيتك وتنقيفك بشأن الخدمات المتوفرة لدى خطة الصحة النفسية.
- تقديم خدمات بلغتك المفضلة أو من خلال مترجم فوري (إذا لزم الأمر) مجانًا وإبلاغك بتوفر خدمات الترجمة المذكورة.
- تزويدك بمعلومات مكتوبة حول الخدمات والمزايا المتوفرة لك باللغات الأخرى أو بتنسيقات مختلفة مثل طريقة برايل أو نسخة مطبوعة كبيرة الحجم. تتوفر الخدمات باللغات الإنجليزية والإسبانية والفيتنامية والعربية والفارسية والكورية.
- تقديم إخطار إليك يبلغك بأي تغييرات مؤثرة في المعلومات المحددة في هذا الكتيب قبل 30 يومًا على الأقل من تاريخ التغيير الفعلي المقصود. يعتبر التغيير مؤثرًا في حالة وجود زيادة أو نقصان في حجم أو أنواع الخدمات المتوفرة، أو في حالة وجود زيادة أو نقصان في عدد شبكة مزودي الخدمات، أو في حالة وجود أي تغييرات أخرى قد تؤثر على المزايا التي تتلقاها من خلال خطة الصحة النفسية.



## معلومات حول برنامج الإعانة النقدية والرعاية الصحية MEDI-CAL

### من الأشخاص الذين يمكنهم الاستفادة من مزايا برنامج Medi-Cal؟

توجد العديد من العوامل التي يتم من خلالها تحديد نوع التغطية الصحية التي يمكنك الحصول عليها من خلال برنامج Medi-Cal. وتتضمن:

- حالتك المادية
- عمرك
- عمر الأطفال الموجودين تحت رعايتك
- الاستفسار عما إذا كنت امرأة حامل أو شخص مصاب بالعمى أو من ذوي الاحتياجات الخاصة
- الاستفسار عما إذا كنت منضم إلى برنامج التأمين الصحي Medicare

يجب أيضًا أن تكون مقيمًا بولاية كاليفورنيا لتكون مؤهلاً للحصول على مزايا برنامج Medi-Cal. إذا كنت تعتقد أنك مستوفي لشروط الحصول على مزايا برنامج Medi-Cal، تعرف على كيفية التقديم أدناه.

### كيف يمكنني التقديم في برنامج Medi-Cal؟

يمكنك التقديم في برنامج Medi-Cal في أي وقت من العام. يُمكنك اختيار أحد الوسائل التالية للتقديم.

عبر البريد: يُمكنك التقديم في برنامج Medi-Cal من خلال طلب مبسط واحد، مقدم باللغة الإنجليزية واللغات

الأخرى على <http://www.dhcs.ca.gov/services/medi-cal/eligibility/Pages/SingleStreamApps.aspx>.

المحلي. يُمكنك الاطلاع على عنوان مكتب المقاطعة المحلي من خلال الموقع الإلكتروني <http://www.dhcs.ca.gov/services/medi-cal/Pages/CountyOffices.aspx>.

مركز Santa Ana Social Services Agency Regional Center الإقليمي للخدمات الاجتماعية  
S. Grand Ave., Bldg B 1928



عبر الهاتف: يُمكنك الاتصال على مكتب المقاطعة المحلي للتقديم عبر الهاتف. يوجد رقم الهاتف على الموقع الإلكتروني <http://www.dhcs.ca.gov/services/medi-cal/Pages/CountyOffices.aspx>.

مقاطعة أورانج  
Social Services Agency  
714-435-5800

عبر الإنترنت: يُمكنك التقديم عبر الإنترنت من خلال [www.benefitscal.com](http://www.benefitscal.com) أو [www.coveredca.com](http://www.coveredca.com) تُحول الطلبات مباشرةً بطريقة آمنة إلى مكتب الخدمات الاجتماعية المحلي بمقاطعتك، حيث يتوفر برنامج Medi-Cal على مستوى المقاطعة.

بشكل شخصي: للتقديم بشكل شخصي، يُمكنك معرفة مكتب المقاطعة المحلي من خلال الرابط <http://www.dhcs.ca.gov/services/medi-cal/Pages/CountyOffices.aspx>

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

إذا كنت بحاجة إلى مساعدة في عملية التقديم أو لديك أية تساؤلات، يُمكنك التواصل مع استشاري تسجيل معتمد ومدرّب بدون مقابل. يُمكنك الاتصال على رقم 1-800-300-1506 أو البحث عن استشاري تسجيل معتمد محلي من خلال الرابط <http://www.coveredca.com/get-help/local>.

إذا لازالت لديك استفسارات حول برنامج Medi-Cal ، يُمكنك معرفة المزيد من خلال <http://www.dhcs.ca.gov/individuals/Pages/Steps-to-Medi-Cal.aspx>.

ما هي خدمات الطوارئ؟





تتمثل خدمات الطوارئ في الخدمات الموجهة إلى المستفيدين الذين يمرون بحالة طبية غير متوقعة، بما في ذلك الحالات الطبية الطارئة المتعلقة بالطب النفسي.

تكون أعراض الحالة الطبية الطارئة شديدة للغاية (ربما تشمل ألم شديد) والتي إن ظهرت على شخص عادي فمن المتوقع حدوث ما يلي في أي لحظة:

- تكون صحة الفرد (أو فيما يتعلق بالمرأة الحامل، صحة المولود) معرضة للخطر.
- مشاكل خطيرة بوظائف الجسم
- مشاكل خطيرة في أي عضو أو جزء من الجسم

تحدث الحالات الطبية النفسية الطارئة حين يفكر الشخص العادي بأن شخص ما:

- يشكل خطر حالي على نفسه أو على شخص آخر بسبب مرض نفسي
- غير قادر على تحضير الطعام أو تناوله أو تجهيز الملابس أو المبيت بسبب ما يبدو عليه من أعراض تشبه المرض النفسي

تتوفر خدمات الطوارئ على مدار 24 ساعة يوميًا طوال الأسبوع للمستفيدين من برنامج Medi-Cal. ولا تتطلب خدمات الطوارئ الحصول على تصريح مسبق. سيشمل برنامج Medi-Cal حالات الطوارئ، سواء كانت الحالة طبية أو نفسية (انفعالية أو نفسية). إذا كنت مسجلًا في برنامج Medi-Cal، لن تتسلم فاتورة دفع للتوجه إلى غرفة الطوارئ حتى إذا تبين أن الحالة لا تستدعي أن تكون طارئة. وإذا كنت تعتقد أنك تمر بحالة طارئة، يُمكنك الاتصال على 911 أو التوجه إلى أي مستشفى أو غيرها من الأماكن المتخصصة لطلب المساعدة.

#### هل تتوفر وسائل نقل ومواصلات؟

قد تتوفر وسائل نقل غير طارئة وغير طبية للمستفيدين من برنامج Medi-Cal غير القادرين على العثور على وسيلة نقل بأنفسهم ولديهم حاجة طبية لتلقي خدمات محددة مشمولة في برنامج Medi-Cal.



إذا كنت بحاجة إلى مساعدة في العثور على وسيلة نقل، يُمكنك التواصل مع خطة الرعاية المدارة للحصول على معلومات وتلقي المساعدة.

إذا كنت تتمتع بمزايا برنامج Medi-Cal ولكنك غير مسجل في خطة الرعاية المدارة، وتحتاج إلى وسيلة نقل غير طبية، يُمكنك التواصل إما مع شركة نقل طبية مهنية مرخصة ومعتمدة بشكل مباشر أو الاتصال على مزود خدمة الرعاية الصحية الطبية والسؤال عن مزودي خدمات النقل في منطقتك. في حالة التواصل مع شركة نقل، سيطلبوا منك معلومات حول تاريخ ووقت الموعد. إذا كنت بحاجة إلى وسيلة نقل طبية غير طارئة، يمكن لمزود الخدمة أن يُحدد لك وسيلة نقل طبية غير طارئة ويمكنك من التواصل مع مزود خدمة النقل لتنسيق جولة الركوب من الموعد وإليه.

**من الذي يمكنني التواصل معه في حال دارت بذهني أفكار انتحارية؟**

في الانتحار من للوقاية الوطني الحياة بشريان الاتصال يرجى ، أزمه في تعرفه  
1-800-273-TALK (8255).

فريق :ب الاتصال يرجى ، المحلية العقلية الصحة برامج إلى والوصول أزمه في المساعدة يلتمسون الذين المحليين للمقيمين  
830-6011 الانتحار لمنع الساخن الخط (866) : (CAT) المركزي التقييم  
24 (877) 727-4747 / (877) 7 CRISIS :ساعة 24  
ال (877) 910-9276 / (877) 910 WARM :دافئ خط نامي  
MHP: 800-723-8641

Centralized Assessment Team (CAT): (866) 830-6011  
24 Hour Suicide Prevention Hotline: (877) 727-4747 / (877) 7 CRISIS  
NAMI Warm-line: (877) 910-9276 / (877) 910 WARM  
MHP: 800-723-8641



## كيفية الإبلاغ عن حاجتك أو حاجة شخص تعرفه إلى مساعدة

### كيف أعرف أنني بحاجة إلى مساعدة؟

يمر العديد من الأشخاص بأوقات عصيبة في حياتهم وقد يتعرضون لمشاكل تؤثر على الصحة النفسية. من أهم الأمور الواجب تذكرها عندما تسأل نفسك إذا كنت بحاجة إلى مساعدة متخصصة هي أن تثق بمشاعرك. إذا كنت مؤهلاً لتلقي مزايا برنامج Medi-Cal وتعتقد أنك قد تكون بحاجة إلى مساعدة متخصصة، ينبغي عليك طلب تقييم من خطة الصحة النفسية التابع لها.

قد تحتاج إلى مساعدة إذا كنت تعاني من واحدة أو أكثر من الأعراض التالية:

- إذا كنت تشعر بالاكتئاب (أو تشعر بالإحباط أو العجز أو الخذلان) معظم الوقت، بشكل يومي تقريباً
- فقدان الرغبة في ممارسة الأنشطة التي تستمتع بممارستها بشكل عام
- فقدان أو زيادة الوزن بشكل ملحوظ خلال فترة قصيرة
- النوم لفترة طويلة للغاية أو قلة النوم
- التباطؤ أو فرط الحركة الجسدية
- الشعور بالإرهاق بشكل يومي تقريباً
- الشعور بعدم الأهمية أو الشعور بالذنب وجلد الذات
- وجود صعوبة في التفكير أو التركيز أو اتخاذ القرارات (بعضهم أو جميعهم)
- قلة الرغبة في الخلود إلى النوم (الشعور "بالراحة بعد عدد ساعات نوم قليلة)
- تسابق الأفكار بسرعة في ذهنك بشكل يصعب عليك متابعتها
- التحدث بسرعة شديدة أو عدم القدرة على التوقف عن الكلام
- الاعتقاد بأن الناس يحاولون إيذائك
- سماع أصوات أو ضوضاء لا يسمعها أحد سواك
- رؤية أشياء لا يراها أحد غيرك
- عدم القدرة على الذهاب إلى العمل أو المدرسة



- عدم العناية بالنظافة الشخصية
- المعاناة من مشاكل ضخمة مع علاقتك بالناس من حولك
- الانعزال أو الابتعاد عن الناس
- البكاء باستمرار وبدون سبب
- الشعور بالغضب عادةً والصراخ بدون سبب
- تقلب حاد في المزاج
- الشعور بالقلق أو الاضطراب معظم الوقت
- التصرف بطريقة يراها الناس غريبة أو غير مألوفة

#### كيف أعرف ما إذا كان أحد الأطفال أو المراهقين بحاجة إلى مساعدة؟

يُمكنك التواصل مع مسؤولي خطة الصحة النفسية التابع لها لتقييم طفلك أو المراهق إذا كنت تعتقد أنه قد ظهر عليهم أي من الأعراض التي تشير إلى وجود مشكلة في الصحة النفسية. إذا كان طفلك أو المراهق مؤهل لتلقي مزايا برنامج Medi-Cal ويشير تقييم المقاطعة إلى أنه يلزم تقديم خدمات الصحة النفسية المتخصصة المشمولة في خطة الصحة النفسية، سيُحدد مسؤولي خطة الصحة النفسية موعد مع طفلك أو المراهق لتلقي الخدمات. وتتوفر كذلك خدمات للأباء الذين يشعرون بالإرهاك بسبب المسؤوليات الموجودة على عاتقهم كأباء أو الذين يعانون من مشاكل في الصحة النفسية.

ستُساعدك قائمة التدقيق التالية في تقييم ما إذا كان طفلك بحاجة إلى مساعدة، كتلقي خدمات الصحة النفسية. وقد يشير وجود بعض الأعراض التالية أو استمرارها لفترة طويلة إلى وجود مشكلة خطيرة للغاية تتطلب مساعدة متخصصة. وفيما يلي بعض الأعراض للتعرف عليها:

- تغير مفاجئ وغير مبرر في السلوك
- الشكوى من صداع/ آلام بدون وجود أي أسباب طبية/ جسدية
- الانعزال لفترة طويلة
- الشعور بالتعب بسرعة وانخفاض مستوى الطاقة
- التملل وعدم القدرة على الجلوس في هدوء وثبات
- فقدان الرغبة في الذهاب إلى المدرسة بدون إبداء سبب واضح
- الشعور بالحيرة والتشتت بسهولة



- الخوف من التعرض لمواقف جديدة
- الشعور بالحزن بدون سبب واضح
- الانفعال والغضب بدون سبب واضح
- الشعور بالإحباط
- وجود مشكلة في التركيز
- نقصان الرغبة في التواصل مع الأصدقاء
- التشاجر مع الآخرين
- التغيب عن المدرسة بدون مبرر
- تدهور المستوى الدراسي
- نقصان شعور الاعتزاز بالنفس
- معاناة من مشكلة في النوم
- القلق بصورة كبيرة
- الشعور بالتعاسة في البعد عنك
- الشعور بعدم القدرة على التصرف بشكل صحيح
- الإقدام على مخاطر لا قيمة لها
- الشعور دائماً بالإيذاء النفسي أو الجسدي
- التصرف بطريقة أصغر من الأطفال من نفس أعمارهم بشكل ملحوظ
- عدم تفهم مشاعر الآخرين
- التتمر على الآخرين
- عدم تحمل مسؤولية أفعالهم
- التقاط أشياء لا تخصهم وإنكار ذلك



## إمكانية الحصول على خدمات الصحة النفسية المتخصصة

### ما هي خدمات الصحة النفسية المتخصصة؟

تتمثل خدمات الصحة النفسية المتخصصة في خدمات الصحة النفسية المقدمة للأشخاص الذين يعانون من مرض نفسي أو مشاكل عاطفية ليس بإمكان الطبيب العادي معالجتها. ويعتبر هذا المرض أو هذه المشكلات حادة وخطيرة بما يكفي حيث تؤثر على قدرة الفرد في ممارسة أنشطته اليومية.

تتضمن خدمات الصحة النفسية المتخصصة:

- خدمات الصحة النفسية
- خدمات دعم الأدوية
- إدارة الحالة المستهدفة
- خدمات التدخل في الأزمات
- خدمات استقرار الأزمات
- خدمات العلاج الداخلي للبالغين
- خدمات العلاج الداخلي للأزمات
- الخدمات المكثفة للعلاج النهاري
- إعادة التأهيل النهاري
- خدمات مستشفى الطب النفسي للمرضى المقيمين
- خدمات مرافق الصحة النفسية

بالإضافة إلى خدمات الصحة النفسية المتخصصة المذكورة أعلاه، يُسمح للمستفيدين الذين تقل أعمارهم عن 21 عامًا بالحصول على الخدمات الإضافية وفقًا لمزايا الفحص والتشخيص والمعالجة المبكرة والدورية (EPSDT). وتشمل تلك الخدمات ما يلي:

- خدمات منزلية مكثفة
- تنسيق رعاية مركزة
- خدمات علاج التصرف السلوكي
- الرعاية العلاجية البديلة



إذا كنت ترغب في التعرف أكثر على خدمات الصحة النفسية المتخصصة المتوفرة لك، يُمكنك الاطلاع على قسم "نطاق الخدمات" الوارد في هذا الكتيب.

### كيف يُمكنني الحصول على خدمات الصحة النفسية المتخصصة؟

إذا كنت تعتقد أنك بحاجة لتلقي الخدمات العلاجية المتخصصة للصحة النفسية، يُمكنك الاتصال بمسؤولي خطة الصحة النفسية وطلب تحديد موعد لإجراء تقييم مبدئي. يُمكنك أيضًا الاتصال على الأرقام الهاتفية المجانية للمقاطعة.

يُمكنك كذلك مراجعة خطة الصحة النفسية التابع لها لتلقي خدمات الصحة النفسية المتخصصة بواسطة فرد آخر أو مؤسسة أخرى، بما في ذلك الطبيب أو المدرسة أو أحد أفراد العائلة أو الوصي أو خطة الرعاية الصحية المدارة بواسطة برنامج Medi-Cal أو غيرها من الوكالات الموجودة بالمقاطعة. في الغالب سيحتاج طبيبك أو خطة الرعاية الصحية المدارة بواسطة برنامج Medi-Cal إلى إذن منك أو من أحد والدي الطفل أو مقدم الرعاية له لتقديم الإحالة إلى خطة الصحة النفسية مباشرة، ما لم تكن الحالة طارئة. لا يجوز لخطة الصحة النفسية تجاهل طلبك لإجراء تقييم مبدئي لتحديد ما إذا كانت حالتك مطابقة للمعايير المحددة لتلقي الخدمات من خطة الصحة النفسية.

تتوفر خدمات الصحة النفسية المتخصصة المشمولة من خلال مزودي خدمات خطة الصحة النفسية (مثل العيادات أو المراكز العلاجية أو المنظمات المجتمعية أو مزودي خدمة منفردين).

### أين يُمكنني الحصول على خدمات الصحة النفسية المتخصصة؟

يُمكنك تلقي خدمات الصحة النفسية المتخصصة في المقاطعة التي تقيم بها. تغطي Orange County Behavioral Health Services جميع أنحاء مقاطعة أورانج. يُمكنك التواصل مع Orange County Behavioral Health Services على الرقم 1-800-723-8641 للحصول على معلومات حول خدمات الصحة العقلية في منطقتك. تتوفر الخدمات في جميع أنحاء المقاطعة، وفي بعض المدارس وكذا من خلال شبكة من مزودي الخدمات المستقلين. يحق لك الحصول على المزايا والتغطية الإضافية وفقًا للفحص والتشخيص والمعالجة المبكرة والدورية إذا كان عمرك يقل عن 21 عامًا.

ستحدد MHP ما إذا كنت بحاجة إلى خدمات الصحة العقلية المتخصصة. وإذا كنت كذلك، فستحيلك MHP إلى مقدم خدمات الصحة العقلية الذي يوفر الخدمات التي تحتاج إليها.





ينبغي على خطة الصحة النفسية التحقق من إحالتك إلى مزود خدمة يلائم احتياجاتك ويكون كذلك أقرب مزود خدمة لمنزلك.

### متى يُمكنني الحصول على خدمات الصحة النفسية المتخصصة؟

ينبغي أن تتوافق خطة الصحة النفسية مع المعايير الزمنية للموعد في الولاية عند تحديد موعد معك لتلقي الخدمات من خطة الصحة النفسية. يجب أن توفر لك خطة الصحة النفسية موعد يتناسب مع المعايير الزمنية للموعد التالية:

- خلال 10 أيام عمل من طلب غير عاجل لبدء تلقي خدمات خطة الصحة النفسية؛
- خلال 48 ساعة في حالة طلب تلقي الخدمات لحالة عاجلة؛
- خلال 15 يوم عمل من طلبك لتحديد الموعد مع الطبيب النفسي؛ و
- فيما يتعلق بالخدمات المستمرة (التي تعقب الموعد الأولي)، تُحدد في وقت مناسب استنادًا إلى حالتك ومدى احتياجك لتلقي الخدمات.

### من الذي يقرر الخدمات التي سأحصل عليها؟

تتشارك مع مزود الخدمة وخطة الصحة النفسية في اتخاذ القرار بشأن الخدمات التي تحتاجها من خلال خطة الصحة النفسية عن طريق اتباع مقاييس الضرورة الطبية وقائمة الخدمات المشمولة. يجب على خطة الصحة النفسية تحديد أخصائي مؤهل للنظر في ترخيص الحصول على الخدمات. ويُطلق على عملية الاستعراض المذكورة ترخيص بتلقي خدمات الصحة النفسية المتخصصة.

يجب أن تتبع عملية ترخيص خطط الصحة النفسية جداول زمنية محددة. وفيما يخص الترخيص المعياري، يجب على خطة الصحة النفسية اتخاذ القرار بناءً على طلب مزود الخدمة خلال 5 أيام. إذا كنت طلبته أنت أو مزود الخدمة أو رأت خطة الصحة النفسية أن الأصلاح لك الحصول على مزيد من المعلومات من مزود الخدمة، يُمكن مد الجدول الزمني إلى 14 يومًا إضافيًا بحد أقصى. وكنموذج على الحالة التي يكون فيها مد الوقت لصالحك عندما ترى خطة الصحة النفسية أنه من الممكن الموافقة على طلب العلاج المقدم من مزود الخدمة في حالة الحصول على معلومات إضافية من مزود الخدمة المتابع لحالتك. إذا مدت خطة الصحة النفسية الجدول الزمني لطلب مزود الخدمة، سترسل لك المقاطعة إشعار خطي بشأن التمديد. يُمكنك طلب الحصول على مزيد من المعلومات حول عملية الترخيص من خطة الصحة النفسية. يُمكنك الاتصال على خطة الصحة النفسية لطلب الحصول على معلومات إضافية.



إذا قررت خطة الصحة النفسية أنك لست بحاجة إلى تلقي الخدمات المطلوبة، يجب على خطة الصحة النفسية إرسال إشعار بقرار رفض المزايأ يخبرك برفض الحصول على الخدمات ويبلغك بإمكانية تقديمك التماس وتوفير معلومات إليك حول كيفية تقديم التماس. لمعرفة المزيد عن حقوقك في تقديم تظلم أو الطعن في حالة عدم موافقتك على قرار MHP الخاصة بك برفض خدماتك أو اتخاذ إجراءات أخرى لا توافق عليها، راجع الصفحة 44 من هذا الكتيب.

### كيف يُمكنني الحصول على خدمات الصحة النفسية الأخرى غير المشمولة في خطة الصحة النفسية؟

إذا كنت مسجلاً في خطة الرعاية الصحية المدارة بواسطة برنامج Medi-Cal، يُسمح لك بالحصول على خدمات الصحة النفسية الخارجية التالية من خلال خطة الرعاية الصحية المدارة بواسطة برنامج Medi-Cal:

- فحص وعلاج الصحة النفسية للأفراد والجماعات (العلاج النفسي)
- إجراء اختبار نفسي لتقييم حالة الصحة النفسية
- خدمات خارجية تشمل أعمال المختبر والعقاقير والمواد اللازمة
- خدمات خارجية لمتابعة العلاج الدوائي
- استشارة نفسية

لتلقي أحد الخدمات الواردة أعلاه، اتصل مباشرةً على خطة الرعاية الصحية المدارة بواسطة برنامج Medi-Cal. إذا لم تكن مسجلاً في خطة الرعاية الصحية المدارة بواسطة برنامج Medi-Cal، يمكنك الحصول على هذه الخدمات من مزودي الخدمة منفردين والعيادات التي تمنح مزايا برنامج Medi-Cal. قد تستطيع خطة الصحة النفسية مساعدتك في العثور على مزود خدمة أو عيادة بإمكانهم مساعدتك أو يمكنهم طرح بعض الأفكار حول كيفية العثور على مزود خدمة أو عيادة.

تستطيع أي صيدلية تقبل منح مزايا برنامج Medi-Cal كتابة وصفة طبية لعلاج الحالة النفسية.

### كيف يُمكنني الحصول على خدمات برنامج Medi-Cal (الرعاية الأولية/ الطبية) غير المشمولة في خطة الصحة النفسية؟

تواصل مع MHP على الرقم 800-723-8641  
تتاح Orange County Behavioral Health Services على مدار 24 ساعة يوميًا، طوال أيام الأسبوع. ستكون المكالمات مجانية. أو تفضل بزيارتنا على [http://www.ochealthinfo.com/bhs/about/medi\\_cal](http://www.ochealthinfo.com/bhs/about/medi_cal)



توجد طريقتان للحصول على خدمات برنامج Medi-Cal غير المشمولة في خطة الصحة النفسية:

## 1. التسجيل في خطة الرعاية الصحية المدارة بواسطة برنامج Medi-Cal.

- ستبحث الخطة الصحية التابع لها عن مزود خدمة لأجلك إذا كنت بحاجة إلى رعاية صحية.
- ستتلقى الرعاية الصحية من خلال خطة الصحة أو مؤسسة تنسيق خدمات الرعاية الصحية أو مدير حالة الرعاية الأولية.
- ينبغي عليك الرجوع إلى مزودي الخدمة والعيادات الواردة في خطة الصحة، ما لم تكن بحاجة إلى رعاية طارئة.
- يمكنك اللجوء إلى مزود خدمة من خارج خطة الصحة لخدمات تخطيط الأسرة.

## 2. تلقي خدمات من عيادات أو مزودي خدمة الرعاية الصحية مستقلين يقبلون برنامج Cal.-Medi

- تلقي رعاية صحية من مزودي خدمة مستقلين أو عيادات تقبل برنامج Medi-Cal.
- ينبغي أن تخبر مزود الخدمة بتمتعك بمزايا برنامج Medi-Cal قبل بدء تلقي الخدمات. وإلا ستتحمل تكلفة هذه الخدمات.
- يعتبر مزودي خدمات الرعاية الصحية المستقلين والعيادات غير ملزمين بفحص المرضى المشمولين في برنامج Medi-Cal أو يمكنهم الكشف على عدد مرضى محدد من المشمولين في برنامج Medi-Cal.

## ما العمل إذا كنت أعاني من مشكلة تناول المخدرات أو الكحوليات؟

إذا كنت ترى أنك بحاجة للحصول على خدمات لعلاج مشكلة تناول الكحوليات أو المخدرات، يُمكنك التواصل مع إدارة برامج مكافحة المخدرات والكحوليات بالمقاطعة من خلال :  
يمكنك الوصول إلى خدمات DMC-ODS عن طريق الاتصال بخط المستفيد على الرقم 800-732-8641، على مدار 24 ساعة يوميًا، طوال أيام الأسبوع. لمزيد من المعلومات حول خطة 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، فبصفتك مستفيدًا من برنامج Medi-Cal، فأنت مؤهل بالفعل للحصول على هذه الخدمات إذا كنت بحاجة إليها.

يمكنك أيضًا زيارة: [www.ochealthinfo.com/dmc-ods](http://www.ochealthinfo.com/dmc-ods) في أي وقت.

### مقاييس الضرورة الطبية

#### ما هي الضرورة الطبية وما أهميتها؟

تشير الضرورة الطبية إلى وجود حاجة طبية لتلقي خدمات الصحة النفسية المتخصصة، ويُمكن مساعدتك من خلال هذه الخدمات إذا حصلت عليها.

سيتحدث معك أخصائي صحة نفسية مرخص وسيساعدك في تحديد ما إذا كنت مؤهلًا لتلقي خدمات الصحة النفسية المتخصصة ونوع خدمات الصحة النفسية المتخصصة الملائمة لحالتك. تتمثل الخطوة الأولى لعملية الحصول على خدمات الصحة النفسية المتخصصة في تحديد الضرورة الطبية.

لست بحاجة إلى معرفة ما إذا كان لديك تشخيص للصحة النفسية لمرض نفسي محدد لطلب المساعدة. ستساعدك خطة الصحة النفسية في الحصول على هذه المعلومات من خلال إجراء تقييم لحالتك. إذا كانت نتائج التقييم تشير إلى أنك تعاني من حالة نفسية مطابقة لمقاييس الضرورة الطبية، سيتوفر لك علاج نفسي متخصص وفقًا لاحتياجاتك.

#### ما مقاييس الضرورة الطبية للأشخاص الذين تقل أعمارهم عن 21 عامًا؟

إذا كان عمرك يقل عن 21 عامًا، وتتمتع بالخدمات الشاملة لبرنامج Medi-Cal ولديك تشخيص مشمول في خطة الصحة النفسية، ينبغي على خطة الصحة النفسية أن توفر لك خدمات الصحة النفسية المتخصصة إذا كانت هذه الخدمات ستساعدك في معالجة أو تحسين حالتك النفسية أو تمنع تدهور حالتك النفسية.

#### ما مقاييس الضرورة الطبية لخدمات العلاج النفسي للمرضى المقيمين؟



قد يُسمح لك بالدخول إلى المستشفى إذا كنت تعاني من مرض نفسي أو أعراض لمرض نفسي وتعذر معالجتك بطريقة آمنة في مستوى رعاية أقل، ونتيجة للمرض النفسي أو أعراضه،

- تشكل خطرًا على نفسك والآخرين من حولك أو احتمال إلحاق الضرر بالمتلكات
- تكون غير قادر على تناول الطعام أو تجهيز الملابس أو المبيت
- تشكل خطورة شديدة على صحتك البدنية
- تعاني من تدهور ملحوظ في مقدرتك على الأداء
- تحتاج إلى تقييم نفسي أو علاج طبي أو علاج آخر لن يتوفر إلا من خلال المستشفى



## اختيار مزود الخدمة

### كيف يُمكنني العثور على مزود خدمات الصحة النفسية المتخصصة التي أحتاجها؟

تتطلب بعض خطط الصحة النفسية الحصول على موافقة من خطة الصحة النفسية التابع لها قبل التواصل مع مزود الخدمة. ستحييك بعض خطط الصحة النفسية إلى مزود خدمة مجهز للنظر في حالتك. تتيح لك بعض خطط الصحة النفسية التواصل مع مزود الخدمة بشكل مباشر.

قد تضع خطة الصحة النفسية بعض القيود على اختيارك لمزود الخدمة. ينبغي على خطة الصحة النفسية التابع لها منحك فرصة الاختيار من بين اثنين على الأقل من مزودي الخدمة عند بدء تلقي الخدمات لأول مرة، ما لم تملك خطة الصحة النفسية سبب حقيقي لعدم توفير خيارات (على سبيل المثال، لا يوجد سوى مزود خدمة واحد فقط يستطيع تلبية الخدمات التي تحتاجها). ينبغي كذلك على خطة الصحة النفسية التابع لها السماح لك بتغيير مزود الخدمة. عند طلب تغيير مزود الخدمة، ينبغي على خطة الصحة النفسية السماح لك بالاختيار من بين اثنين على الأقل من مزودي الخدمة ما لم يوجد سبب حقيقي لعدم القيام بذلك.

في بعض الأحيان يقلع مزود الخدمة المتعاقدين مع خطة الصحة النفسية عن المشاركة في خطة الصحة النفسية بناءً على رغبته الشخصية أو بناءً على طلب من خطة الصحة النفسية. عند حدوث ذلك، ينبغي على خطة الصحة النفسية بذل جهود بسلامة نية لتقديم إشعار خطي لكل شخص تلقى خدمات الصحة النفسية المتخصصة من مزود الخدمة، خلال 15 يومًا بعد علم خطة الصحة النفسية بتوقف مزود الخدمة عن العمل. عند حدوث ذلك، ينبغي على خطة الصحة النفسية التابع لها السماح لك بمواصلة تلقي الخدمات من مزود الخدمة الذي غادر خطة الصحة النفسية، إذا أمكن. اطلب من خطة الصحة النفسية التابع لها "استمرار الرعاية" إذا كنت ترغب في استمرار المتابعة مع مزود الخدمة الذي أفلح عن المشاركة في خطة الصحة النفسية.

يُطلب من خطة الصحة النفسية التابع لها نشر دليل مزود خدمة حالي عبر الإنترنت. إذا كانت لديك أسئلة حول مقدمي الخدمة الحاليين أو ترغب في الحصول على دليل محدث لمقدمي الخدمة، ففضل بزيارة موقع MHP الإلكتروني على [http://www.ochealthinfo.com/bhs/about/medi\\_cal](http://www.ochealthinfo.com/bhs/about/medi_cal) أو اتصل على رقم الهاتف المجاني لخطة MHP <https://www.smchealth.org/post/find-behavioral-health-providerprogram> إلكترونياً على الموقع الإلكتروني لخطة الصحة النفسية أو في نموذج ورقي عند الطلب.



## هل يمكنني مواصلة تلقي الخدمات من مزود الخدمة الحالي المتابع لحالتي؟

إذا كنت تتلقى بالفعل خدمات الصحة النفسية (من خطة صحة نفسية أخرى، خطة رعاية مدارة أو ممارس فردي لبرنامج Medi-Cal)، يُمكنك تقديم طلب "باستمرار الرعاية" بحيث تستطيع الاستمرار مع مزود الخدمة الحالي المتابع لحالتك لمدة تصل إلى 12 شهرًا، وفق ظروف محددة، وتشمل لكنها لا تقتصر على جميع ما يلي:

- وجود علاقة قائمة بمزود الخدمة الذي تطلب الاستمرار معه؛
- حاجتك للاستمرار مع مزود الخدمة الحالي المتابع لحالتك لمواصلة العلاج المستمر أو لأن الانتقال إلى مزود خدمة جديد قد يؤثر على حالتك النفسية؛
- يلبي مزود الخدمة متطلبات معينة بموجب القانون المعمول به في الولاية والقانون الفيدرالي؛ و
- يوافق مزود الخدمة على شروط وأحكام خطة الصحة النفسية للتعاقد معها.

### نطاق الخدمات

إذا كانت حالتك مطابقة لمقاييس الضرورة الطبية لتلقي خدمات الصحة النفسية المتخصصة، تتوفر لك الخدمات التالية بناءً على احتياجاتك. سيتابع معك مزود الخدمة لتحديد الخدمات الأفضل والأكثر فاعلية لحالتك.

#### • خدمات الصحة النفسية

- تعتبر خدمات الصحة النفسية خدمات علاجية تتوفر لأفراد أو مجموعات أو أسر وتقوم بدورها في مساعدة الأشخاص الذين يعانون من مرض نفسي في تطوير مهارات التعامل في الحياة اليومية. وتشمل هذه الخدمات الأعمال التي يقوم بها مزود الخدمة للمساعدة في تقديم الخدمة على أكمل وجه للشخص المتلقي للخدمات. وتشمل هذه الأمور: إجراء تقييمات لتحديد ما إذا كنت بحاجة إلى الحصول على هذه الخدمة والتأكد من ملائمة الخدمة لحالتك؛ ووضع خطة لتحديد أهداف العلاج النفسي لحالتك والخدمات المحددة التي سيتم تقديمها؛ والعناصر التكميلية "والتي تعني العمل مع أفراد الأسرة والأشخاص المقربين في حياتك (إذا سمحت بذلك) لمساعدتك في تحسين قدراتك في الحياة اليومية أو الحفاظ عليها. يمكن توفير خدمات الصحة النفسية في عيادة أو مكتب مزود الخدمة عبر الهاتف أو التطبيب عن بُعد أو في منزلك أو غيرها من الجلسات الاجتماعية.





## • خدمات دعم الأدوية

- تتضمن هذه الخدمات وصف وإدارة وصرف والإشراف على الأدوية الطبية للأمراض النفسية؛ والتوعية فيما يتعلق بالأدوية الطبية للأمراض النفسية. يمكن توفير خدمات دعم الأدوية في عيادة أو مكتب مزود الخدمة عبر الهاتف أو التطبيب عن بُعد أو في منزلك أو غيرها من الجلسات الاجتماعية.

## • إدارة الحالة المستهدفة

- تساعدك هذه الخدمة في الحصول على خدمات طبية أو تثقيفية أو اجتماعية أو تدريبية أو مهنية أو تأهيلية أو غيرها من الخدمات المجتمعية التي قد يصعب على الأشخاص الذين يعانون من مرض نفسي الحصول عليها بأنفسهم. وتشمل إدارة الحالة المستهدفة وضع خطة؛ والتواصل والتنسيق والإحالة؛ وتقديم خدمة الإشراف لضمان حصول الشخص المستهدف على الخدمات والتحقق من فاعلية نظام تقديم الخدمات؛ ورصد مدى تحسن حالة الشخص المستهدف.

## • خدمات التدخل في الأزمات

- تتوفر هذه الخدمة لمعالجة الحالات العاجلة التي تتطلب عناية فورية. تهدف خدمات التدخل في الأزمات إلى مساعدة الأشخاص في المجتمع، بحيث لا ينتهي بهم الحال في المستشفى. يمكن استمرار التدخل في الأزمات لمدة تصل إلى 8 ساعات ويمكن توفيرها في عيادة أو مكتب مزود الخدمة عبر الهاتف أو التطبيب عن بُعد أو في منزلك أو غيرها من الجلسات الاجتماعية.



## • خدمات استقرار الأزمات

- تتوفر هذه الخدمة لمعالجة الحالات العاجلة التي تتطلب عناية فورية. يمكن أن يستمر استقرار الأزمة لمدة تصل إلى 20 ساعة وينبغي تقديمها في مرفق رعاية صحية مرخص يعمل على مدار 24 ساعة أو من خلال برنامج المرضى الخارجيين بمستشفى أو في مكتب مزود خدمة معتمد لتقديم خدمات استقرار الأزمات.

## • خدمات العلاج الداخلي للبالغين

- توفر هذه الخدمات علاج نفسي وبناء مهارات للأشخاص الذين يقيمون في مرافق مرخصة تقدم خدمات العلاج الداخلي للأشخاص الذين يعانون من أمراض نفسية. تتوفر هذه الخدمات على مدار الساعة يوميًا طوال الأسبوع. لا يشمل برنامج Medi-Cal على تكلفة الغرفة والإقامة الموجودة في المرفق الذي يقدم خدمات العلاج الداخلي للبالغين.

## • خدمات العلاج الداخلي للأزمات

- توفر هذه الخدمات علاج نفسي وبناء مهارات للأشخاص الذين يعانون من أزمات عاطفية أو نفسية حادة، ولكن لا تتطلب حالتهم رعاية في مستشفى للأمراض النفسية. تتوفر هذه الخدمات على مدار الساعة يوميًا طوال الأسبوع في مرافق مرخصة لا يشمل برنامج Medi-Cal على تكلفة الغرفة والإقامة الموجودة في المرفق الذي يقدم خدمات العلاج الداخلي للأزمات.

## • الخدمات المكثفة للعلاج النهاري

- هي عبارة عن برنامج منظم لعلاج الصحة النفسية ويتوفر لمجموعة من الأشخاص الذين تتطلب حالتهم المكوث في المستشفى أو في مركز رعاية لمدة 24 ساعة. يستمر البرنامج لمدة 3 ساعات على الأقل في فترة النهار. يمكن للأشخاص العودة إلى منازلهم في المساء. يشمل البرنامج أنشطة مهارات البناء وطرق علاج، فضلاً عن العلاج النفسي.

## • إعادة التأهيل النهاري



- هو عبارة عن برنامج منظم مصمم لمساعدة الأشخاص الذين يعانون من أمراض نفسية في معرفة وتطوير المهارات الحياتية وأساليب التعامل، وكذا يعمل على التحكم في أعراض المرض النفسي بفاعلية أكبر. يستمر البرنامج لمدة 3 ساعات على الأقل في فترة النهار. يشمل البرنامج أنشطة مهارات البناء وطرق علاج.

#### • خدمات مستشفى الطب النفسي للمرضى المقيمين

- تُقدم هذه الخدمات في مستشفى مرخصة للأمراض النفسية بناءً على قرار أخصائي الصحة النفسية المرخص بأن الشخص يتطلب علاج نفسي مكثف لمدة 24 ساعة.

#### • خدمات مرافق الصحة النفسية

- تتوفر هذه الخدمات في مرفق مرخص للصحة النفسية متخصص في العلاج التأهيلي على مدار 24 ساعة للحالات النفسية الخطيرة. ينبغي أن تعقد مرافق الصحة النفسية اتفاقاً مع المستشفى أو العيادة المجاورة لها لتلبية متطلبات رعاية الصحة الجسدية للأشخاص الموجودين بالمرفق.

#### هل تتوفر الخدمات الخاصة للأطفال أو المراهقين أو الشباب؟

يحق للمستفيدين الذين تقل أعمارهم عن 21 عامًا الحصول على الخدمات الإضافية لبرنامج Medi-Cal من خلال مزايا يُطلق عليها الفحص والتشخيص والمعالجة المبكرة والدورية (EPSDT).

يجب ألا يتجاوز عمر المستفيد 21 عامًا ليكون مؤهلاً للحصول على خدمات الفحص والتشخيص والمعالجة المبكرة والدورية وكذا يجب أن يتمتع بالنطاق الشامل لبرنامج Medi-Cal. يشمل الفحص والتشخيص والمعالجة المبكرة والدورية الخدمات اللازمة لمعالجة وتحسين الحالة النفسية أو لمنع تدهورها.



استفسر من مزود الخدمة المتابع لحالتك عن خدمات الفحص والتشخيص والمعالجة المبكرة والدورية. إذا كانت لديك أسئلة حول مخصصات الفحص المبكر والدوري والتشخيصي والعلاجي (EPSDT)، فيرجى الاتصال على 800-732-8641.

إذا كان لديك أي استفسارات حول مزايا الفحص والتشخيص والمعالجة المبكرة والدورية، يُرجى الاتصال على 616-650-2500.

وتوفر كذلك خطة الصحة النفسية الخدمات التالية للأطفال والمراهقين والشباب الذين تقل أعمارهم عن 21 عامًا: خدمات علاج التصرف السلوكي ((TBS)، تنسيق الرعاية المركزة ((ICC)، خدمات منزلية مكثفة ((IHBS)، وخدمات الرعاية العلاجية البديلة (TFC).

### خدمات علاج التصرف السلوكي

تعتبر خدمات علاج التصرف السلوكي تدخلات علاجية خارجية مكثفة وفردية وقصيرة الأمد للمستفيدين الذين لا تتجاوز أعمارهم 21 عامًا. يعاني الأفراد الذين يتلقون تلك الخدمات من اضطرابات عاطفية حادة ويمرون بمرحلة انتقالية مرهقة أو أزمة حياتية وتتطلب حالتهم الحصول على خدمات دعم إضافية محددة وقصيرة الأمد لتحقيق النتائج المحددة في خطة علاجهم المكتوبة.

تعتبر خدمات علاج التصرف السلوكي نوعًا من خدمات الصحة النفسية المتخصصة التي تتوفر من خلال خطة الصحة النفسية إذا كنت تعاني من مشاكل عاطفية حادة. تتمثل شروط حصولك على خدمات علاج التصرف السلوكي في أن تكون قد تلقت خدمة الصحة النفسية وألا يزيد عمرك عن 21 عامًا وأن تتمتع بالنطاق الشامل لبرنامج Medi-Cal.

- إذا كنت تقيم في منزل، يمكن لموظفي خدمات علاج التصرف السلوكي متابعتك عن قرب لتقليل المشكلات السلوكية الخطيرة لتجنب احتياجك إلى رعاية بمستوى أعلى، مثل منزل مشترك للأطفال والمراهقين والشباب الذين يعانون من مشكلات عاطفية حادة للغاية.

- إذا كنت تقيم في منزل مشترك للأطفال والمراهقين والشباب الذين يعانون من مشكلات عاطفية حادة للغاية، يمكن لموظفي خدمات علاج التصرف السلوكي متابعتك بحيث تكون قادرًا على الانتقال إلى مستوى أقل من الرعاية، مثل دار رعاية أو العودة إلى المنزل. ستساعدك خدمات علاج التصرف السلوكي وعائلتك أو مقدم الرعاية أو الوصي في معرفة طرق جديدة لمعالجة السلوكيات المعقدة وأساليب اكتساب السلوكيات التي تتيح لك تحقيق النجاح. ستعمل مع



موظفي خدمات علاج التصرف السلوكي وعائلتك أو مقدم الرعاية أو الوصي معًا كفريق لمعالجة السلوكيات المعقدة لفترة قصيرة، حتى تتعافى تمامًا. ستحصل على خطة خدمات علاج التصرف السلوكي ستخبرك بما ستفعله أنت أو عائلتك أو مقدم الرعاية أو الوصي وموظفي خدمات علاج التصرف السلوكي خلال خدمات علاج التصرف السلوكي كما ستعلمك بمكان وموعد الحصول على خدمات علاج التصرف السلوكي. يمكن لموظفي خدمات علاج التصرف السلوكي متابعتك في معظم الأماكن التي يحتمل أن تحتاج فيها إلى مساعدة في سلوكيات معقدة. ويشمل ذلك منزلك أو دار الرعاية أو المنزل المشترك أو المدرسة أو برنامج المعالجة النهارية وغيرها من الأماكن الموجودة في المجتمع.

### تنسيق الرعاية المركزة

يتمثل تنسيق الرعاية المركزة في خدمات إدارة الحالة المستهدفة التي تسهل عمليات التقييم وتخطيط الرعاية وتنسيق الخدمات للمستفيدين الذين تقل أعمارهم عن 21 عامًا ومؤهلين للحصول على النطاق الشامل لخدمات برنامج Medi-Cal والذين تتطابق حالتهم مع مقاييس الضرورة الطبية للحصول على هذه الخدمة.

وتتضمن عناصر خدمة تنسيق الرعاية المركزة التقييم؛ وتخطيط الخدمة والتنفيذ؛ والمراقبة والتأقلم؛ والانتقال. تتوفر خدمات تنسيق الرعاية المركزة من خلال مبادئ نموذج تدريب أساسي متكامل (ICPM)، ويشمل تكوين فريق رعاية الطفل والأسرة (CFT)، لضمان تسهيل إقامة علاقة متعاونة بين الأطفال وأسرهم وأنظمة خدمة الطفل المتضمنة.

يتضمن فريق رعاية الطفل والأسرة عناصر دعم رسمية (مثل منسق الرعاية ومزودي الخدمة ومديري الحالة من هيئات خدمة الطفل)، وعناصر دعم طبيعية (مثل أفراد الأسرة والجيران والأصدقاء ورجال الدين) وغيرها من العناصر الفردية التي تعمل معًا لتطوير وتنفيذ خطة العمل ويتحملون مسؤولية دعم الأطفال وأسرهم لتحقيق الأهداف. وتوفر خدمة تنسيق الرعاية المركزة منسق للخدمة يتولى:

- ضمان الحصول على خدمات الضرورة الطبية وتنسيقها وتقديمها بطريقة تعتمد على القوة والفردية ويديرها العميل وتتمتع بمستوى عالي من الكفاءة الثقافية واللغوية.
- ضمان استرشاد الخدمات والدعم بمتطلبات الطفل.
- تسهيل إقامة علاقة متعاونة بين الأطفال وأسرهم والأنظمة المشاركة في تقديم الخدمات لهم.
- دعم الآباء/مقدمي الرعاية في تلبية متطلبات أطفالهم.



- المساعدة في تكوين فريق رعاية الطفل والأسرة وتقديم دعم مستمر.
- تنظيم وتلبية الرعاية من خلال مزودي الخدمة وأنظمة خدمة الطفل لإتاحة فرصة خدمة الأطفال في مجتمعاتهم.

### خدمات منزلية مكثفة

تعتبر الخدمات المنزلية المكثفة تدخلات فردية معتمدة على القوة مصممة لتغيير أو تحسين حالة الصحة النفسية التي تؤثر على أداء الأطفال/ الشباب وتهدف إلى مساعدة الأطفال/ الشباب في بناء المهارات اللازمة لتحقيق أداء ناجح في المنزل والمجتمع وتحسين قدرة أسرة الأطفال/ الشباب على مساعدة الأطفال/ الشباب في تأدية مهامهم بنجاح في المنزل والمجتمع.

تتوفر الخدمات المنزلية المكثفة وفقًا لخطة علاجية فردية مطورة وفقًا لنموذج تدريب أساسي متكامل وضعه فريق رعاية الطفل والأسرة بالتنسيق مع خطة الخدمة الشاملة للأسرة، والتي قد تشمل لكنها لا تقتصر على التقييم ووضع خطة العلاج وإعادة التأهيل والعناصر التكميلية. تُقدم الخدمات المنزلية المكثفة للمستفيدين الذين تقل أعمارهم عن 21 عامًا المؤهلين للحصول على النطاق الشامل لخدمات برنامج Medi-Cal والذين تتطابق حالتهم مع مقاييس الضرورة الطبية لهذه الخدمة.

### الرعاية العلاجية البديلة

يتيح نموذج خدمة الرعاية العلاجية البديلة توفير خدمات الصحة النفسية المتخصصة قصيرة الأمد والمكثفة وعلى معرفة بالصدمات النفسية وفردية للأطفال الذين لا تتجاوز أعمارهم 21 عامًا ويعانون من مشكلات سلوكية وعاطفية معقدة. تشمل الخدمات وضع خطة وإعادة التأهيل والعناصر التكميلية. يتم وضع الأطفال بموجب الرعاية العلاجية البديلة مع آباء مدربين ومدعومين وخاضعين لإشراف مكثف.



## قرار رفض المزايا من جانب خطة الصحة النفسية التابع لها

ما الحقوق المكفولة لي إذا رفضت خطة الصحة النفسية توفير الخدمات التي أريد بها أو أرى أنني بحاجة إليها؟

إذا رفضت خطة الصحة النفسية التابع لها أو قيدت أو أجلت أو أنهت الخدمات التي ترغب بها أو تعتقد أنك بحاجة إليها، يحق لك الحصول على إشعار (يُطلق عليه إشعار بقرار رفض المزايا) من جانب خطة الصحة النفسية. يحق لك أيضًا عدم الموافقة على القرار من خلال تقديم "شكوى" أو طلب "استئناف". توضح الأقسام أدناه حقك في الحصول على إشعار وما الذي يمكنك فعله في حال لم توافق على قرار خطة الصحة النفسية التابع لها.

ما هو قرار رفض المزايا؟

يشتمل قرار رفض المزايا على أحد الأمور التالية:

- إذا قررت خطة الصحة النفسية التابع لها أو أحد مزودي الخدمة أنك غير مؤهل لتلقي أي من خدمات الصحة النفسية المتخصصة لبرنامج Medi-Cal بسبب عدم مطابقتك لمقاييس الضرورة الطبية.
- إذا رأي مزود الخدمة المتابع لحالتك أنك بحاجة إلى تلقي خدمات الصحة النفسية المتخصصة وطلب موافقة من خطة الصحة النفسية، لكن رفضت خطة الصحة النفسية طلب مزود الخدمة أو خفضت نوع أو معدل الخدمة. ستتلقى في الغالب إشعار بقرار رفض المزايا قبل حصولك على الخدمة، ولكن أحيانًا يتم إرسال الإشعار بعد حصولك على الخدمة بالفعل أو أثناء تلقيك للخدمة. إذا تلقيت إشعار بقرار رفض المزايا بعد حصولك على الخدمة بالفعل، لن تضطر إلى تسديد تكلفة الخدمة.
- إذا طلب مزود الخدمة المتابع لحالتك موافقة من خطة الصحة النفسية، لكن طلبت خطة الصحة النفسية توفير مزيد من المعلومات لاتخاذ القرار ولم تستكمل إجراءات الموافقة في الوقت المحدد.
- إذا كانت MHP الخاصة بك لا تقدم الخدمات لك بناءً على معايير المواعيد المحددة، فيجب عليك اتباعه (راجع الصفحة 25).
- إذا قدمت شكوى إلى خطة الصحة النفسية ولم ترد عليك خطة الصحة النفسية بقرار مكتوب حول الشكوى التي رفعتها خلال 90 يومًا.
- إذا قدمت طلب استئناف إلى خطة الصحة النفسية ولم ترد عليك خطة الصحة النفسية بقرار مكتوب حول الاستئناف التي قدمته خلال 30 يومًا، أو إذا قدمت طلب استئناف عاجل ولم تتلقى رد خلال 72 ساعة.





## ما هو إشعار قرار رفض المزايا؟

يعد إشعار قرار رفض المزايا خطابًا ترسله إليك خطة الصحة النفسية التابع لها في حال قررت رفض أو تقييد أو تأجيل أو إنهاء الخدمات التي ترى أنت ومزود الخدمة المتابع لحالتك أنك ينبغي عليك الحصول عليها. ويُستخدم كذلك إشعار الرفض لإبلاغك بعدم البت في الشكوى أو الاستئناف أو الاستئناف العاجل المقدم من طرفك في الوقت المحدد، أو في حال لم تتلقى الخدمات في إطار معايير الجدول الزمني المحدد لتقديم الخدمات بواسطة خطة الصحة النفسية.

## بماذا سيبلغني إشعار قرار رفض المزايا؟

سيخبرك إشعار قرار رفض المزايا بما يلي:

- القرار الذي اتخذته خطة الصحة النفسية التابع لها وإمكانية حصولك على الخدمات
- تاريخ سريان القرار وسبب اتخاذ ذلك القرار
- القوانين الفيدرالية أو التابعة للولاية التي تم اتخاذ القرار استنادًا إليها
- معرفة حقوقك في حال عدم موافقتك على قرار خطة الصحة النفسية
- كيفية تقديم طلب استئناف إلى خطة الصحة النفسية
- كيفية طلب عقد جلسة استماع في حال لم تكن راض عن قرار خطة الصحة النفسية تجاه الاستئناف الذي قدمته
- كيفية تقديم استئناف عاجل أو طلب عقد جلسة استماع عاجلة
- كيفية الحصول على مساعدة لتقديم طلب استئناف أو طلب عقد جلسة استماع
- الوقت الذي تستغرقه لتقديم طلب استئناف أو طلب عقد جلسة استماع
- ما إذا كنت مؤهلاً للاستمرار في تلقي الخدمات أثناء انتظارك لقرار الاستئناف أو جلسة الاستماع
- متى يجب عليك تقديم استئناف أو طلب عقد جلسة استماع إذا كنت ترغب في استمرار الحصول على الخدمات



## ما الذي ينبغي عليّ فعله عند استلام إشعار بقرار رفض المزايا؟

عند استلام إشعار بقرار رفض المزايا، ينبغي عليك قراءة جميع المعلومات الواردة في النموذج بعناية. إذا لم تفهم النموذج، يمكن لخطّة الصحة النفسية التابع لها مساعدتك في ذلك. يُمكنك أيضًا طلب المساعدة من شخص آخر أو الاتصال بمكتب إدارة شؤون الأسرة والمستفيدين على رقم 1-800-388-5189.

إذا أبلغتك خطّة الصحة النفسية بإنهاء الخدمات المقدمة لك أو تقليلها ولم توافق على هذا القرار، يحق لك تقديم استئناف على ذلك القرار. يمكنك الاستمرار في الحصول على الخدمات حتى يتم البت في الاستئناف أو عقد جلسة الاستماع. **يجب عليك طلب استمرار تلقي الخدمات في موعد لا يتجاوز 10 أيام بعد استلام إشعار بقرار رفض المزايا أو قبل تاريخ سريان التغيير.**



## عملية حل المشكلات: لرفع شكوى أو تقديم استئناف

ماذا لو لم ألتق الخدمات التي أرغب في الحصول عليها من خطة الصحة النفسية التابع لها؟

يجب أن يكون لدى خطة الصحة النفسية نظام لحل المشكلات أو الشكاوى حول أي مسألة تتعلق بخدمات الصحة النفسية المتخصصة التي ترغب في الحصول عليها أو تتلقاها بالفعل. ويُسمى ذلك النظام بعملية حل المشكلات وقد تتضمن:

1. **عملية رفع شكوى:** وتشير إلى التعبير عن عدم الرضا عن أمر ما يتعلق بخدمات الصحة النفسية المتخصصة أو خطة الصحة النفسية.
2. **عملية الاستئناف:** وتعني إعادة النظر في القرار (رفض أو تغيير الخدمات) الذي اتخذته خطة الصحة النفسية أو مزود الخدمات بشأن خدمات الصحة النفسية المتخصصة.
3. **عملية عقد جلسة استماع:** وتشير إلى عملية طلب عقد جلسة استماع إدارية أمام قاضي محكمة إدارية بالولاية إذا رفضت خطة الصحة النفسية الاستئناف المقدم من طرفك.

لن يتم احتساب رفع شكوى أو طلب استئناف أو طلب عقد جلسة استماع ضدك ولن يؤثر كذلك على الخدمات التي تتلقاها. تساعدك رفع الشكاوى أو طلب استئناف في الحصول على الخدمات التي تحتاجها وكذا حل أي مشكلات تواجهها مع خدمات الصحة النفسية المتخصصة. تساعد أيضًا الشكاوى والاستئناف خطة الصحة النفسية من خلال تزويدهم بمعلومات من الممكن أن يستفيدوا منها في تحسين الخدمات. عند إتمام الشكاوى أو الاستئناف المقدم من جانبك، ستخطر خطة الصحة النفسية التابع لها والمشاركين الآخرين بالنتيجة النهائية. عند البت في جلسة الاستماع، سيخطر مكتب جلسات الاستماع بالولاية والمشاركين الآخرين بالنتيجة النهائية. يُمكنك معرفة المزيد حول عملية حل كل مشكلة أدناه.

هل يمكنني تلقي مساعدة في رفع الشكاوى أو طلب الاستئناف أو جلسة الاستماع؟

ستساعدك خطة الصحة النفسية التابع لها في توضيح تلك العمليات وينبغي عليها مساعدتك في رفع الشكاوى أو طلب الاستئناف أو عقد جلسة استماع. ويمكن لخطة الصحة النفسية أيضًا مساعدتك في تحديد ما إذا كنت مؤهلاً لما يسمى بعملية "الاستئناف العاجل"، والتي تعني أنه سيتم إعادة النظر في الأمر بشكل أسرع نتيجة لخطورة حالتك الصحية. يجوز لك أيضًا تفويض شخص آخر للتصرف بالنيابة عنك، بما في ذلك مزود خدمات الصحة النفسية المتخصصة المتابع لحالتك.



إذا كنت بحاجة إلى المساعدة، يمكنك التواصل مع مكتب شؤون الأسرة والمستفيدين على رقم 1-800-388-5189.

هل من الممكن أن تساعدني الولاية في حل مشكلتي/ الرد على استفساراتي؟

يُمكنك التواصل مع إدارة خدمات الرعاية الصحية، مكتب المحقق في الشكاوى، من يوم الاثنين إلى الجمعة من الساعة 8 صباحًا وحتى 5 مساءً (فيما عدا أيام العطلات)، من خلال الاتصال على هاتف رقم 866-452-8609 (888) أو من خلال إرسال رسالة عبر البريد الإلكتروني [MMCDombudsmanOffice@dhcs.ca.gov](mailto:MMCDombudsmanOffice@dhcs.ca.gov). إذا كنت ترغب في المساعدة، فاتصل بالرقم 866-308-3074 أو الهاتف النصي لضعاف السمع 866-308-3073.

يُمكنك أيضًا تلقي مساعدة قانونية في المكتب المحلي للمساعدة القانونية التابع لك أو غيره من المجموعات. يُمكنك أيضًا التواصل مع إدارة الخدمات الاجتماعية بولاية كاليفورنيا (CDSS) لمعرفة حقك في طلب عقد جلسة استماع من خلال التواصل مع الوحدة العامة للاستعلامات والرد على رقم (800) 952-5253 (لرقم هاتف الصم والبكم اتصل على (800) 952-8349).



## عملية رفع شكوى

### ما هي الشكوى؟

تعتبر الشكوى تعبيرًا عن الاستياء من أمر ما يتعلق بخدمات الصحة النفسية المتخصصة ولا تكون ضمن المشكلات المشمولة في عمليات الاستئناف وجلسات الاستماع.

### ما هي عملية رفع الشكوى؟

تتبع عملية رفع الشكوى لخطة الصحة النفسية وتختص بإعادة النظر في الشكوى أو التظلم من الخدمات أو خطة الصحة النفسية.

يمكن رفع الشكوى في أي وقت شفهيًا أو كتابيًا ولن يتسبب رفع الشكوى في خسارة حقوقك أو الخدمات التي تتلقاها. لن يتضرر مزود الخدمة المتابع لحالتك إذا رفعت شكوى.

يمكنك تفويض شخص آخر أو مزود الخدمة المتابع لحالتك للتصرف نيابةً عنك. في حالة تفويض شخص آخر للتصرف نيابةً عنك، قد تطلب منك خطة الصحة النفسية التوقيع على نموذج يسمح لخطة الصحة النفسية بإرسال معلومات إلى ذلك الشخص.

ينبغي أن يكون الشخص الذي يعمل لدى خطة الصحة النفسية وبيت في الشكوى، مؤهلاً لاتخاذ القرارات وغير مشارك في أي مراحل سابقة متعلقة بإعادة النظر أو اتخاذ القرار.

### متى يمكنني رفع شكوى؟

يمكنك رفع الشكوى في أي وقت إلى خطة الصحة النفسية إذا كنت غير راض عن خدمات الصحة النفسية المتخصصة أو لديك مشكلات أخرى تتعلق بخطة الصحة النفسية.



## كيف يُمكنني رفع شكوى؟

يمكنك الاتصال بهاتف خطة MHP للحصول على المساعدة في تقديم تظلم. ويمكن تقديم التظلمات شفهيًا أو كتابيًا. يمكن رفع الشكوى شفهيًا أو كتابيًا. لا يشترط أن يتبع الشكاوى الشفهية أخرى مكتوبة. إذا كنت ترغب في رفع شكوى مكتوبة، ستزودك خطة الصحة النفسية بمظروفات معنونة بعنوان المرسل في جميع أماكن مزودي الخدمات لإرسالها في شكاوك. إذا لم تتوفر لديك مظروفات معنونة بعنوان المرسل، يُمكن إرسال شكاوك مباشرةً إلى العنوان المذكور في بداية هذا الكتيب.

## كيف أعلم إذا استلمت خطة الصحة النفسية شكواي؟

ستبلغك خطة الصحة النفسية التابع لها إذا ما كانت استلمت شكاوك من خلال إرسال تأكيد مكتوب.

## متى يتم البت في شكواي؟

يجب على خطة الصحة النفسية اتخاذ قرار بشأن الشكوى خلال 90 يومًا من تاريخ رفع الشكوى. يمكن تمديد الإطار الزمني لاتخاذ القرار حتى 14 يومًا بعد أقصى إذا طلبت تمديد، أو إذا كانت خطة الصحة النفسية ترى الحاجة إلى توفير معلومات إضافية وهكذا يكون التأخير في صالحك. وكنموذج على أن يكون التأخير في صالحك عندما ترى خطة الصحة النفسية أنه يمكنها حل شكاوك إذا توفر لها وقت إضافي للحصول على معلومات منك أو من المشاركين الآخرين.

## كيف أعلم إذا كانت خطة الصحة النفسية قد اتخذت قرار بشأن شكواي؟

عند اتخاذ قرار فيما يتعلق بشكاوك، ستبلغك خطة الصحة النفسية أو تبلغ المفوض عنك بالقرار كتابيًا. إذا لم تبلغك خطة الصحة النفسية أو تبلغ أي من الأطراف المتأثرة بقرار الشكوى في الوقت المحدد، فستقدم لك حينها خطة الصحة النفسية إشعار بقرار رفض المزاي يخطر بك بحقك في طلب عقد جلسة استماع. ستقدم لك خطة الصحة النفسية إشعار بقرار رفض المزاي في تاريخ انتهاء الإطار الزمني. يُمكنك التواصل مع خطة الصحة النفسية للحصول على مزيد من المعلومات إذا لم تتسلم إشعار بقرار رفض المزاي.



هل يوجد موعد نهائي لرفع الشكوى؟

لا، يُمكنك رفع الشكوى في أي وقت.



## عملية الاستئناف (العادي والعاجل)

يجب أن تسمح لك خطة الصحة النفسية التابع لها بطلب إعادة النظر في قرارات محددة اتخذتها خطة الصحة النفسية أو مزودي الخدمات المتابعين لحالتك بشأن خدمات الصحة النفسية المتخصصة. توجد طريقتان لطلب الاستئناف وإعادة النظر. تتمثل الطريقة الأولى في اتباع عملية الاستئناف العادي. أما الطريقة الثانية فتتمثل في اتباع عملية الاستئناف العاجل. تتشابه تلك الطريقتين؛ ومع ذلك، توجد متطلبات محددة للتأهل لطلب استئناف عاجل. وتوضح المتطلبات المحددة أدناه.

### ما هو الاستئناف العادي؟

يتمثل الاستئناف العادي في طلب إعادة النظر في قرار خطة الصحة النفسية أو مزودي الخدمات المتابعين لحالتك والذي يتضمن رفض أو تغيير الخدمات التي تعتقد أنك بحاجة إلى الحصول عليها. في حالة طلب الاستئناف العادي، قد تستغرق خطة الصحة النفسية ما يصل إلى 30 يومًا لإعادة النظر فيه. إذا كنت ترى أن الانتظار لمدة 30 يومًا سيعرض صحتك للخطر، ينبغي عليك طلب "استئناف عاجل".

ستشمل عملية الاستئناف العادي:

- السماح لك بطلب استئناف شفهيًا أو كتابةً. في حالة تقديمك للاستئناف شفهيًا، يجب عليك اتباعه باستئناف مكتوب وموقع. يمكنك طلب المساعدة في كتابة الاستئناف. في حالة عدم اتباع الاستئناف الشفهي بآخر مكتوب وموقع، لن يتم النظر في الاستئناف الذي قدمته. وعلى أية حال، يكون تاريخ تقديم الاستئناف الشفهي هو تاريخ الطلب.
- ضمان عدم احتساب طلب الاستئناف ضدك أو ضد مزود الخدمات المتابع لحالتك بأي طريقة كانت.
- السماح لك بتفويض شخص آخر للتصرف نيابةً عنك، بما في ذلك مزود الخدمات. في حالة تفويض شخص آخر للتصرف نيابةً عنك، قد تطلب منك خطة الصحة النفسية التوقيع على نموذج يسمح لخطة الصحة النفسية بإرسال معلومات إلى ذلك الشخص.





- استمرار تلقي المزايا عند طلب الاستئناف خلال الإطار الزمني المطلوب، ومدته 10 أيام من تاريخ إرسال إشعار بقرار رفض المزايا أو تقديمه لك بشكل شخصي. لست ملزمًا بتسديد تكلفة الخدمات المستمرة أثناء تعليق الاستئناف. ومع ذلك، إذا طلبت استمرار الاستفادة من المزايا وجاء القرار النهائي للاستئناف ليؤكد قرار تقليل أو توقف الخدمات التي تتلقاها، قد يُطلب منك تسديد تكلفة الخدمات المقدمة لك خلال فترة تعليق الاستئناف.
- ضمان أهلية الأفراد المشاركين في اتخاذ القرار بشأن الاستئناف الذي قدمته لتلك المهمة وكذا عدم مشاركتهم في أي مراحل سابقة متعلقة بإعادة النظر أو اتخاذ القرار.
- السماح لك أو للمفوض له بفحص ملف حالتك، بما في ذلك سجلك الطبي وغيره من المستندات أو السجلات المعتبرة خلال عملية الاستئناف.
- إتاحة فرصة ملائمة لك لتقديم دليل وشهادة وإجراء نقاشات قانونية وواقعية بشكل شخصي أو مكتوبة
- السماح بإدراجك أو المفوض له أو الممثل القانوني لتركبة العضو كأطراف في عملية الاستئناف.
- إبلاغك بأن الاستئناف لا زال قيد المراجعة من خلال إرسال تأكيد مكتوب لك.
- إبلاغك بحقوقك في طلب عقد جلسة استماع، عقب الانتهاء من عملية الاستئناف المقدمة إلى خطة الصحة النفسية.

متى يُمكنني تقديم طلب استئناف؟



يُمكنك تقديم طلب استئناف إلى خطة الصحة النفسية التابع لها في أي من الحالات الآتية:

- قررت خطة الصحة النفسية التابع لها أو أحد مزودي الخدمة المتعاقدين معها أنك غير مؤهل لتلقي أي من خدمات الصحة النفسية المتخصصة لبرنامج Medi-Cal بسبب عدم مطابقتك لمقاييس الضرورة الطبية.
- رأى مزود الخدمة المتابع لحالتك أنك بحاجة إلى تلقي خدمات الصحة النفسية المتخصصة وطلب موافقة من خطة الصحة النفسية، لكن رفضت خطة الصحة النفسية طلب مزود الخدمة أو غيرت نوع أو معدل الخدمة.
- طلب مزود الخدمة المتابع لحالتك موافقة من خطة الصحة النفسية، لكن خطة الصحة النفسية تطلب مزيد من المعلومات لاتخاذ القرار ولم تستكمل إجراءات الموافقة في الوقت المحدد.
- لم تقدم لك خطة الصحة النفسية التابع لها الخدمات وفق الجدول الزمني الذي حددته خطة الصحة النفسية.
- تعتقد أن الخدمات التي تقدمها خطة الصحة النفسية غير كافية لتلبية متطلباتك.
- عدم البت في الشكوى أو الاستئناف أو الاستئناف العاجل في الوقت المحدد.
- عدم موافقتك ومزود الخدمة المتابع لحالتك على خدمات الصحة النفسية المتخصصة التي تحتاجها.

#### كيف يُمكنني تقديم طلب استئناف؟

يمكنك التواصل مع MHP للحصول على مساعدة في ملء طلب الطعن. ستزودك خطة الصحة النفسية بمظروفات معنونة بعنوان المرسل في جميع أماكن مزودي الخدمات لإرسالها في الاستئناف. إذا لم يكن لديك مظروف موجه ذاتيًا، فيمكنك إرسال طعنك مباشرةً إلى العنوان الموجود في مقدمة هذا الكتيب أو يمكنك إرسال الطعن عبر البريد الإلكتروني أو الفاكس إلى [AQISGrievance@ochca.com](mailto:AQISGrievance@ochca.com) أو 714-834-6575. يمكن طلب الاستئناف شفهيًا أو كتابةً. في حالة تقديمك للاستئناف شفهيًا، يجب عليك اتباعه باستئناف مكتوب موقع.



كيف أعرف إذا كان تم اتخاذ قرار بشأن الاستئناف الذي قدمته؟

ستخطر خطة الصحة النفسية التابع لها أو المفوض له بقرار الاستئناف كتابةً. سيضم الإخطار البيانات الآتية:

- نتائج عملية قرار الاستئناف
- تاريخ اتخاذ قرار الاستئناف
- في حال لم يتم البت في الاستئناف بشكل تام لصالحك، سيحتوي الإخطار كذلك على معلومات تتعلق بحقك في طلب عقد جلسة استماع والإجراءات اللازمة لتباعها لتقديم الطلب

هل يوجد موعد نهائي لتقديم طلب الاستئناف؟

يجب عليك تقديم طلب الاستئناف خلال 60 يومًا من تاريخ الإشعار بقرار رفض المزايا. لا يوجد موعد نهائي لتقديم طلب الاستئناف في حال لم تتلق إشعار بقرار رفض المزايا، لذا يُمكنك تقديم هذا النوع من الاستئناف في أي وقت.

متى يتم اتخاذ قرار بشأن الاستئناف الذي قدمته؟

يجب على خطة الصحة النفسية اتخاذ قرار بشأن الاستئناف خلال 30 يومًا من استلام خطة الصحة النفسية طلبك بالاستئناف. يمكن تمديد الإطار الزمني لاتخاذ القرار حتى 14 يومًا بعد أقصى إذا طلبت تمديد، أو إذا كانت خطة الصحة النفسية ترى أنها بحاجة إلى معرفة معلومات إضافية وهكذا يكون التأخير في صالحك. وكنموذج على أن يكون التأخير في صالحك عندما ترى خطة الصحة النفسية أنه يمكنها الموافقة على طلب الاستئناف إذا توفر لها وقت إضافي للحصول على معلومات منك أو من مزود الخدمة المتابع لحالتك.

ماذا لو لم أستطع الانتظار 30 يومًا لمعرفة قرار الاستئناف؟

يُمكن إسراع عملية الاستئناف إذا كانت تستحق أن تكون عملية استئناف عاجل.



## ما هو الاستئناف العاجل؟

يعتبر الاستئناف العاجل أسرع طريقة للبت في الاستئناف. تتماثل عملية الاستئناف العاجل مع عملية الاستئناف العادي. ومع ذلك، يجب عليك إثبات أن الاستئناف العادي قد يتسبب في تدهور صحتك النفسية. تتبع عملية الاستئناف العاجل أيضاً مواعيد نهائية مختلفة عن الاستئناف العادي. تستغرق خطة الصحة النفسية 72 ساعة لإعادة النظر في الاستئناف العاجل. يُمكنك تقديم طلب استئناف عاجل شفهيًا. لا يلزم عليك تقديم طلب الاستئناف كتابةً.

## متى يُمكنني طلب استئناف عاجل؟

إذا كنت تعتقد أن الانتظار لمدة 30 يومًا لمعرفة قرار الاستئناف العادي سيعرض حياتك للخطر أو يؤثر سلبيًا على صحتك أو قدرتك على تحقيق أو الحفاظ أو اكتساب أداء أفضل، يُمكنك طلب قرار عاجل للاستئناف. إذا وافقت خطة الصحة النفسية على أن الاستئناف المقدم من طرفك يوافق متطلبات الاستئناف العاجل، ستتخذ خطة الصحة النفسية التابع لها قرار الاستئناف العاجل خلال 72 ساعة بعد استلام الاستئناف. يمكن تمديد الإطار الزمني لاتخاذ القرار حتى 14 يومًا بحد أقصى إذا طلبت تمديد، أو إذا أعربت خطة الصحة النفسية عن حاجتها إلى معرفة معلومات إضافية وهكذا يكون التأخير في صالحك. إذا مددت خطة الصحة النفسية التابع لها الإطار الزمني، فستقدم لك حينها توضيح مكتوب لسبب تمديد الإطار الزمني.

إذا قررت خطة الصحة النفسية أن طلب الاستئناف المقدم من طرفك لا يستدعي أن يكون عاجلاً، فيجب عليها بذل الجهود الملائمة لتقديم إخطار شفهي لك وستخطر كتابةً خلال يومين بسبب اتخاذ ذلك القرار. ومن ثم سيتبع الاستئناف الإطار الزمني للاستئناف العادي الموضح سابقاً في هذا الجزء. وفي حال لم توافق على قرار خطة الصحة النفسية بأن الاستئناف المقدم من طرفك غير مطابق لمعايير الاستئناف العاجل، يُمكنك رفع شكوى.



وبمجرد تحديد خطة الصحة النفسية باستيفاء طلبك شروط الاستئناف العاجل، ستخطر خطة الصحة النفسية وجميع الأطراف المؤثرة شفهيًا وكتابةً.



## عملية عقد جلسة استماع عامة

### ما هي جلسة الاستماع العامة؟

تعتبر جلسة الاستماع إعادة نظر مستقلة، يجريها قاضي محكمة إدارية يعمل لدى إدارة الخدمات الاجتماعية بولاية كاليفورنيا، لضمان حصولك على خدمات الصحة النفسية المتخصصة المستحقة لك بموجب برنامج Medi-Cal.

### ما حقوقي المكفولة في جلسة الاستماع العامة؟

يحق لك:

- عقد جلسة استماع أمام قاضي محكمة إدارية (ويُطلق عليها أيضًا جلسة استماع عامة)
- معرفة كيفية طلب عقد جلسة استماع عامة
- معرفة القوانين التي تحكم الاحتجاج في جلسة الاستماع العامة
- استمرار تلقي المزايا حسب طلبك خلال عملية جلسة الاستماع العامة في حال طلبت عقد جلسة استماع عامة خلال الإطار الزمني اللازم.

### متى يُمكنني تقديم طلب عقد جلسة استماع عامة؟

يُمكنك تقديم طلب عقد جلسة استماع عامة في أي من الحالات الآتية:

- إذا كنت قدمت استئناف وتسلمت قرار الاستئناف برفض خطة الصحة النفسية التابع لها لطلب الاستئناف.
- عدم البت في الشكوى أو الاستئناف أو الاستئناف العاجل في الوقت المحدد.

كيف يُمكنني تقديم طلب عقد جلسة استماع عامة؟

يُمكنك تقديم طلب عقد جلسة استماع عامة عبر الإنترنت على:

<https://secure.dss.cahwnet.gov/shd/pubintake/cdss-request.aspx>.

يُمكنك تقديم طلب عقد جلسة استماع عامة أو جلسة استماع عامة عاجلة عبر الهاتف:



يُمكنك الاتصال على قسم جلسات الاستماع العامة مجانًا على رقم (800) 8525-743 أو (855) 0634-795 أو الاتصال على خط الوحدة العامة للاستعلام والرد مجانًا على رقم (800) 5253-952 أو رقم هاتف الصم والبكم (800) 8349-952.

يُمكنك تقديم طلب عقد جلسة استماع عامة مكتوبة من خلال:

تقديم طلبك إلى دائرة الشؤون الاجتماعية بالمقاطعة على العنوان الموضح في إشعار قرار رفض المزاياء، أو عبر الفاكس أو البريد على:

إدارة الخدمات الاجتماعية بولاية كاليفورنيا

قسم جلسات الاستماع العامة

ص.ب: 944243 محطة البريد 37-17-9

ساكرامنتو، CA 94244-2430

أو عبر الفاكس على رقم (916) 5210-651 أو (916) 2789-651.

**هل يوجد موعد نهائي لتقديم طلب عقد جلسة استماع عامة؟**

نعم، يتوفر لك 120 يومًا فقط لطلب عقد جلسة استماع. تبدأ مدة الـ 120 يومًا إما في اليوم الذي يلي تقديم خطة الصحة النفسية إخطار لك بقرار الاستئناف، أو في اليوم الذي يلي تاريخ ختم البريد الموجود على إشعار قرار الاستئناف المقدم من خطة الصحة النفسية.

وفي حالة لم تتلق إشعار بقرار رفض المزاياء، يُمكنك تقديم طلب عقد جلسة استماع عامة في أي وقت.

**هل يمكنني الاستمرار في الاستفادة من الخدمات أثناء انتظاري لقرار جلسة الاستماع العامة؟**

إذا كنت تتلقى في الوقت الحالي خدمات مصرح بها وترغب في استمرار الحصول على تلك الخدمات بينما تنتظر قرار جلسة الاستماع العامة، يجب عليك طلب عقد جلسة استماع خلال 10 أيام من تاريخ استلام إشعار بقرار رفض المزاياء، أو قبل تاريخ تصريح خطة الصحة النفسية بتوقف الخدمات أو تقليلها. عند تقديمك طلب عقد جلسة استماع عامة، يجب عليك التصريح برغبتك في استمرار تلقي الخدمات خلال عملية جلسة الاستماع العامة.



وإذا طلبت استمرار الاستفادة من المزايا وجاء القرار النهائي لجلسة الاستماع العامة ليؤكد قرار تقليل أو توقف الخدمات التي تتلقاها، قد يُطلب منك تسديد تكلفة الخدمات المقدمة لك خلال فترة تعليق الاستئناف.

**متى يتم اتخاذ قرار بشأن طلب جلسة الاستماع العامة المقدم من طرفي؟**

بعد تقديمك طلب عقد جلسة استماع عامة، قد يستغرق الأمر ما يصل إلى 90 يومًا لاتخاذ قرار بشأن حالتك وإرسال الرد لك.

**ماذا لو لم أستطع الانتظار 90 يومًا لمعرفة قرار جلسة الاستماع العامة؟**

إذا كنت ترى أن الانتظار هذه المدة سيتسبب في إلحاق الضرر بحالتك الصحية، يُمكنك الحصول على رد خلال 3 أيام عمل. اطلب من طبيبك أو أخصائي الصحة النفسية كتابة خطاب بذلك. يُمكنك أيضًا كتابة الخطاب بنفسك. يجب أن يوضح الخطاب بالتفصيل كيف أن الانتظار لمدة 90 يومًا لإعلان قرار الجلسة سيُشكل خطورة على حياتك أو حالتك الصحية أو قدرتك على تحقيق أو الحفاظ أو اكتساب أداء أفضل. وبعد ذلك، تأكد من طلب "جلسة استماع عاجلة" وقدم الخطاب مرفق مع طلبك لعقد جلسة الاستماع.

ستعيد إدارة الخدمات الاجتماعية وقسم جلسات الاستماع العامة النظر في طلبك لعقد جلسة استماع عاجلة واتخاذ قرار ما إذا كنت مؤهلاً لذلك. في حالة الموافقة على طلبك بعقد جلسة استماع عاجلة، ستعقد الجلسة ويصدر القرار خلال 3 أيام عمل من تاريخ استلام قسم جلسات الاستماع لطلبك.





## توجيه مسبق

### ما هو التوجيه المسبق؟

يحق لك الحصول على توجيه مسبق. التوجيه المسبق هو عبارة عن تعليمات مكتوبة عن الرعاية الصحية المعترف بها بموجب قانون ولاية كاليفورنيا. ويتضمن معلومات عن تطلعاتك للرعاية الصحية المقدمة، أو القرارات التي ترغب في اتخاذها حين لا تكون قادرًا على التحدث بنفسك. يُمكنك في بعض الأحيان سماع وصف التوجيه المسبق باعتباره وصية أو توكيل عام دائم.

يعرف قانون ولاية كاليفورنيا التوجيه المسبق بأنه تعليمات رعاية صحية فردية إما شفوية أو مكتوبة أو توكيل رسمي (مستند مكتوب يسمح لشخص ما باتخاذ القرارات نيابةً عنك). يلزم وضع سياسات التوجيه المسبق في موضعها الصحيح بجميع خطط الصحة النفسية. يلزم على خطة الصحة النفسية التابع لها تقديم معلومات مكتوبة حول سياسات التوجيه المسبق التي تتبعها وتوضيح قانون الولاية المعمول به، إذا طلب منها ذلك. إذا كنت ترغب في طلب معلومات، ينبغي عليك التواصل مع خطة الصحة النفسية التابع لها لمعرفة مزيد من المعلومات.

تم وضع التوجيه المسبق للسماح للأشخاص التحكم في علاجهم، لا سيما عندما يكونوا غير قادرين على تقديم تعليمات بشأن رعايتهم. ويعد وثيقة قانونية تسمح للأشخاص بإبداء رغباتهم مسبقًا، في حال لم يصبحوا قادرين على اتخاذ قرارات فيما يتعلق بالرعاية الصحية. وقد يشمل أمور مثل الحق في قبول أو رفض العلاج الطبي أو إجراء جراحة أو تحديد خيارات رعاية صحية أخرى. في ولاية كاليفورنيا، يتكون التوجيه المسبق من جزئين:

- تعيينك لوكيل (شخص) يتخذ القرارات المعنية بالرعاية الصحية لحالتك؛ و
- توجيه تعليماتك بالرعاية الصحية الفردية

يُمكنك الحصول على نموذج توجيه مسبق من خطة الصحة النفسية التابع لها أو عبر الإنترنت. يحق لك في ولاية كاليفورنيا تقديم تعليمات توجيه مسبق لجميع مزودي خدمة الرعاية الصحية المتابعين لحالتك. ويحق لك كذلك تغيير أو إلغاء التوجيه المسبق في أي وقت.



في حالة وجود أي استفسارات بشأن القانون المعمول به في ولاية كاليفورنيا فيما يتعلق بمتطلبات التوجيه المسبق، يُمكن إرسال خطاب على:

هيئة العدل بولاية كاليفورنيا  
عناية: الوحدة العامة للاستعلامات  
ص.ب: 944255  
ساكرامنتو، CA 94244-2550



## حقوق وواجبات المستفيدين

### ما حقوقي المكفولة باعتباري متلقي لخدمات الصحة النفسية المتخصصة؟

باعتبارك شخص مؤهل لتلقي خدمات برنامج Medi-Cal، يحق لك الحصول على خدمات الصحة النفسية المتخصصة للضرورة الطبية من خطة الصحة النفسية. عند الحصول على هذه الخدمات، يحق لك:

- معاملتك باحترام لشخصك وكرامتك وخصوصيتك.
- الحصول على معلومات حول خيارات المعالجة المتوفرة وتوضيحها بطريقة يسهل عليك فهمها.
- المشاركة في اتخاذ القرارات المتعلقة برعاية الصحة النفسية، بما في ذلك الحق في رفض العلاج.
- التحرر من أي تقييد أو عزلة تستخدم كوسيلة للإجبار أو التأديب أو الملائمة أو العقاب أو الردع عن استخدام التقييد أو العزلة.
- طلب نسخة من السجلات الطبية والحصول عليها وكذا توفيرها في حالة تغييرها أو تصحيحها إذا لزم الأمر.
- الحصول على المعلومات الواردة في هذا الكتيب حول الخدمات المشمولة في خطة الصحة النفسية وغيرها من الالتزامات المفروضة على خطة الصحة النفسية وحقوقك كما هو موضح. يحق لك أيضًا الحصول على هذه المعلومات وغيرها من المعلومات المقدمة إليك من طرف خطة الصحة النفسية بصيغة يسهل فهمها. ويعني ذلك، على سبيل المثال، أنه يجب على خطة الصحة النفسية توفير معلوماتها المكتوبة باللغات المستخدمة على الأقل بنسبة 5% أو 3000 من المستفيدين من خطة الصحة النفسية، أيهما أقل، وتوفير خدمات الترجمة الفورية بدون مقابل للأشخاص الذين يتحدثون بلغات أخرى. ويشير ذلك أيضًا إلى أنه يتعين على خطة الصحة النفسية تقديم مواد مختلفة للأشخاص من ذوي الاحتياجات الخاصة، مثل الأشخاص المصابين بالعمى أو يعانون من قصر النظر أو الأشخاص الذين يعانون من مشاكل في القراءة.
- تلقي خدمات الصحة النفسية المتخصصة من خطة الصحة النفسية التي تتبع تعاقدها مع الولاية لتوفير الخدمات وضمانات توفير الخدمات والكفاءة الملائمة وتنسيق واستمرار الرعاية وتغطية واعتماد الخدمات. يُطلب من خطة الصحة النفسية:
  - توظيف أو إبرام عقود مكتوبة مع عدد كاف من مزودي الخدمات للتأكد من إمكانية حصول جميع المستفيدين المشمولين في برنامج Medi-Cal ومؤهلين لتلقي خدمات الصحة النفسية المتخصصة، على تلك الخدمات على نحو مناسب.



- تغطية خدمات الضرورة الطبية غير المشمولة في الشبكة على نحو مناسب، إذا لم يكن لدى خطة الصحة النفسية موظفين أو مزودي الخدمات المتعاقد معهم الذين يمكنهم تقديم الخدمات. يشير مصطلح "مزود الخدمات من خارج الشبكة" إلى مزود الخدمات غير المدرج في قائمة مزودي الخدمات المحددة بواسطة خطة الصحة النفسية. يتعين على خطة الصحة النفسية التحقق من عدم تسديدك أي تكلفة إضافية لعرضك على مزود خدمة من خارج الشبكة. التحقق من تدريب مزودي الخدمات لتقديم خدمات الصحة النفسية المتخصصة التي وافقوا على تغطيتها.
- التأكد من أن خدمات الصحة النفسية المتخصصة التي تغطيها خطة الصحة النفسية كافية من حيث القيمة والمدة والنطاق لتلبية احتياجات المستفيدين المشمولين في برنامج Cal. -Medi ويتضمن ذلك التحقق من استناد نظام خطة الصحة النفسية لاعتماد الدفع إلى الضرورة الطبية والتأكد من استخدام مقاييس الضرورة الطبية بشكل عادل.
- التأكد من إجراء مزودي الخدمات التقييمات الكافية للأشخاص الذين من الممكن أن يحصلوا على الخدمات ومشاركتهم الأشخاص الذين سيحصلوا على الخدمات في وضع خطة علاجية تتضمن أهداف العلاج والخدمات التي سيتم تقديمها.
- تقديم رأي ثاني من أخصائي رعاية صحية مؤهل داخل شبكة خطة الصحة النفسية، أو من خارج الشبكة بدون تكلفة إضافية عند الطلب.
- تنسيق الخدمات التي تقدمها مع الخدمات المقدمة لأجلك من خلال خطة الرعاية الصحية المدارة بواسطة برنامج Cal-Medi أو مع مزود خدمة الرعاية الأولية، حسب الضرورة، والتأكد من حماية خصوصياتك على النحو الموضح في القوانين الفيدرالية حول خصوصية المعلومات الصحية.
- توفير الحصول على الرعاية في الوقت المناسب، بما في ذلك توفير الخدمات على مدار 24 ساعة يوميًا طوال الأسبوع، عندما تستدعي الضرورة الطبية التعامل مع حالة نفسية طارئة أو حالة عاجلة أو نوبة.
- مشاركة الولاية جهودها في تشجيع تقديم الخدمات على مستوى من الكفاءة ثقافيًا لجميع الأشخاص، بما في ذلك الأشخاص من ذوي المهارات المحدودة في اللغة الإنجليزية وأصحاب الخلفيات العرقية والثقافية المتنوعة.
- يجب على خطة الصحة النفسية التابع لها التحقق من عدم تغيير علاجك بطريقة ضارة نتيجة للتعبير عن حقوقك. يلزم على خطة الصحة النفسية التابع لها اتباع قوانين الولاية والقوانين الفيدرالية الأخرى المعمول بها (مثل: العنوان السادس من قانون الحقوق المدنية لعام 1964 كما تم تنفيذه بموجب اللوائح في المادة 45 من قانون اللوائح الفيدرالية الجزء 91؛ قانون إعادة التأهيل لعام 1973؛ العنوان التاسع من تعديلات التعليم لعام 1972 (فيما يتعلق بالبرامج والأنشطة التعليمية)؛ العنوانان الثاني والثالث من قانون المواطنين الأمريكيين من ذوي الاحتياجات الخاصة)؛ البند 1557 من قانون حماية المريض والرعاية الميسرة؛ فضلاً عن الحقوق الواردة في هذا الكتيب.



- قد يكون لك حقوق إضافية بموجب قوانين الولاية حول معالجة الصحة النفسية. إذا كنت ترغب في التواصل مع المدافع عن حقوق المرضى بالمقاطعة، يُمكنك الاتصال بمكتب شؤون الأسرة والمستفيدين على رقم 800-388-5189 أو مراسلتهم عبر البريد الإلكتروني على [OCFA@smcgov.org](mailto:OCFA@smcgov.org)

مناصرو حقوق المرضى

هاتف: 714-834-5647

الرقم المجاني: 800-668-4240

الهاتف النصي لضعاف السمع: 714-796-0376

### ما المسؤوليات المفروضة عليّ باعتباري متلقي لخدمات الصحة النفسية المتخصصة؟

كمتلقي لخدمات الصحة النفسية المتخصصة، من صميم مسؤولياتك:

- قراءة كتيب المستفيدين الحالي وغيره من المواد المهمة المقدمة من خطة الصحة النفسية بعناية. ستساعدك هذه المواد في فهم ما المواد التي ستتوفر وكيفية تلقي العلاج عند الحاجة إليه.
- حضور جلسات العلاج على النحو المحدد في الجدول. ستحقق أفضل النتائج إذا اتبعت الخطة العلاجية بدقة. إذا كنت لا ترغب في فوات الموعد، يُمكنك الاتصال على مزود الخدمة قبل 24 ساعة على الأقل مسبقاً، وإعادة تحديد موعد في يوم ووقت آخر.
- احضر معك دائماً في جلسة العلاج البطاقة التعريفية لمزايا برنامج Cal-Medi وبطاقة الهوية المرفقة بصورة.
- أبلغ مزود الخدمة المتابع لحالتك قبل الموعد ما إذا كنت بحاجة إلى توفير مترجم فوري.
- أبلغ مزود الخدمة المتابع لحالتك عن جميع مشكلاتك الطبية من أجل وضع خطة علاجية دقيقة. كلما كانت المعلومات التي تشاركها عن احتياجاتك أكثر اكتمالاً، كلما كان العلاج ناجح بشكل أكبر.
- تأكد من سؤال مزود الخدمة المتابع لحالتك عن جميع الأسئلة التي تخطر على ذهنك. من المهم أن تكون على وعي تام بالخطة العلاجية لحالتك وغيرها من المعلومات التي تتلقاها أثناء جلسة العلاج.
- اتبع الخطة العلاجية التي اتفقت عليها مزود الخدمة المتابع لحالتك.
- تواصل مع خطة الصحة النفسية إذا كان لديك أي استفسارات حول الخدمات أو إذا كنت تواجه أي مشكلة مع مزود الخدمة المتابع لحالتك لا تستطيع حلها.
- أبلغ مزود الخدمة المتابع لحالتك وخطة الصحة النفسية بأي تغيير يطرأ على بياناتك الشخصية. ويشمل ذلك العنوان ورقم الهاتف والمعلومات الطبية الأخرى التي قد تؤثر على إمكانية المشاركة في جلسة العلاج.



- تعامل بلطف واحترام مع الموظفين الذين يقدمون لك العلاج.
- إذا ساورك الشك أو شعرت بارتكاب أخطاء، أبلغ عن ذلك:
- تطلب إدارة خدمات الرعاية الصحية من أي شخص يشك في حدوث سرقة أو إهدار أو إساءة استخدام لبرنامج Medi-Cal التواصل مع الخط الساخن للاحتيال في برنامج Medi-Cal بإدارة خدمات الرعاية الصحية على رقم 1 (800) 622-822. إذا كنت تشعر أن الأمر طارئ، يُرجى الاتصال على رقم 911 لتلقي مساعدة فورية. المكالمات مجانية ويجوز للمتصل عدم الإفصاح عن هويته.
- يُمكنك أيضًا الإبلاغ عن حدوث احتيال أو إساءة استخدام مشكوك فيهم عبر البريد الإلكتروني [fraud@dhcs.ca.gov](mailto:fraud@dhcs.ca.gov) أو استخدام نموذج عبر الإنترنت من خلال الرابط التالي <http://www.dhcs.ca.gov/individuals/Pages/StopMedi-CalFraud.aspx>.

