



دليل المستفيدين من خدمات ميدكال للصحة العقلية

تحديث نوفمبر 2019،

مكتب ضمان الجودة

English

ATTENTION: If you speak another language, language assistance services, free of charge, are available to you. Please contact your established provider directly or to inquire about services call ACBH ACCESS at 1-800-4919099 (TTY: 711).

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. Please contact your established provider directly or to inquire about services call ACBH ACCESS at 1-800-4919099 (TTY: 711).

Español (Spanish)

ATENCIÓN: Si habla otro idioma, podrá acceder a servicios de asistencia lingüística sin cargo. Comuníquese directamente con su proveedor establecido o, si desea preguntar por los servicios, llame a ACBH ACCESS al 1-800-491-9099 (TTY: 711).

ATENCIÓN: Los servicios y recursos auxiliares, incluidos, entre otros, los documentos con letra grande y formatos alternativos, están disponibles sin cargo y a pedido. Comuníquese directamente con su proveedor establecido o, si desea preguntar por los servicios, llame a ACBH ACCESS al 1-800-491-9099 (TTY: 711).

Tiếng Việt (Vietnamese)

LƯU Ý: Nếu quý vị nói một ngôn ngữ khác, chúng tôi có các dịch vụ miễn phí để hỗ trợ về ngôn ngữ.

Xin quý vị vui lòng liên lạc trực tiếp với nơi cung cấp dịch vụ của quý vị hoặc để tìm hiểu về các dịch vụ hãy gọi cho ACBH ACCESS ở số 1-800-491-9099 (TTY: 711).

LƯU Ý: Các trợ giúp và dịch vụ phụ trợ, bao gồm nhưng không giới hạn vào các tài liệu in lớn và các dạng thức khác nhau, được cung cấp cho quý vị miễn phí theo yêu cầu. Xin quý vị vui lòng liên lạc trực tiếp với nơi cung cấp dịch vụ của quý vị hoặc để tìm hiểu về các dịch vụ hãy gọi cho ACBH ACCESS ở số 1-800-491-9099 (TTY: 711).

Tagalog (Tagalog/Filipino)

PAALALA: Kung gumagamit ka ng ibang wika, maaari kang makakuha ng libreng mga serbisyo sa tulong ng wika.

Mangyaring direktang makipag-ugnayan sa iyong itinalagang provider o tumawag sa ACBH ACCESS sa 1800-491-9099 (TTY: 711) upang itanong ang tungkol sa mga serbisyo.

PAALALA: Ang mga auxiliary aid at mga serbisyo, kabilang ngunit hindi limitado sa mga dokumento sa malaking print at mga alternatibong format, ay available sa iyo nang libre kapag hiniling. Mangyaring direktang makipag-ugnayan sa iyong itinalagang provider o tumawag sa ACBH ACCESS sa 1-800-491-9099 (TTY: 711) upang itanong ang tungkol sa mga serbisyo.

한국어 (Korean)

안내: 다른 언어를 사용하시는 경우 언어 지원 서비스를 무료로 이용하실 수 있습니다. 필요하신 경우 이용하고 계신 제공자에게 직접 연락하시거나 1-800-491-9099(TTY: 711)번으로 ACBH ACCESS 에 전화해 서비스에 대해 문의해 주시기 바랍니다.

안내: 큰 활자 문서, 대체 형식 등 다양한 보조 도구 및 서비스를 요청 시 무료로 이용하실 수 있습니다. 필요하신 경우 이용하고 계신 제공자에게 직접 연락하시거나 1-800-491-9099(TTY: 711)번으로 ACBH ACCESS 에 전화해 서비스에 대해 문의해 주시기 바랍니다.

繁體中文(Chinese)

注意：如果您使用其他語言，則可以免費使用語言協助服務。

請直接與您的服務提供者聯繫，或致電 ACBH ACCESS，電話號碼：1-800-491-9099（TTY：711）。

注意：可應要求免費提供輔助工具和服務，包括但不限於大字體文檔和其他格式。請直接與您的服務提供者聯繫，或致電 ACBH ACCESS，電話號碼：1-800-491-9099（TTY：711）。

Հայերեն (Armenian)

ՈՒՇԱԴՐՈՒԹՅՈՒՆ. Եթե տիրապետում եք մեկ այլ լեզվի, ապա կարող եք օգտվել լեզվական աջակցման անվճար ծառայություններից:

Խնդրում ենք ուղղակիորեն կապվել ձեր պաշտոնական մատակարարի հետ կամ ծառայությունների վերաբերյալ տեղեկություններ ստանալու համար զանգահարել ACBH ACCESS 1-800491-9099 համարով (հեռախոս՝ 711):

ՈՒՇԱԴՐՈՒԹՅՈՒՆ. Հայտ ներկայացնելու դեպքում կարող եք անվճար օգտվել օժանդակ միջոցներից և ծառայություններից, այդ թվում՝ մեծածավալ տպագիր և այլընտրանքային ձևաչափի փաստաթղթերից: Խնդրում ենք ուղղակիորեն կապվել ձեր պաշտոնական մատակարարի հետ կամ ծառայությունների վերաբերյալ տեղեկություններ ստանալու համար զանգահարել ACBH ACCESS 1-800-

491-9099 համարով (հեռախոս՝ 711): (Հեռախոս՝ 711):

Русский (Russian)

ВНИМАНИЕ: Если вы говорите на другом языке, вы можете бесплатно воспользоваться услугами переводчика.

Свяжитесь напрямую со своим поставщиком или узнайте подробнее об услугах, позвонив в ACBH ACCESS по телефону 1-800-491-9099 (телетайп: 711).

ВНИМАНИЕ: Вспомогательные средства и услуги, включая, помимо прочего, документы с крупным шрифтом и альтернативные форматы, доступны вам бесплатно по запросу. Свяжитесь напрямую со своим поставщиком или узнайте подробнее об услугах, позвонив в ACBH ACCESS по телефону 1-800-4919099 (телетайп: 711). (Телетайп: 711).

فارسی (Farsi)

توجه: اگر شما به زبان دیگری صحبت می کنید، خدمات کمک زبانی بصورت رایگان در اختیار شما قرار دارند. لطفاً با ارائه دهنده تعیین شده خود به طور مستقیم تماس گرفته و یا برای پرس و جو در مورد خدمات به ACBH ACCESS به شماره (TTY:711) 1-800-491-9099 تماس بگیرید. توجه: کمک ها و خدمات کمکی، از جمله اما نه محدود به اسناد چاپ شده با حروف بزرگ و قالب های جایگزین، در صورت درخواست شما به صورت رایگان در اختیار شما قرار می

گیرند. لطفاً با ارائه دهنده تعیین
شده خود به طور مستقیم تماس گرفته و یا
برای پرس و جو در مورد خدمات به ACBH
ACCESS به شماره (TTY:711) 1-800-491-9099
تماس بگیرید.

日本語 (Japanese)

注意事項：他の言語を話される場合、無料で言語支援がご利用
になれます。

ご利用のプロバイダーに直接コンタクトされるか、支援に関してお
尋ねになるには ACBH ACCESS、電話番号 1-800-491-9099
(TTY: 711)までご連絡ください。

注意事項：ご要望があれば、大きな印刷の文書と代替フォーマット
を含むがこれらのみに限定されない補助的援助と支援が無料でご利用
になれます。ご利用のプロバイダーに直接コンタクトされるか、支援
に関してお尋ねになるには ACBH ACCESS、
電話番号 1-800-491-9099 (TTY: 711). (TTY: 711) までご連絡
ください。

Hmoob (Hmong)

LUS CEEV: Yog tias koj hais lwm hom lus, muaj cov kev pab cuam txhais lus uas pab dawb xwb rau koj tau siv. Thov txuas lus ncaj nraim nrog koj tus kws pab kho mob uas tau teeb los sis thov tau qhov kev pab cuam uas yog hu rau ACBH ACCESS ntawm 1-800-491-9099 (TTY: 711).

LUS CEEV: Muaj cov kev pab cuam thiab khoom pab cuam txhawb ntxiv, xam nrog rau tab sis kuj tsis txwv rau cov ntaub ntawv luam loj thiab lwm cov qauv ntawv ntxiv, muaj rau koj uas yog pab dawb xwb raws qhov thov. Thov txuas lus ncaj nraim nrog koj tus kws pab kho mob uas tau teeb los sis thov tau qhov kev pab cuam uas yog hu rau ACBH ACCESS ntawm 1-800-491-9099 (TTY: 711). (TTY: 711).

ਪੰਜਾਬੀ (Punjabi)

ਧਿਆਨ ਧਿਓ: ਜੇ ਤੁਸੀਂ ਕੋਈ ਹਰੇ ਭਾਸ਼ਾ ਬੋਲਦੇ ਹੋ, ਤਾਂ ਤੁਹਾਡੇ ਲਈ, ਭਾਸ਼ਾ ਵਿਸ਼ੇਸ਼ ਸੇਵਾਵਾਂ, ਮੁਫਤ ਉਪਲਬਧ ਹਨ। ਧਕਰਪਾ ਕਰਕੇ ਆਪਣੇ ਸਥਾਪਤ ਪਰਿਵਾਰ ਨਾਲ ਧਿਆਨ ਸੰਪਰਕ ਕਰੋ ਜਾਂ ਸੇਵਾਵਾਂ ਬਾਰੇ ਪੁੱਛੋ ਕਿ ਲਈ ACBH ACCESS ਨੰ 1-800-491-9099 (TTY: 711) ਤੇ ਕਾਲ ਕਰੋ।

ਧਿਆਨ ਧਿਓ: ਸਹਾਇਤਾ ਪਰਣਾਲੀ ਅਤੇ ਸੇਵਾਵਾਂ ਸ਼ਾਮਲ ਹਨ ਪਰ ਵਿੱਡੇ ਧਰਮ ਵਾਲੇ ਵਿਸ਼ੇਸ਼ ਅਤੇ ਧਰਮਕਲਪਕ ਫਾਰਮੇਟ ਧਰਮ ਸਥਾਪਤ ਨਹੀਂ ਹਨ, ਮੰਨੋ ਤੇ ਤੁਹਾਡੇ ਲਈ ਮੁਫਤ ਉਪਲਬਧ ਹਨ। ਧਕਰਪਾ ਕਰਕੇ ਆਪਣੇ ਸਥਾਪਤ ਪਰਿਵਾਰ ਨਾਲ ਧਿਆਨ ਸੰਪਰਕ ਕਰੋ ਜਾਂ ਸੇਵਾਵਾਂ ਬਾਰੇ ਪੁੱਛੋ ਕਿ ਲਈ ACBH ACCESS ਨੰ 1-800-491-9099 (TTY: 711) ਤੇ ਕਾਲ ਕਰੋ।

العربية (Arabic)

انتباه: إذا كنت تتحدث لغة أخرى، فإن خدمات المساعدة اللغوية متاحة لك مجاناً.

يرجى الاتصال بمزودك المعتاد مباشرة أو اتصل على ACBH ACCESS للاستفسار عن الخدمات على الرقم 1-800-491-9099 (الهاتف النصي: 711).

انتباه: تتوفر لك الوسائل والخدمات المساعدة، بما فيها دون حصر الوثائق المطبوعة بخط كبير والتنسيقات البديلة، مجاناً عند طلبها. يرجى الاتصال بمزودك المعتاد مباشرة أو اتصل على ACBH ACCESS للاستفسار عن الخدمات على الرقم 1-800-491-9099 (الهاتف النصي: 711).

हिंदी (Hindi)

कृपया ध्यान दें: यदि आप कोई अन्य भाषा बोलते हैं, तो आपके लिये निःशुल्क भाषा सहायता सेवा उपलब्ध है। कृपया अपने नियत प्रदाता से सीधे संपर्क करें अथवा सेवाओं के बारे में जानकारी हेतु ACBH ACCESS को 1-800-491-9099 (TTY: 711) पर कॉल करें।

कृपया ध्यान दें: अतिरिक्त सहायता तथा सेवाएं, जिसमें अन्य के अलावा बड़े अक्षरों के दस्तावेज़ और वैकल्पिक प्रारूप भी शामिल हैं, अनुरोध करने पर निःशुल्क उपलब्ध कराई जाएंगी। कृपया अपने नियत प्रदाता से सीधे संपर्क करें अथवा सेवाओं के बारे में जानकारी हेतु ACBH ACCESS को 1-800-491-9099 (TTY: 711) पर कॉल करें।

ภาษาไทย (Thai)

โปรดทราบ: หากคุณพูดภาษาอื่น เรามีบริการช่วยเหลือด้านภาษาให้คุณโดยไม่เสียค่าใช้จ่าย

โปรดติดต่อผู้ให้บริการที่คุณใช้อยู่โดยตรงหรือหากต้องการสอบถามเกี่ยวกับบริการต่างๆ โปรดติดต่อ
ACBH ACCESS ที่ 1-800-491-9099 (TTY: 711)

โปรดทราบ: เรามีความช่วยเหลือและบริการเพิ่มเติม เช่น เอกสารพิมพ์ตัวใหญ่หรือในรูปแบบอื่นๆ
ให้คุณโดยไม่เสียค่าใช้จ่ายหากคุณแจ้งความประสงค์จะใช้ โปรดติดต่อผู้ให้บริการที่คุณใช้อยู่โดยตรง
หรือสอบถามเกี่ยวกับบริการต่างๆ ได้โดยติดต่อ ACBH ACCESS ที่ 1-800-491-9099 (TTY: 711)

ខ្មែរ (Cambodian)

ចំណុះ ប្រសិនបើអ្នកនិយាយភាសាបសេងប ៀត
បសវាជំនួយភាសាដោយឥតគិតថ្លៃ
គឺអាចស្វែងរកបាន សហ្គារអុំ នក។ សូមទាក់
ងដោយផ្ទាល់លំដៅកានអុំ នក
សតល់បសវាសុំលោនការ ្នលសាា ល់រសអុំ នក
ឬបែរើមបី បុំរើការសាកសួរអុំពីបសវាកមមនានា
សូម ូរសពាដៅ ACBH
ACCESS តាមរយៈបលខ 1-800-491-9099 (TTY: 711)។

جدول المحتويات

13	معلومات عامة
18	معلومات حول البرنامج Medi-cal
20	كيف تعلم إذا أنت أو أي شخص تعرفه هو بحاجة إلى المساعدة
24	الوصول إلى خدمات الصحة النفسية المتخصصة
26	معايير الضرورة الطبية
28	اختيار مقدم الخدمة
30	نطاق الخدمات
35	قرارات المنافع العكسية
37	عمليات حل المشكلة
41	الاستئناف: قياسية ومعدل
45	عملية جلسة الاستماع في الولاية
48	التوجيه المسبق
49	حقوق المستفيدين ومسؤولياتهم

معلومات عامة

مرحبا بكم في خدمات الرعاية الصحية السلوكية في مقاطعة ألبيدا

أرقام هواتف مهمة

الطوارئ
برنامج الوصول إلى خدمات الرعاية الصحية السلوكية في مقاطع ة
ألبيدا للصحة العقلية
911
-346-5101000
-491-8009099
خط مساعدة مجاني على مدار 24 ساعة لخدمات اضطراب تعاطي المخدرات
مكتب مساعدة المستهلك
844-682-7215
800-779-0787 المدافعون عن حقوق المرضى
-835-5102505

المصطلحات الواردة في الكتيب:

ACBH	خدمة الرعاية الصحية السلوكية في مقاطعة ألبيدا
BHP	خطة الصحة السلوكية - خدمات الرعاية الصحية السلوكية في مقاطعة ألبيدا خدمات متداخلة للصحة العقلية المتخصصة واضطراب استخدام المواد التي يتم تنفيذها ضمن شبكة من برامج وعيادات المقاطعة ، والمنظمات المجتمعية المتعاقد عليها، والمستشفيات ، وشبكة مقدمي الخدمات متعددة الأوجه.
DMC-ODS	نظام التوصيل المنظم لأدوية Medi-Cal
SSA	وكالة الخدمة الاجتماعية (مقاطعة ألبيدا)
SMHS	خدمات الصحة العقلية المتخصصة
SUD(s)	اضطراب استخدام المواد المخدرة (خدمات)

ما سبب أهمية قراءة هذا الكتيب ؟

مهمتنا هي تقديم خدمات رعاية صحية متكاملة تمامًا من خلال شبكة شاملة من الشراكات العامة والخاصة التي تضمن
الصحة والرفاهية المثلى وتحترم تنوع جميع السكان. لقد تلقيت هذا الكتيب لأنك مؤهل للحصول على Medi-Cal وتحتاج
إلى معرفة المزيد من المعلومات حول خدمات الصحة العقلية المتخصصة التي تقدمها مقاطعة ألبيدا وكيفية الوصول إلى
هذه الخدمات إذا كنت بحاجة إليها.

إذا تلقيت خدمات من Alameda County Behavioral Health (ACBH)، فسوف يزودك هذا الكتيب بمزيد من المعلومات حول كيفية عمل (ACBH Specialty Mental Health Services (SMHS). يخبرك هذا الكتيب عن خدمات الصحة العقلية ، لكنه لا يغير الخدمات التي تحصل عليها. قد ترغب في الاحتفاظ بهذا الكتيب حتى تتمكن من الرجوع إلى خدماتنا المعروضة في المستقبل .

إذا كنت لا تحصل على الخدمات في الوقت الحالي ، فقد ترغب في الاحتفاظ بهذا الكتيب في حال كنت أنت أو أي شخص تعرفه بحاجة إلى معلومات حول خدمات الصحة العقلية لدينا في المستقبل. سيزودك هذا الكتيب بمعلومات حول خدمات الصحة العقلية المتخصصة ، إذا كنت قد تحصل على خدمات وكيف يمكنك الحصول على المساعدة من خدمات الرعاية الصحية السلوكية في مقاطعة ألاميدا. من المهم أن تفهم كيف تعمل خطة الصحة السلوكية (BHP) حتى تتمكن من الحصول على الرعاية التي تحتاجها. يشرح هذا الكتيب المزايا الخاصة بك وكيفية الحصول على الرعاية. سوف يجب أيضاً على العديد من أسئلتك.

سوف تتعلم:

- كيف تحصل على خدمات علاج الصحة النفسية من خلال مجلس إدارة مركز الرعاية النفسية
- ما هي الفوائد التي يمكنك الوصول إليها
- ماذا تفعل إذا كان لديك سؤال أو مشكلة
- حقوقك ومسؤولياتك كعضو في Alameda County BHP

إذا لم تقرأ هذا الكتيب الآن ، فيجب عليك الاحتفاظ بهذا الكتيب حتى تتمكن من قراءته لاحقاً. يتوفر هذا الكتيب والمواد المكتوبة الأخرى إما إلكترونياً على <http://www.acbhcs.org/resources-documentcenter-rfp> أو في شكل مطبوع من Alameda County Behavioral Health مجاناً. اتصل بـ ACBH على 1-800-491-9099 إذا كنت ترغب في الحصول على نسخة مطبوعة.

استخدم هذا الكتيب كإضافة إلى المعلومات التي تلقيتها عند التسجيل في Medi-Cal.

هل تحتاج إلى هذا الكتيب بلغتك أم بتنسيق مختلف؟

إذا كنت تتحدث لغة أخرى غير الإنجليزية ، فستتوفر لك خدمات الترجمة الشفوية المجانية. برنامج ACBH ACCESS متاح 24 ساعة في اليوم ، سبعة أيام في الأسبوع ، اتصل بالرقم 1-800-491-9099.

يمكنك أيضاً الاتصال بـ ACBH على 1-800-491-9099 إذا كنت ترغب في الحصول على هذا الكتيب أو أي مواد مكتوبة أخرى بتنسيقات بديلة مثل الطباعة الكبيرة أو طريقة برايل أو الصوت. سوف يساعدك ACBH.

إذا كنت ترغب في الحصول على هذا الكتيب أو أي مواد مكتوبة أخرى بلغة أخرى غير الإنجليزية. سوف يساعدك ACBH في لغتك عبر الهاتف.

هذه المعلومات متوفرة باللغات المذكورة أدناه.

الإسبانية:

Este folleto está disponible en Español

الفيتنامية:

Tập sách này có bằng tiếng Việt
کوري:

이 책자 는 한국어 로 제공 됩니다.

: الصينية (التقليدية)

這本手冊有中文版

: الصينية (المبسطة)

这本手册有中文版

: الفارسية

.این اطالعات به المناطق فارسی موجود است

(التاغالو غية / الفلبينية):

Ang impormasyong ito ay maaaring makuha sa Tagalog

ما هي مسؤوليتي BHP؟ ACBH مسؤول عما يلي:

- معرفة ما إذا كنت مؤهلاً للحصول على خدمات الصحة السلوكية من المقاطعة أو من شبكة مزودي الخدمة التابعة لها.
- توفير رقم هاتف مجاني يتم الرد عليه على مدار 24 ساعة في اليوم ، سبعة أيام في الأسبوع يمكن أن يخبرك بكيفية الحصول على الخدمات من Alameda County Behavioral Health على الرقم 1800-491-9099
- وجود عدد كافٍ من مقدمي الخدمة للتأكد من أنه يمكنك الحصول على خدمات علاج الصحة العقلية التي تغطيها الصحة السلوكية لمقاطعة ألاميدا إذا كنت بحاجة إليها.
- إطلاعك وتنقيفك حول الخدمات المتاحة من ACBH
- تقديم الخدمات بلغتك أو بواسطة مترجم شفوي (إذا لزم الأمر) مجاناً وإعلامك بتوافر خدمات المترجم الفوري هذه.
- تزويدك بمعلومات مكتوبة حول ما هو متاح لك بلغات أخرى أو تنسيق بديل ، على سبيل المثال قرص مضغوط به تعليق صوتي لهذا الدليل ومواد إعلامية أخرى بجميع لغات الحد الأدنى من خلال موفر الخدمة المعتمد لديك وعبر الإنترنت على الموقع <http://www.acbhcs.org>
- تزويدك بإشعار بأي تغيير مهم في المعلومات المحددة في هذا الكتيب قبل 30 يوماً على الأقل من تاريخ السريان المقصود للتغيير. يعتبر التغيير مهماً عندما يكون هناك زيادة أو نقصان في كمية أو أنواع الخدمات المتوفرة ، أو إذا كان هناك زيادة أو نقصان في عدد مزودي الشبكة ، أو إذا كان هناك أي تغيير آخر من شأنه التأثير على الفوائد التي تتلقاها من خلال الصحة السلوكية لمقاطعة ألاميدا.

بمن أتصل إذا شعرت بأني تعرضت للتمييز؟

التمييز مخالف للقانون. يجب أن تمتثل ولاية كاليفورنيا ومقاطعة ألاميدا للصحة السلوكية لقوانين الحقوق المدنية الفيدرالية المعمول بها ولا تميز على أساس العرق أو اللون أو الأصل القومي أو الجنس أو العمر أو الإعاقة.

الصحة السلوكية في مقاطعة ألاميدا:

- يقدم مساعدات وخدمات مجانية للأشخاص ذوي الإعاقة ، مثل:

- ✓ مترجمي لغة الإشارة المؤهلين
- ✓ معلومات مكتوبة بتنسيقات أخرى (برايل ، وحروف كبيرة، وصوت ، وتنسيقات إلكترونية
- يسهل الوصول
- ✓ إليها ، وتنسيقات أخرى)

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

- مترجمون شفهيون مؤهلون
- المعلومات بلغات العتبة

إذا كنت بحاجة إلى هذه الخدمات ، فاتصل بـ ACBH ACCESS على 1-800-491-9099

إذا كنت تعتقد أن ولاية كاليفورنيا أو مقاطعة ألآميدا للصحة السلوكية قد فشلت في تقديم هذه الخدمات أو ميزت بطريقة أخرى على أساس العرق أو اللون أو الأصل القومي أو الجنس أو العمر أو الإعاقة ، فيمكنك تقديم شكوى إلى: مكتب مساعدة المستهلك الصحي السلوكي في مقاطعة ألآميدا

2000 Embarcadero Cove
Suite 400

1-800-779-0787 (TTY: 711)
510.639.1346

تتوفر نماذج التظلم على

<http://www.ACBH.org/consumer-grievant/>

يمكنك تقديم شكوى شخصياً أو عن طريق البريد أو الفاكس. إذا كنت بحاجة إلى مساعدة في التقدم بشكوى ، فاتصل بمكتب مساعدة المستهلك ACBH على 1800-77-0787.

يمكنك أيضاً تقديم شكوى بشأن الحقوق المدنية إلكترونياً إلى وزارة الصحة والخدمات الإنسانية الأمريكية ، مكتب الحقوق المدنية من خلال بوابة شكاوى مكتب الحقوق المدنية ، على <https://ocrportal.hhs.gov/ocr/smartscreen/main.jsf> . يمكنك تقديم شكوى بشأن الحقوق المدنية عن طريق البريد أو الهاتف على:

U.S. Department of Health and Human Services
200 Independence Avenue, SW
Room 509F, HHH Building

Washington, D.C. 20201

-735-008 ,9101-863-008-17697 (TDD)

تتوفر نماذج الشكوى على <https://www.hhs.gov/ocr/filing-with-ocr/index.html>

معلومات حول برنامج MEDI-CAL

من يمكنه الحصول على Medi-Cal؟

يتم استخدام العديد من العوامل لتحديد نوع التغطية الصحية التي يمكنك الحصول عليها من Medi-Cal. يشملوا:

- كم من المال تجني
- عمرك
- سن أي أطفال تقوم برعايتهم
- سواء كنت حاملاً أو كفيفة أو معاقاً
- ما إذا كنت تستخدم برنامج Medicare

يجب أيضاً أن تكون مقيماً في كاليفورنيا للتأهل لبرنامج Medi-Cal. إذا كنت تعتقد أنك مؤهل للحصول على Medi-Cal ، فتعلم كيفية التقديم أدناه.

كيف يمكنني التقدم بطلب للحصول على Medi-Cal؟

لا يوجد باب خطأ عند التقدم للحصول على تغطية صحية في كاليفورنيا ويمكنك التقدم بطلب للحصول على Medi-Cal في أي وقت من السنة. يمكنك اختيار إحدى الطرق التالية للتقديم.

عن طريق البريد: تقدم بطلب للحصول على Medi-Cal مع تطبيق واحد مبسط ، متوفر باللغة الإنجليزية ولغات أخرى على

<http://www.dhca.ca.gov/services/medical/eligibility/Pages/SingleStreamApps.aspx>.

أرسل الطلبات المكتملة إلى مكتب المقاطعة المحلي. ابحث عن عنوان مكتب المقاطعة المحلي الخاص بك على الويب على <http://dhcs.ca.gov/COL> أو انظر القائمة أدناه لمكاتب وكالة الخدمة الاجتماعية في مقاطعة الاميذا:

North Oakland Self Sufficiency Center

2000 San Pablo Ave
Oakland CA 94612

Eastmont Self-Sufficiency Center

6955 Foothill Blvd Suite 100
Oakland CA 94605

Enterprise Self Sufficiency Center

8477 Enterprise Way
Oakland CA 94621

Eden Area Multi-Service Center

24100 Amador St
Hayward CA 94544

مكاتب وكالة الخدمة الاجتماعية (تابع) :

Fremont Outstation

39155 Liberty St Ste C330
Fremont CA 94536

Livermore Outstation

2481 Constitution Drive, Suite B
Livermore CA 94551

عن طريق الهاتف: للتقدم عبر الهاتف ، اتصل بمكتب المقاطعة المحلي. يمكنك العثور على رقم الهاتف على الويب على <http://dhcs.ca.gov/COL> ؛ انظر القائمة أدناه لمكاتب وكالة الخدمة الاجتماعية في مقاطعة ألاميدا:

North Oakland

510-891-0700

Eden: South County

510-670-6000

Enterprise: East County

510-263-2420

Eastmont: East County

510-383-5300

Fremont Outstation

510-795-2428

Livermore Outstation

925-455-0747

عبر الإنترنت: تقدم عبر الإنترنت على www.benefitscal.com أو www.coveredca.com. يتم نقل الطلبات بشكل آمن مباشرة إلى مكتب الخدمات الاجتماعية المحلي في المقاطعة ، حيث يتم توفير Medi-Cal على مستوى المقاطعة.

شخصياً: للتقدم شخصياً ، ابحث عن مكتب المقاطعة المحلي في <http://dhcs.ca.gov/COL> ، حيث يمكنك الحصول على المساعدة في إكمال طلبك.

للحصول على معلومات لوكالة الخدمة الاجتماعية بمقاطعة ألاميدا:

http://www.alamedasocialservices.org/public/services/medical_and_health/index.cfm

إذا كنت بحاجة إلى مساعدة في التقديم ، أو لديك أسئلة ، يمكنك الاتصال بمستشار التسجيل المعتمد (CEC) المدربين مجاناً. اتصل بالرقم 1800-300-1506 ، أو ابحث عن CEC محلي على -

<http://www.coveredca.com/gethelp/local>

إذا كان لا يزال لديك أسئلة حول Medi-Cal ، فيمكنك معرفة المزيد على

<http://www.dhcs.ca.gov/individuals/Pages/Steps-to-Medi-Cal.aspx> برنامج

ما هي خدمات الطوارئ؟

خدمات الطوارئ هي خدمات للمستفيدين الذين يعانون من حالة طبية غير متوقعة ، بما في ذلك حالة طبية طارئة نفسية. حالة طبية طارئة لها أعراض شديدة جداً (ربما تشمل ألماً شديداً) بحيث يمكن للشخص العادي أن يتوقع حدوث ما يلي في أي لحظة:

- صحة الفرد (أو فيما يتعلق بالمرأة الحامل ، صحة جنينها) يمكن أن تكون في مشكلة خطيرة
- مشاكل خطيرة في وظائف الجسم
- مشكلة خطيرة في أي عضو أو جزء من الجسم

تحدث حالة طبية طارئة نفسية عندما يعتقد الشخص العادي أن شخصاً ما:

- يمثل خطراً حالياً على نفسه أو على شخص آخر بسبب ما يبدو أنه مرض عقلي
- غير قادر على الفور على توفير الطعام أو تناوله ، أو استخدام الملابس أو المأوى بسبب ما يبدو أنه مرض عقلي

يتم تغطية خدمات الطوارئ على مدار 24 ساعة في اليوم ، سبعة أيام في الأسبوع للمستفيدين من Medi-Cal. الإذن المسبق غير مطلوب لخدمات الطوارئ. سيغطي برنامج Medi-Cal الحالات الطارئة ، سواء كانت الحالة طبية أو نفسية (عاطفية أو عقلية). إذا كنت مسجلاً في Medi-Cal ، فلن تتلقى فاتورة لدفع ثمن الذهاب إلى غرفة الطوارئ ، حتى لو تبين أنها ليست حالة طارئة. إذا كنت تعتقد أنك تعاني من حالة طوارئ ، فاتصل برقم 911 أو اذهب إلى أي مستشفى أو مكان آخر للحصول على المساعدة.

هل المواصلات متاحة؟

قد يتم توفير وسائل النقل غير الطارئة والنقل غير الطبي للمستفيدين من Medi-Cal غير القادرين على توفير وسائل النقل بأنفسهم والذين لديهم ضرورة طبية لتلقي بعض خدمات Medi-Cal المغطاة.

إذا احتجت إلى مساعدة في النقل ، فاتصل بخطة الرعاية المدارة للحصول على المعلومات والمساعدة. إذا كان لديك Medi-Cal منظم ولم تكن مسجلاً في خطة رعاية مدارة ، فيمكنك الاتصال بـ Covered California مباشرة على الرقم

1800-300-1506.

بمن أتصل إذا كانت لدى أفكار انتحارية؟

إذا كنت أنت أو أي شخص تعرفه يمر بأزمة ، فيرجى الاتصال بـ National Suicide Prevention Lifeline على الرقم

1-800-273-TALK (8255)

بالنسبة للسكان المحليين الذين يسعون للحصول على المساعدة في الأزمات وللوصول إلى برامج الصحة العقلية المحلية، يرجى الاتصال بخدمات دعم الأزمات في مقاطعة ألبيدا على الرقم 1800-273-8255

كيف تخبر ما إذا كنت أنت أو أي شخص تعرفه بحاجة إلى المساعدة

كيف اعرف متى احتاج الى مساعدة ؟

يمر الكثير من الناس بأوقات عصيبة في الحياة وقد يعانون من مشاكل في الصحة العقلية. أهم شيء يجب أن تتذكره عندما تسأل نفسك عما إذا كنت بحاجة إلى مساعدة مهنية هو أن تثق بنفسك. إذا كنت مؤهلاً للحصول على Medi-Cal ، وتعتقد أنك قد تحتاج إلى مساعدة مهنية ، فيجب عليك طلب تقييم من ACBH.

قد تحتاج إلى مساعدة إذا كان لديك واحدة أو أكثر من العلامات التالية:

- الاكتئاب (أو الشعور باليأس ، أو العجز ، أو الإحباط الشديد) معظم اليوم ، كل يوم تقريباً
- فقدان الاهتمام بالأنشطة التي تحب القيام بها بشكل عام
- فقدان أو زيادة كبيرة في الوزن في فترة زمنية قصيرة
- كثرة النوم أو قلة النوم
- الحركات الجسدية البطيئة أو المفرطة
- التعب كل يوم تقريباً
- الشعور بانعدام القيمة أو الشعور بالذنب المفرط
- صعوبة التفكير والتركيز و / أو اتخاذ القرارات
- انخفاض الحاجة إلى النوم (الشعور "بالراحة" بعد ساعات قليلة من النوم)
- تتسابق الأفكار بسرعة كبيرة بحيث لا يمكنك مواكبة ذلك
- التحدث بسرعة كبيرة أو عدم القدرة على التوقف عن الكلام
- الشعور بأن الناس يسعون للحصول عليك

- سماع أصوات و / أو أصوات لا يسمعون الآخرون
- رؤية أشياء لا يراها الآخرون
- غير قادر على الذهاب إلى العمل أو المدرسة
- عدم الاهتمام بالنظافة الشخصية (النظافة)
- مواجهة مشاكل خطيرة مع أشخاص أخرى ن
- التراجع أو الانسحاب من الآخرين
- كثرة البكاء بدون سبب
- غالباً غاضب و "ينفجر" بدون سبب
- وجود تقلبات مزاجية حادة
- الشعور بالقلق أو القلق معظم الوقت
- وجود ما يسميه الآخرون سلوكيات غريبة أو غريبة

كيف أعرف متى يحتاج الطفل أو المراهق إلى المساعدة ؟

يمكنك الاتصال بـ ACBH لإجراء تقييم لطفلك أو ابنك المراهق إذا كنت تعتقد أنهم يظهرون أيًا من علامات مشكلة الصحة العقلية. إذا كان طفلك أو ابنك المراهق مؤهلاً للحصول على Medi-Cal ويشير تقييم المقاطعة إلى أن هناك حاجة إلى خدمات الصحة العقلية المتخصصة التي تغطيها الصحة السلوكية لمقاطعة ألاميدا ، فسوف يقوم مركز Alameda County Behavioral Health بترتيب حصول طفلك أو ابنك المراهق على الخدمات. هناك هي أيضاً خدمات متاحة للآباء والأمهات الذين يشعرون بالإرهاق من كونهم أحد الوالدين أو الذين يعانون من مشاكل الصحة العقلية. يمكن أن تساعدك قائمة المراجعة التالية في تقييم ما إذا كان طفلك بحاجة إلى مساعدة ، مثل خدمات الصحة العقلية. في حالة وجود أكثر من علامة واحدة أو استمرارها لفترة طويلة من الزمن ، فقد يشير ذلك إلى مشكلة أكثر خطورة تتطلب مساعدة احترافية. فيما يلي بعض العلامات التي يجب البحث عنها:

- يشكو من الأوجاع / الآلام
- يقضي وقتاً أطول بمفرده
- يتعب بسهولة وقليل من الطاقة
- الشعور بالملل وعدم القدرة على الجلوس ساكناً
- لديه مشكلة مع مدرس
- أقل اهتماماً بالمدرسة
- يتصرف كما لو كان يقودها محرك
- أحلام اليقظة كثيراً
- يصرف بسهولة
- يخاف من المواقف الجديدة
- يشعر بالحزن والتعاسة
- سريع الانفعال وغاضب
- يشعر باليأس
- لديه صعوبة في التركيز
- اهتمام أقل بالأصدقاء
- تحارب مع الآخرين
- تغيب عن المدرسة
- درجات المدرسة تنخفض
- متقلبون على أنفسهم

- زيارة الطبيب مع الطبيب لاكتشاف أي خطأ
- يعاني من صعوبة في النوم
- يقلق كثيرًا
- يريد أن يكون معك أكثر من ذي قبل
- يشعر بأنهم "سيئون"
- يحمل مخاطر غير ضرورية
- يتأذى بشكل متكرر
- يبدو أنه أقل متعة
- يتصرف أصغر من الأطفال في سنهم
- لا يستمع للقواعد
- لا تظهر المشاعر
- لا يفهم مشاعر الآخرين
- يداعب الآخرين
- يلوم الآخرين على مشاكلهم
- يأخذ الأشياء التي لا تخصهم
- يرفض المشاركة

الوصول إلى خدمات الصحة النفسية المتخصصة

ما هي خدمات الصحة النفسية المتخصصة؟

خدمات الصحة العقلية المتخصصة هي خدمات الصحة العقلية للأشخاص الذين يعانون من أمراض عقلية أو مشاكل عاطفية لا يستطيع الطبيب العادي علاجها. هذه الأمراض أو المشاكل شديدة بما يكفي بحيث تعيق قدرة الشخص على مواصلة أنشطته اليومية.

- تشمل خدمات الصحة النفسية المتخصصة ما يلي:
- خدمات الصحة النفسية
- خدمات دعم الأدوية
- إدارة الحالات المستهدفة
- خدمات التدخل في الأزمات
- خدمات استقرار الأزمات
- خدمات العلاج السكنية للبالغين
- الخدمات السكنية في الأزمات
- خدمات مكثفة للعلاج النهاري
- إعادة تأهيل نهاري
- خدمات مستشفيات الأمراض النفسية
- خدمات المرافق الصحية النفسية

بالإضافة إلى خدمات الصحة العقلية المتخصصة المذكورة أعلاه ، قد يحصل المستفيدون الذين تقل أعمارهم عن 21 عامًا على خدمات إضافية. إذا كنت ترغب في معرفة المزيد حول كل خدمة متخصصة في الصحة العقلية قد تكون متاحة لك، فراجع قسم "نطاق الخدمات" في هذا الكتيب.

كيف أحصل على خدمات الصحة العقلية المتخصصة؟

إذا كنت تعتقد أنك بحاجة إلى خدمات علاج الصحة العقلية المتخصصة ، يمكنك الاتصال بخط Alameda County ACCESS على الرقم 1800-491-9099. قد تتم إحالتك أيضًا إلى خدمات الصحة العقلية المتخصصة من قبل شخص أو منظمة أخرى ، بما في ذلك على سبيل المثال لا الحصر طبيبك أو مدرستك أو أحد أفراد أسرتك أو وصي عليك أو خطة الرعاية الصحية المُدارة من Medi-Cal أو وكالات المقاطعة الأخرى. عادةً ما يحتاج طبيبك أو خطة الرعاية الصحية المُدارة الخاصة بـ Medi-Cal إلى إذنك ، أو إذن من الوالد أو مقدم الرعاية للطفل ، لإجراء الإحالة ، ما لم تكن هنالك حالة طارئة. لا يجوز لـ ACBH رفض التقييم الأولي لتحديد ما إذا كنت تفي بمعايير الضرورة الطبية لتلقي الخدمات من Alameda County Behavioral Health.

تتوفر خدمات الصحة العقلية المتخصصة المغطاة من خلال شبكة مزودي مقاطعة ألاميدا (مثل العيادات ومراكز العلاج والمنظمات المجتمعية وما إلى ذلك). إذا لم يقدم مقدم الخدمة المتعاقد مع خدمة مغطاة ، فسيقوم Alameda County Behavioral Health بترتيب مزود آخر لأداء الخدمة .

أين يمكنني الحصول على خدمات الصحة النفسية المتخصصة؟

يمكنك الحصول على خدمات الصحة العقلية المتخصصة في المقاطعة التي تعيش فيها. يتصل سكان مقاطعة ألاميدا بمقاطعة ألاميدا ACCESS على الرقم 1800-491-9099 لبدء الخدمات. تقدم Alameda County Behavioral Health خدمات الصحة العقلية المتخصصة للأطفال والشباب والبالغين وكبار السن. إذا كان عمرك أقل من 21 عامًا ، فأنت مؤهل للفحص المبكر والدوري والتشخيص والعلاج (EPSDT) ، والتي قد تشمل تغطية ومزايا إضافية.

سيحدد برنامج ACCESS ما إذا كنت بحاجة إلى خدمات الصحة العقلية المتخصصة. إذا كنت بحاجة إلى خدمات الصحة العقلية المتخصصة ، فسوف يحيلك برنامج الوصول إلى الصحة السلوكية في مقاطعة ألاميدا إلى أحد مقدمي خدمات الصحة العقلية.

كيف أحصل على خدمات الصحة العقلية الأخرى التي لا تغطيها الصحة السلوكية في مقاطعة ألاميدا؟

إذا كنت مسجلًا في خطة رعاية صحية مُدارة من Medi-Cal ، فقد تتمكن من الوصول إلى خدمات الصحة العقلية التالية للمرضى الخارجيين من خلال خطة الرعاية الصحية المُدارة من Medi-Cal:

- اختبار وعلاج الصحة النفسية الفردية والجماعية (العلاج النفسي)

- اختبارات نفسية لتقييم حالة الصحة النفسية
- خدمات العيادات الخارجية التي تشمل أعمال المختبر والأدوية والمستلزمات
- خدمات العيادات الخارجية لمراقبة العلاج الدوائي
- استشارة نفسية

إذا لم تكن مشتركًا في خطة رعاية صحية مُدارة من Medi-Cal ، فقد تتمكن من الحصول على هذه الخدمات من مقدمي خدمات فرديين و عيادات تقبل Medi-Cal. قد تتمكن Alameda County Behavioral Health من مساعدتك في العثور على مزود أو عيادة يمكنها مساعدتك أو قد تعطيك بعض الأفكار حول كيفية العثور على مزود أو عيادة.

يمكن لأي صيدلية تقبل Medi-Cal أن تملأ الوصفات الطبية لعلاج حالة الصحة العقلية.

كيف أحصل على خدمات Medi-Cal الأخرى (الرعاية الأولية / الطبية) التي لا تغطيها الصحة السلوكية لمقاطعة ألاميدا؟

هناك طريقتان يمكنك من خلالهما الحصول على خدمات Medi-Cal التي لا تغطيها الصحة السلوكية لمقاطعة ألاميدا:

1. من خلال الانضمام إلى خطة رعاية صحية مُدارة من Medi-Cal.

إذا كنت عضواً في خطة رعاية صحية مُدارة من Medi-Cal:

- سوف تجد خطتك الصحية مزودًا لك إذا كنت بحاجة إلى رعاية صحية.
- تحصل على رعايتك الصحية من خلال خطة صحية ، أو HMO (منظمة صيانة صحية) ، أو مدير حالة رعاية أولية .

- يجب عليك استخدام مقدمي الخدمات والعيادات في الخطة الصحية ، إلا إذا كنت بحاجة إلى رعاية طارئة.
- يمكنك الاستعانة بمزود من خارج خطتك الصحية لخدمات تنظيم الأسرة.
- لا يمكنك الانضمام إلى خطة صحية إلا إذا لم تدفع حصة من التكلفة ، وهو المبلغ الذي توافق على دفعه مقابل الرعاية الصحية قبل أن تبدأ خطة الرعاية الصحية المُدارة من Medi-Cal في الدفع

2. من مقدمي الرعاية الصحية الفرديين أو العيادات التي تأخذ Medi-Cal.

- تحصل على رعاية صحية من مقدمي خدمات فرديين أو عيادات تأخذ Medi-Cal.
- يجب أن تخبر مقدم الخدمة أن لديك Medi-Cal قبل أن تبدأ في الحصول على الخدمات. خلاف ذلك ، قد يتم محاسبتك على هذه الخدمات.
- لا يتعين على مقدمي الرعاية الصحية والعيادات رؤية مرضى Medi-Cal ، أو قد يختارون رؤية عدد قليل فقط من مرضى Medi-Cal.

ماذا لو كان لدي مشكلة مع الكحول أو المخدرات؟

إذا كنت تعتقد أنك بحاجة إلى خدمات علاج اضطراب تعاطي المخدرات (SUD) ، فيمكنك الحصول على الخدمات عن طريق طلب خطة المقاطعة بنفسك. يمكنك الاتصال برقم الهاتف المجاني الخاص بمقاطعتك المدرج في القسم الأمامي من هذا الكتيب. قد تتم إحالتك أيضًا إلى خطة المقاطعة الخاصة بك لخدمات علاج SUD بطرق أخرى. مطلوب خطة مقاطعتك لقبول الإحالات لخدمات علاج SUD من الأطباء ومقدمي الرعاية الأولية الآخرين الذين يعتقدون أنك قد تحتاج إلى هذه الخدمات ومن خطة الرعاية الصحية المُدارة من Medi-Cal ، إذا كنت عضوًا.

عادة ما يحتاج مقدم الخدمة أو خطة الرعاية الصحية المُدارة لـ Medi-Cal إلى إذنك أو إذن من الوالد أو مقدم الرعاية للطفل لإجراء الإحالة ، ما لم تكن هناك حالة طارئة. قد يقوم الأشخاص والمنظمات الأخرى أيضًا بإحالات إلى المقاطعة ، بما في ذلك المدارس ؛ دوائر الرعاية الاجتماعية أو الخدمات الاجتماعية في المقاطعة ؛ الحراس أو الأوصياء أو أفراد الأسرة ؛ ووكالات إنفاذ القانون.

الخدمات المغطاة متاحة من خلال شبكة مزودي مقاطعة ألاميدا. إذا أثار أي مزود متعاقد اعتراضًا على أداء أو دعم أي خدمة مغطاة ، فسوف تقوم Alameda County بالترتيب لمزود آخر لأداء الخدمة. ستستجيب مقاطعة ألاميدا بالإحالات والتنسيق في الوقت المناسب في حالة عدم توفر خدمة مغطاة من مزود بسبب اعتراضات دينية أو أخلاقية أو أخلاقية على الخدمة المغطاة.

سيُتلقى جميع المستفيدين الحاليين خطاباً يشير إلى حدوث تغيير في مزود الخدمة ، عند الاقتضاء ، من خلال خطة خدمات DMC ODS لمقاطعة Alameda. في بداية الخدمات وبناءً على طلب المستفيد يوزع المزود المتعاقد الكتيب على جميع المستفيدين. يتعين على شبكة مزودي خدمة Alameda County DMC ODS تقديم نسخة من دليل المستفيد وسوف تساعدك في تحديد أهليتك.

معايير الضرورة الطبية

ما هي الضرورة الطبية ولماذا هي مهمة؟

أحد المتطلبات اللازمة لتلقي خدمات الصحة العقلية المتخصصة من خلال ACBH هو شيء يسمى "الضرورة الطبية". وهذا يعني أن الطبيب أو غيره من المهنيين المرخصين سيتحدثون معك لتقرير ما إذا كانت هناك حاجة طبية للخدمات ، وما إذا كان يمكن مساعدتك عن طريق الخدمات إذا تلقيتها.

ستساعد الضرورة الطبية في تحديد ما إذا كنت مؤهلاً للحصول على خدمات الصحة العقلية المتخصصة ونوع خدمات الصحة العقلية المتخصصة المناسبة. يعد تقرير الضرورة الطبية جزءًا مهمًا جدًا من عملية الحصول على خدمات الصحة العقلية المتخصصة.

لا تحتاج إلى معرفة ما إذا كان لديك تشخيص لمرض عقلي معين لطلب المساعدة. سيساعدك ACBH في الحصول على هذه المعلومات من خلال التقييم. إذا حددت نتائج التقييم أن لديك حالة صحية عقلية تستوفي معايير الضرورة الطبية ، فسيتم توفير علاج متخصص للصحة العقلية للمرضى الداخليين أو الخارجيين بناءً على احتياجاتك.

ما هي معايير الضرورة الطبية لمن هم دون سن 21؟

إذا كان عمرك أقل من 21 عامًا ، ولديك نطاق كامل من Medi-Cal ، ولديك تشخيص مغطى من قبل Alameda County Behavioral Health ، فإن Alameda County Behavioral Health ستأخذ في الاعتبار أيضًا ما إذا كانت خدمات الصحة العقلية المتخصصة يمكن أن تمنع حالتك الصحية العقلية من التفاقم. إذا كانت الخدمات التي تغطيها Alameda County Behavioral Health ستصحح أو تحسن صحتك العقلية ، فسوف تقدم Alameda County Behavioral Health الخدمات.

ما هي معايير الضرورة الطبية لخدمات المستشفى النفسي للمرضى الداخليين؟

قد يتم إدخالك إلى المستشفى على أساس طارئ إذا كنت تعاني من مرض عقلي أو أعراض مرض عقلي ، ولا يمكن علاجك بأمان في مستوى أدنى من الرعاية ، وبسبب المرض العقلي أو أعراض المرض العقلي ، فأنت:

- تمثل خطرًا حاليًا على نفسك أو على الآخرين ، أو تدميرًا كبيرًا للممتلكات
- ممنوعون من توفير أو استخدام الطعام أو الملابس أو المأوى
- تشكل خطرًا جسيمًا على صحتك الجسدية
- لديك تدهور ملحوظ حديثًا في القدرة على العمل
- تحتاج إلى تقييم نفسي أو علاج دوائي أو علاج آخر لا يمكن تقديمه إلا في المستشفى

اختيار مزود

كيف أعر على مقدم خدمات الصحة العقلية المتخصصة التي أحتاجها؟

لبدء SMHS مع ACBH ، يرجى الاتصال ببرنامج ACCESS على 1-800-491-9099.

قد تضع Alameda County Behavioral Health بعض القيود على اختيارك لمقدمي الخدمات. يجب أن يمنحك ACBH فرصة للاختيار بين اثنين على الأقل من مقدمي الخدمات عند بدء الخدمات لأول مرة ، إلا إذا كان لدى Alameda County Behavioral Health سببًا جيدًا لعدم تمكنه من توفير خيار (على سبيل المثال ، هناك مقدم خدمة واحد فقط يمكنه تقديم الخدمة التي تحتاجها). يجب أن يسمح لك ACBH أيضًا بتغيير مقدمي الخدمة. عندما تطلب تغيير مقدمي الخدمة ، يجب أن تسمح لك Alameda County Behavioral Health بالاختيار بين اثنين على الأقل من مقدمي الخدمة ، ما لم يكن هناك سبب وجيه لعدم القيام بذلك.

في بعض الأحيان ، يغادر مقدمو العقود Alameda County Behavioral Health بمفردهم أو بناءً على طلب Alameda County Behavioral Health. عندما يحدث هذا ، يجب أن تبذل Alameda County Behavioral Health جهدًا حسن النية لتقديم إشعار كتابي لكل شخص كان يتلقى خدمات الصحة العقلية المتخصصة من مقدم الخدمة في غضون 15 يومًا بعد معرفة Alameda County Behavioral Health أن مقدم الخدمة سيتوقف عن العمل.

مطلوب ACBH لنشر دليل مزود حالي على الإنترنت. إذا كانت لديك أسئلة حول مقدمي الخدمة الحاليين أو كنت ترغب في تحديث دليل المزود ، فتفضل بزيارة موقع ACBH على الويب http://www.ACBH.org/provider_directory / أو اتصل برقم الهاتف المجاني الموجود في مقدمة هذا الكتيب.

بمجرد أن أجد مقدم رعاية ، هل يمكن للصحة السلوكية لمقاطعة ألاميدا إخبار مقدم الخدمة عن الخدمات التي أحصل عليها؟

تشارك أنت ومزودك و Alameda County Behavioral Health جميعاً في تحديد الخدمات التي تحتاجها لتلقيها من خلال الصحة السلوكية لمقاطعة ألاميدا باتتباع معايير الضرورة الطبية وقائمة الخدمات المغطاة. يجب أن تستخدم Alameda County Behavioral Health محترفاً مؤهلاً لإجراء المراجعة للحصول على إذن الخدمة. وتسمى عملية المراجعة هذه "عملية تفويض الدفع للخطوة".

يجب أن تتبع عملية ترخيص الصحة السلوكية في مقاطعة ألاميدا جداول زمنية محددة.

للحصول على تفويض قياسي ، يجب أن تقرر Alameda County Behavioral Health بناءً على طلب مقدم الخدمة الخاص بك في غضون 14 يومًا تقويمياً. إذا طلبت أنت أو مقدم الخدمة ذلك ، أو إذا اعتقدت Alameda County Behavioral Health أنه من مصلحتك الحصول على مزيد من المعلومات من مزودك ، فيمكن تمديد الجدول الزمني لمدة تصل إلى 14 يومًا تقويمياً إضافياً. من الأمثلة على الوقت الذي قد يكون فيه الامتداد في مصلحتك هو عندما تعتقد Alameda County Behavioral Health أنه قد يكون قادراً على الموافقة على طلب مزود العلاج الخاص بك إذا

حصل على معلومات إضافية من مزودك. إذا قامت Alameda County Behavioral Health بتمديد الجدول الزمني لطلب مقدم الخدمة ، فسوف ترسل لك المقاطعة إشعاراً كتابياً حول التمديد .

إذا قررت Alameda County Behavioral Health أنك لست بحاجة إلى الخدمات المطلوبة ، فيجب أن ترسل لك Alameda County Behavioral Health إخطاراً بالضرر يخبرك تقرير المنفعة بأن الخدمات مرفوضة ويخبرك أنه يمكنك تقديم استئناف أو طلب جلسة استماع رسمية.

يمكنك أن تطلب من Alameda County Behavioral Health الحصول على مزيد من المعلومات حول عملية الترخيص الخاصة بها. تحقق من الجزء الأمامي من هذا الكتيب لمعرفة كيفية طلب المعلومات. إذا كنت لا توافق على قرار Alameda County Behavioral Health بشأن عملية التفويض ، فيمكنك تقديم استئناف إلى المقاطعة.

من هم المزودين الذين تستخدمهم BHP؟

يستخدم ACBH أربعة أنواع مختلفة من مقدمي الخدمات لتقديم خدمات الصحة العقلية المتخصصة. وتشمل هذه:

الموفرون الفرديون: متخصصو الصحة العقلية ، مثل الأطباء ، الذين لديهم عقود مع BHP في مقاطعتك لتقديمها خدمات الصحة العقلية المتخصصة في المكتب و / أو في محيط المجتمع.
مزودو المجموعة: مجموعات من المتخصصين في الصحة العقلية الذين ، كمجموعة من المهنيين ، لديهم عقود مع ACBH لتقديم خدمات الصحة العقلية المتخصصة في مكتب و / أو بيئة مجتمعية.
مقدمو الخدمات التنظيميون: عيادات أو وكالات أو منشآت الصحة العقلية التي تملكها أو تديرها مؤسسة Alameda County Behavioral Health ، أو التي لديها عقود مع BHP في مقاطعتك لتقديم الخدمات في عيادة و / أو بيئة مجتمعية.

مزودو المستشفى: قد تتلقى رعاية أو خدمات في المستشفى. قد يكون هذا كجزء من العلاج الطارئ أو الأزمات/ العاجلة.

مطلوب Alameda County Behavioral Health لنشر دليل مزود حالي عبر الإنترنت. إذا كانت لديك أسئلة حول مقدمي الخدمة الحاليين أو كنت ترغب في تحديث دليل المزود ، فقم بزيارة http://www.ACBH.org/provider_directory / أو اتصل برقم الهاتف المجاني الموجود في مقدمة هذا الكتيب.

نطاق الخدمات

إذا كنت تستوفي معايير الضرورة الطبية لخدمات الصحة العقلية المتخصصة ، فقد تتوفر لك الخدمات التالية بناءً على حاجتك إلى الخدمات التي تم تحديدها من خلال التقييم والموتقة في خطة العمل الفردية الخاصة بك.

• خدمات الصحة العقلية

- خدمات الصحة النفسية هي خدمات علاجية فردية أو جماعية أو عائلية تساعد الأشخاص المصابين بأمراض عقلية على تطوير مهارات التأقلم للحياة اليومية. تشمل هذه الخدمات أيضًا العمل الذي يقوم به المزود للمساعدة في تحسين الخدمات للشخص الذي يتلقى الخدمات. تشمل هذه الأنواع من الأشياء: تقييمات لمعرفة ما إذا كنت بحاجة إلى الخدمة وما إذا كانت الخدمة تعمل ؛ خطة التطوير لتحديد أهداف علاج صحتك العقلية والخدمات المحددة التي سيتم تقديمها ؛ و "الضمانات" ، وهو ما يعني العمل مع أفراد الأسرة والأشخاص المهمين 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 التطبيب عن بُعد ، أو في منزلك أو في أي مكان مجتمعي آخر.

• خدمات دعم الأدوية

- تشمل هذه الخدمات وصف الأدوية النفسية وإدارتها وصرفها ومراقبتها ؛ والتعليم المتعلق بالأدوية النفسية. يمكن تقديم خدمات دعم الأدوية في عيادة أو مكتب مزود ، أو عبر الهاتف أو عن طريق الطبيب عن بعد ، أو في المنزل أو في أي مكان مجتمعي آخر.

• إدارة الحالات المستهدفة

- تساعد هذه الخدمة في الحصول على خدمات طبية أو تعليمية أو اجتماعية أو ما قبل المهنية أو مهنية أو تأهيلية أو غيرها من الخدمات المجتمعية عندما يكون من الصعب على الأشخاص المصابين بمرض عقلي الحصول عليها بمفردهم. تتضمن إدارة الحالة المستهدفة تطوير الخطة ؛ الاتصال والتنسيق والإحالة ؛ مراقبة تقديم الخدمة لضمان وصول الشخص إلى الخدمة ونظام تقديم الخدمة ؛ ومراقبة تقدم الشخص.

• خدمات التدخل في الأزمات

- هذه الخدمة متاحة لمعالجة حالة ملحة تحتاج إلى اهتمام فوري. الهدف من التدخل في الأزمات هو مساعدة الناس في المجتمع ، حتى لا ينتهي بهم الأمر في المستشفى. يمكن أن يستمر التدخل في الأزمات لمدة تصل إلى ثماني ساعات ويمكن توفيره في عيادة أو مكتب مزود الخدمة ، أو عبر الهاتف أو عن طريق الطبيب عن بعد ، أو في المنزل أو في أي مكان مجتمعي آخر.

• خدمات استقرار الأزمات

- هذه الخدمة متاحة لمعالجة حالة ملحة تحتاج إلى اهتمام فوري. يمكن أن يستمر استقرار الأزمة لمدة تصل إلى 20 ساعة ويجب توفيرها في مرفق رعاية صحية مرخص يعمل على مدار 24 ساعة ، أو في برنامج العيادات الخارجية في المستشفى ، أو في موقع مزود معتمد لتقديم خدمات استقرار الأزمات.

• خدمات العلاج السكني للبالغين

- توفر هذه الخدمات علاج الصحة العقلية وبناء المهارات للأشخاص الذين يعيشون في منشآت مرخصة تقدم خدمات العلاج السكني للأشخاص المصابين بأمراض عقلية. هذه الخدمات متاحة 24 ساعة في اليوم ، سبعة أيام في الأسبوع. لا يغطي Medi-Cal تكلفة الغرفة والإقامة في المنشأة التي تقدم خدمات العلاج السكني للبالغين.

• خدمات معالجة الأزمات السكنية

- توفر هذه الخدمات علاجًا للصحة العقلية وبناء المهارات للأشخاص الذين يعانون من أزمة عقلية أو عاطفية خطيرة ، لكنهم لا يحتاجون إلى رعاية في مستشفى للأمراض النفسية. الخدمات متاحة 24 ساعة في اليوم، سبعة أيام في الأسبوع في المنشآت المرخصة. لا يغطي Medi-Cal تكلفة الغرفة والطعام في المنشأة التي تقدم خدمات علاج الأزمات السكنية.

• العلاج النهاري خدمات مكثفة

- هذا برنامج منظم لعلاج الصحة العقلية يتم تقديمه لمجموعة من الأشخاص الذين قد يحتاجون بخلاف ذلك إلى البقاء في المستشفى أو مرفق رعاية آخر على مدار 24 ساعة. يستمر البرنامج ثلاث ساعات على الأقل في اليوم. يمكن للناس الذهاب إلى منازلهم في الليل. يشتمل البرنامج على أنشطة وعلاجات لبناء المهارات بالإضافة إلى العلاج النفسي.

• إعادة تأهيل نهاري

- هذا برنامج منظم مصمم لمساعدة الأشخاص المصابين بمرض عقلي على تعلم مهارات التأقلم والحياة وتطويرها وإدارة أعراض المرض العقلي بشكل أكثر فعالية. يستمر البرنامج ثلاث ساعات على الأقل يوميًا. يشتمل البرنامج على أنشطة وعلاجات لبناء المهارات.

• خدمات مستشفيات الأمراض النفسية

- هذه هي الخدمات المقدمة في مستشفى للأمراض النفسية المرخصة بناءً على قرار أخصائي الصحة العقلية المرخص أن الشخص يحتاج إلى علاج صحة عقلية مكثف على مدار 24 ساعة.

• خدمات المرافق الصحية للأمراض النفسية

- يتم تقديم هذه الخدمات في مرفق صحة نفسية مرخص متخصص في العلاج التأهيلي على مدار 24 ساعة لحالات الصحة العقلية الخطيرة. يجب أن يكون لدى مرافق الصحة النفسية اتفاقية مع مستشفى أو عيادة قريبة لتلبية احتياجات الرعاية الصحية البدنية للأشخاص في المرفق.

هل هناك خدمات خاصة متاحة للأطفال والمراهقين و / أو الشباب؟

قد يتمكن المستفيدون الذين تقل أعمارهم عن 21 عامًا من الحصول على خدمات Medi-Cal إضافية من خلال برنامج وطني يسمى الفحص والتشخيص والعلاج المبكر والدوري (EPSDT). لكي تكون مؤهلاً للحصول على خدمات EPSDT ، يجب أن يكون عمرك أقل من 21 عامًا وأن يكون لديك نطاق كامل من Medi-Cal. تقوم خدمات EPSDT بتصحيح أو تحسين المشكلات الطبية التي يكتشفها طبيبك أو مقدم رعاية صحية آخر، حتى لو لم تختفي المشكلة الصحية تمامًا.

اسأل طبيبك أو عيادتك عن خدمات EPSDT. قد تحصل على هذه الخدمات إذا وافقت أنت وطبيبك أو مقدم رعاية صحية آخر أو عيادة أو دائرة مقاطعة على أنك بحاجة إليها لأنها ضرورية من الناحية الطبية بالنسبة لك ، وقد قاموا بتقديم طلب للحصول على هذه الخدمات إلى Alameda County Behavioral Health للمراجعة.

إذا كانت لديك أسئلة حول برنامج EPSDT ، يرجى الاتصال بالرقم 9099-491-1800.

الخدمات الخاصة التالية متاحة أيضًا من Alameda County Behavioral Health للأطفال والمراهقين والشباب الذين تقل أعمارهم عن 21 عامًا: الخدمات السلوكية العلاجية،

تنسيق العناية المركزة ، والخدمات المكثفة المنزلية ، وخدمات رعاية التبني العلاجية.

الخدمات السلوكية العلاجية (TBS)

TBS هي تدخلات علاجية مكثفة وفردية وقصيرة المدى للمرضى الخارجيين للمستفيدين حتى سن 21 عامًا. الأفراد الذين يتلقون هذه الخدمات لديهم مشاعر خطيرة الاضطرابات ، التي تمر بمرحلة انتقالية مرهقة أو أزمة في الحياة ، وتحتاج إلى خدمات دعم إضافية قصيرة الأجل ومحددة لتحقيق النتائج المحددة في خطة العلاج المكتوبة الخاصة بهم.

TBS هي نوع من خدمات الصحة العقلية المتخصصة المتاحة من خلال كل BHP إذا كنت تعاني من مشاكل عاطفية خطيرة. يجب أن تتلقى خدمة الصحة العقلية ، وأن تكون أقل من 21 عامًا ، وأن يكون لديك برنامج Medi-Cal كامل النطاق للحصول على TBS.

- **إذا كنت تعيش في المنزل ، فيمكن لموظف TBS العمل معك وجهاً لوجه لتقليل المشكلات السلوكية الحادة لمحاولة منعك من الحاجة إلى الذهاب إلى مستوى أعلى من الرعاية ، مثل منزل جماعي للأطفال والمراهقين ، والشباب الذين يعانون من مشاكل عاطفية خطيرة للغاية.**

- **إذا كنت تعيش في منزل جماعي للأطفال والمراهقين والشباب الذين يعانون من مشاكل عاطفية خطيرة جدًا ، فيمكن لموظف TBS العمل معك حتى تتمكن من الانتقال إلى مستوى رعاية أقل ، مثل دار الحضانة أو العودة إلى المنزل. سوف تساعدك TBS أنت وعائلتك أو مقدم الرعاية أو الوصي على تعلم جدي د**

طرق معالجة السلوك المشكل وطرق زيادة أنواع السلوك التي تسمح لك بالنجاح. ستعمل أنت وموظف TBS وعائلتك أو مقدم الرعاية أو الوصي عليك معاً كفريق واحد لمعالجة السلوكيات الإشكالية لفترة قصيرة ، حتى لا تعود بحاجة إلى TBS. سيكون لديك خطة TBS التي ستخبرك بما ستفعله أنت أو عائلتك أو مقدم الرعاية أو الوصي ، وموظف TBS أثناء TBS ، ومتى وأين سيحدث TBS. يمكن لموظف TBS العمل معك في معظم الأماكن التي من المحتمل أن تحتاج فيها إلى مساعدة بشأن سلوكك المشكل. يشمل ذلك منزلك ، ومنزل الحاضنة، والمنزل الجماعي ، والمدرسة ، وبرنامج العلاج النهاري ، ومناطق أخرى في المجتمع.

تنسيق العناية المركزة (ICC)

ICC هي خدمة إدارة حالة مستهدفة تسهل تقييم وتخطيط الرعاية وتنسيق الخدمات للمستفيدين دون سن 21 عاماً المؤهلين للحصول على النطاق الكامل لخدمات Medi-Cal والذين يستوفون معايير الضرورة الطبية لهذه الخدمة. تشمل مكونات خدمة ICC التقييم ؛ تخطيط الخدمة وتنفيذها ؛ المراقبة والتكيف ؛ والانتقال. يتم تقديم خدمات غرفة التجارة الدولية من خلال مبادئ نموذج الممارسة الأساسية (CPM) ، بما في ذلك إنشاء فريق الطفل والأسرة (CFT) لضمان تسهيل العلاقة التعاونية بين الطفل وعائلته وأنظمة خدمة الأطفال المعنية.

يشمل تمويل الإرهاب أشكال الدعم الرسمية (مثل منسق الرعاية ، ومقدمي الخدمات ، ومديري الحالات من الوكالات التي تخدم الأطفال) ، والدعم الطبي (مثل أفراد الأسرة ، والجيران ، والأصدقاء ، رجال الدين) ، والأفراد الآخرين الذين يعملون معاً لتطوير وتنفيذ خطة العمل وتكون مسؤولة عن دعم الأطفال وأسرة في تحقيق أهدافهم. يوفر ICC أيضاً منسق ICC الذي:

- يضمن أن الخدمات الضرورية طبياً يتم الوصول إليها وتنسيقها وتقديمها بطريقة قائمة على القوة وفردية وموجهة للعمل ومختصة ثقافياً ولغوياً .
- يضمن أن الخدمات والدعم تسترشد باحتياجات الطفل.
- يسهل علاقة تعاونية بين الطفل وعائلته والأنظمة المشاركة في تقديم الخدمات لهم.
- يدعم الوالدين / مقدم الرعاية في تلبية احتياجات أطفالهم.
- يساعد في إنشاء تمويل الإرهاب ويوفر الدعم المستمر.
- ينظم ويطباق الرعاية عبر مقدمي الخدمة وأنظمة خدمة الأطفال للسماح للطفل بالخدمة في مجتمعهم

خدمات منزلية مكثفة (IHBS)

IHBS هي تدخلات فردية قائمة على القوة مصممة لتحسين حالات الصحة العقلية التي تتداخل مع

أداء الطفل / الشباب وتهدف إلى مساعدة الطفل / الشباب على بناء المهارات اللازمة لأداء ناجح في المنزل والمجتمع، وتحسين قدرة الطفل / أسرة الشباب على مساعدة الطفل / الشباب على العمل بنجاح في المنزل والمجتمع.

يتم تقديم خدمات IHBS وفقاً لخطة علاج فردية تم تطويرها وفقاً لـ CPM بواسطة CFT بالتنسيق مع خطة الخدمة الشاملة للعائلة ، والتي قد تشمل IHBS. قد تشمل أنشطة الخدمة ، على سبيل المثال لا الحصر ، التقييم ، وتطوير الخطة ، والعلاج، إعادة التأهيل والضمانات. يتم توفير IHBS للمستفيدين الذين تقل أعمارهم عن 21 عاماً المؤهلين للحصول على النطاق الكامل لخدمات Medi-Cal والذين يستوفون معايير الضرورة الطبية لهذه الخدمة.

رعاية التبني العلاجية (TFC)

يسمح نموذج خدمة TFC بتوفير خدمات الصحة العقلية المتخصصة قصيرة المدى ، والمكثفة ، والمستنيرة للصدمات، والفردية للأطفال حتى سن 21 عامًا الذين لديهم احتياجات عاطفية وسلوكية معقدة. تشمل الخدمات تطوير الخطة وإعادة التأهيل والضمانات. في TFC ، يتم وضع الأطفال مع أولياء الأمور المربين والمشرفين والمدعومين من TFC.

التحديد السلبي للاستحقاقات

ما هو إخطار التحديد السلبي للاستحقاقات ؟

يُصَدّ بإخطار التحديد السلبي للاستحقاقات النموذج المستخدم من قِبل ACBH (الجهة المسؤولة عن الصحة السلوكية في مقاطعة ألبيدا)، بهدف إطلاعك على قرار تقليص أو رفض طلبك للحصول على الخدمات الصحية النفسية التخصصية من Medi-Cal. أيضًا، يستخدم إخطار التحديد السلبي للاستحقاقات في حالة عدم حصولك على الخدمة ضمن معايير الجدول الزمني لتقديم خدمات الصحة السلوكية في مقاطعة ألبيدا، أو في حالة عدم النظر في التظلم، الاستئناف، أو الاستئناف العاجل الذي قدمته.

متى أتوقع استلام إخطار التحديد السلبي للاستحقاقات ؟

سوف يصلك إخطار التحديد السلبي للاستحقاقات في هذه الحالات:

- إذا قررت ACBH أو أحد مزودي الخدمات التابعين لها بأنك غير مؤهل للحصول على خدمات الصحة النفسية التخصصية من Medi-Cal لعدم استيفاء معايير الضرورة الطبية.
- إذا قرر مزود الخدمة أنك بحاجة إلى خدمات الصحة النفسية التخصصية مطالباً ACBH بتوفيرها، ولكن ACBH رفضت الطلب المقدم، أو قامت بتخفيض أو رفض نوعية الخدمات الصحية المطلوبة ومدى الحاجة إلى تكرارها.

في الغالب سوف يصلك إخطار التحديد السلبي للاستحقاقات قبل تلقي الخدمة، ولكن أحياناً قد يصلك الإخطار بعد تلقيك الخدمة بالفعل أو أثناء ذلك. إذا تلقيت إخطار التحديد السلبي للاستحقاقات بعد تلقي الخدمة بالفعل، لا يتعين عليك دفع مقابل الخدمة.

- إذا قام مزود الخدمة بطلب موافقة ACBH ولكن لا تزال بحاجة إلى تقديم المزيد من المعلومات إلى ACBH لاتخاذ القرار، ولا يمكن استكمال عملية الموافقة في الوقت المحدد.
- إذا لم تقدم لك ACBH خدماتها استناداً إلى الجداول الزمنية المُعدة مسبقاً. في هذه الحالة يجب التواصل مع ACBH لمعرفة ما إذا كان قد تم وضع معايير الجدول الزمني.
- إذا كنت قد قدمت شكوى أو تظلم إلى هيئة الصحة السلوكية في مقاطعة ألاميدا ولم تستقبل قرارهم أو الرد كتابياً على شكاؤك خلال 90 يوماً.
- إذا كنت قد قدمت استئنافاً إلى ACBH ولم يصلك الرد كتابياً خلال 30 يوماً، أو كنت قد قدمت استئنافاً عاجلاً ولم يصلك الرد خلال 72 ساعة.

هل سيصلني دائماً إخطار التحديد السلبي للاستحقاقات عندما لا أحصل على الخدمات التي أريدها؟

في بعض الحالات، قد لا تتلقى إخطار التحديد السلبي للاستحقاقات. في هذه الحالات، لا يزال بإمكانك تقديم تظلم أو استئناف إلى ACBH، أو طلب جلسة استماع عامة في حالة استكمال إجراءات عملية الاستئناف. في هذا الكتيب، سوف تجد جميع المعلومات التي تحتاج إليها حول كيفية تقديم الاستئناف أو طلب جلسة استماع عامة، كما يمكنك العثور على هذه المعلومات من خلال مكتب مزود الخدمة الخاص بك.

ما هي المعلومات الواردة في إخطار التحديد السلبي للاستحقاقات؟

يُطلعك إخطار التحديد السلبي للاستحقاقات على ما يلي:

- قرار ACBH ومدى تأثيره على قدرتك فيما يتعلق بالحصول على الخدمات
- تاريخ سريان القرار والسبب الذي دفع ACBH إلى اتخاذه
- القواعد الفيدرالية أو قواعد الولاية المتبعة من قبل ACBH خلال مراحل اتخاذ القرار
- الحقوق التي تتمتع بها في حالة عدم موافقتك على قرار ACBH
- كيفية تقديم طلب بالاستئناف على القرار
- كيفية تقديم طلب تحديد جلسة استماع عامة
- كيفية تقديم طلب استئناف عاجل أو تحديد جلسة استماع عاجلة
- كيفية الحصول على المساعدة اللازمة لتقديم طلب استئناف أو طلب تحديد جلسة استماع عامة
- الوقت اللازم لتقديم طلب الاستئناف أو طلب تحديد جلسة الاستماع
- تحديد ما إذا كنت مؤهلاً للاستمرار في تلقي الخدمات خلال الفترة الزمنية المحددة للنظر في الاستئناف أو طلب تحديد جلسة استماع عامة
- متى ينبغي تقديم طلبات الاستئناف أو تحديد جلسات الاستماع العامة في حالة ما إذا كنت تريد مواصلة الحصول على الخدمات

ما الذي ينبغي فعله عند تلقي إخطار التحديد السلبي للاستحقاقات؟

عند تلقي إخطار التحديد السلبي للاستحقاقات، يجب قراءة جميع المعلومات الواردة به بعناية بالغة. في حالة عدم وضوح أي معلومة أو كان لديك أي استفسار، بإمكان ACBH دائماً مساعدتك. أيضاً، يمكنك أن تطلب المساعدة من أي شخص آخر لديه الخبرة الكافية.

كذلك، بإمكانك طلب مواصلة الخدمات التي تم إيقافها عند تقديم طلب الاستئناف أو تحديد جلسة استماع عامة. يُقدم طلب استمرار الخدمات خلال مدة لا تتجاوز 10 أيام من تاريخ استلام إخطار التحديد السلبي، أو قبل التاريخ الفعلي لسريان القرار.

إجراءات معالجة المشكلة

ماذا لو لم أتمكن من الحصول على الخدمات التي أريدها من خلال خطة الصحة النفسية والسلوكية الخاصة بي؟

تتطوي إجراءات معالجة المشكلة من ACBH على طريقة لحل أي مشكلة تتعلق بخدمات اضطراب استخدام المواد التي تتلقاها، وقد تشمل التالي:

1. تقديم طلب بالتظلم: ومن خلاله يمكنك التعبير عن عدم رضاك عن أي شيء متعلق بخدمات الصحة النفسية والعقلية الخاصة بك
2. تقديم طلب بالاستئناف: ويهدف إلى مراجعة القرار (سواء كان برفض الخدمات أو تعديلها) المتخذ بشأن خدمات الصحة النفسية والعقلية التخصصية من قبل ACBH أو مزود الخدمة الخاص بك
3. تقديم طلب تحديد جلسة استماع: ويهدف إلى مراجعة ملفك للتأكد من حصولك على الخدمات الصحية النفسية والعقلية التخصصية التي يحق لك الحصول عليها بموجب برنامج Medi-Cal

لا يتم احتساب طلب التظلم، الاستئناف أو تحديد جلسة الاستماع ضدك بأي شكل من الأشكال، ولا تؤثر على الخدمات التي تتلقاها بالفعل. سوف يصلك إشعار من ACBH عند اكتمال الطلب الذي قدمته، وكذلك سائر المعنيين بالنتيجة النهائية. عند استكمال جلسات الاستماع، سوف يقوم مكتب جلسة الاستماع العامة في الولاية بإخطارك، مع سائر المعنيين الآخرين، بالنتيجة النهائية.

فيما يلي، سوف تجد المزيد من المعلومات حول إجراءات معالجة المشكلة.

هل يمكنني الحصول على مساعدة في تقديم طلب التظلم، الاستئناف أو تحديد جلسة استماع ؟

لدى ACBH العديد من الأشخاص المدربين لشرح تفاصيل هذه الإجراءات ومساعدتك في الإبلاغ عن أي مشكلة، سواء عن طريق طلب التظلم، الاستئناف، أو طلب تحديد جلسة استماع رسمية. أيضاً، يمكنهم مساعدتك على تحديد ما إذا كنت مؤهلاً لتقديم طلب استئناف "عاجل"، ما يعني مراجعة طلبك بشكل أسرع إذا كانت صحتك/استقرارك في خطر. بإمكانك تفويض شخص آخر للتصرف بالنيابة عنك، أو تفويض مزود خدمات الصحة النفسية والعقلية الخاص بك.

إذا كنت تحتاج إلى المساعدة، يُرجى الاتصال بهذا الرقم 1-800-779-0787.

ما الذي يمكن فعله لمعالجة مشكلتي مع ACBH ولكن بدون تقديم تظلم أو استئناف؟

بإمكانك الحصول على مساعدة الولاية إن كان لا يُمكنك العثور على شخص مناسب لمساعدتك في التعامل مع أنظمة الولاية. كذلك، يُمكنك التواصل مع إدارة خدمات الرعاية الصحية، مكتب التحقيق، من الإثنين إلى الجمعة من الساعة 8 صباحًا وحتى الساعة 5 مساءً (باستثناء أيام العطلات الرسمية)، عبر الهاتف رقم (888) 8609-452، أو عن طريق البريد الإلكتروني MMCDombudsmanOffice@dhcs.ca.gov. ملاحظة: رسائل البريد الإلكتروني لا تعامل كرسائل سرية، لذلك يجب عدم تضمين أي معلومات شخصية في رسالة البريد الإلكتروني.

أيضاً، يُمكنك الحصول على بعض المعلومات القانونية المجانية من خلال مكتب المساعدات القانونية المحلي أو أي مجموعات متخصصة أخرى. بإمكانك الاطلاع على حقوقك والمساعدات القانونية المجانية التي يُمكنك الاستفادة منها عبر التواصل مع وحدة الاستفسار والاستجابة العامة:

الرقم المجاني: 1-800-952-5253 بالنسبة إلى TTY يُرجى الاتصال على: 1-800-952-8349

طلبات التظلم

ما هو طلب التظلم؟

طلب التظلم هو التعبير عن عدم الرضا فيما يتعلق بخدمات الصحة النفسية والعقلية التخصصية التي تحصل عليها، والتي لا تندرج ضمن المشكلات التي يغطيها طلب الاستئناف وجلسات الاستماع.

يهدف طلب التظلم إلى:

- السماح لك بتقديم الشكوى شفهيًا أو كتابيًا من خلال إجراءات بسيطة وسهلة الاستيعاب.
- تجنبك ومزودك للعقاب بأي شكل من الأشكال.
- السماح لك بتفويض مزود الخدمات الصحية النفسية والعقلية الخاص بك أو أي شخص آخر بالتصرف نيابة عنك.
- في حالة تفويض شخص آخر، قد يُطلب منك التوقيع على نموذج ACBH الذي يتيح لها إمكانية التواصل مع هذا الشخص وإرسال المعلومات له.
- التأكد من أن جميع الأشخاص في موقع اتخاذ القرار يتمتعون بالأهلية الكاملة لاتخاذ القرارات، وأنهم غير متورطون في أي من مستويات المراجعة أو اتخاذ القرار مسبقاً.
- تحديد الأدوار وكذلك المسؤوليات المنوطة بك وبمزود الخدمة الخاص بك وكذلك ACBH.
- العمل على تقديم الحلول والقرارات من خلال إطار زمني محدد في ظل الاستجابة للتظلم.

متى يمكنني تقديم طلب التظلم ؟

يمكنك تقديم طلب التظلم في أي وقت مرفقاً بالخطوة الصحية للمقاطعة إذا كان لديك أي اعتراض على خدمات الصحة النفسية والعقلية التخصصية التي تتلقاها من خلال ACBH، أو كان لديك أي مخاوف أخرى بشأن خدمات ACBH.

كيف يمكنني تقديم طلب التظلم ؟

بإمكانك التواصل مع ACBH عن طريق رقم الهاتف المجاني (1-800-779-0787) للحصول على المساعدة اللازمة في تقديم الشكوى أو طلب التظلم. سوف تجد الرقم المجاني في مقدمة هذا الكتيب، كما أن ACBH توفر مغلقات بريدية/مظاريف معنونة في جميع مواقع مزودي الخدمات إذا كنت ترغب في إرسال الشكوى أو التظلم بالبريد. إذا لم يكن لديك أحد هذه المظاريف، يمكنك إرسال الشكوى أو التظلم مباشرة إلى العنوان الموجود في مقدمة هذا الكتيب. بإمكانك تقديم طلب التظلم كتابياً أو شفهيًا، ولا يتعين عليك متابعة طلب التظلم الشفهي كتابةً بعد ذلك .

كيف يمكنني التأكد من استلام ACBH لطلب التظلم الذي أرسلته؟

سوف يرسل إليك ACBH كتابياً تأكيد استلام طلب التظلم الخاص بك.

متى يتم اتخاذ القرار بشأن طلب التظلم؟

في خلال 90 يومًا من تاريخ تقديم طلب التظلم، سوف تقوم ACBH باتخاذ قرارها بشأن طلب التظلم الخاص بك. أحياناً، قد يتم تمديد الإطار الزمني لعملية اتخاذ القرار لمدة 14 يومًا أخرى بناءً على طلبك، أو إذا ظهرت الحاجة إلى المزيد من المعلومات. أحياناً يكون التأخير في صالحك، فعلى سبيل المثال قد ترى ACBH أن تمديد الوقت اللازم لاتخاذ القرار والحصول على المزيد من المعلومات منك أو من الأشخاص المعنيين قد يؤدي إلى حل الشكوى واتخاذ القرار الأمثل بالنسبة لك.

كيف يمكنني معرفة ما إذا قامت ACBH باتخاذ قرارها بشأن طلب التظلم ؟

عندما يتم اتخاذ القرار بشأن طلب التظلم، ترسل ACBH إشعاراً كتابياً إليك أو الشخص الذي ينوب عنك. في حالة عدم تمكن ACBH من إخطارك أنت أو أي من الأطراف المتأثرة بقرار التظلم في الوقت المحدد، سوف ترسل إليك إخطار التحديد السلبى للاستحقاقات بهدف إطلاعك على كافة حقوقك المتعلقة بطلب تحديد جلسة استماع عامة، وسوف يتم إرسال هذا الإخطار بتاريخ انتهاء الإطار الزمني.

هل هناك موعد محدد لتقديم طلب التظلم؟

كلا، يمكنك تقديم طلب التظلم في أي وقت.

طلب الاستئناف (القياسي والعاجل)

تسمح لك ACBH بطلب مراجعة قراراتها المتعلقة بخدمات الصحة النفسية والعقلية المتخصصة التي تقدمها لك بشكل مباشر أو عن طريق أحد مزودي الخدمة. في هذا الإطار، يوجد طريقتان لطلب مراجعة القرار. الطريقة الأولى هي تقديم طلب استئناف قياسي، والطريقة الثانية عن طريق طلب الاستئناف العاجل. على الرغم من تشابه النوعين، إلا أن هناك بعض المتطلبات الخاص بالتأهل لتقديم طلب الاستئناف العاجل. فيما يلي، سوف نوضح هذه المتطلبات.

ما المقصود بالاستئناف القياسي؟

يُقصد بالاستئناف القياسي تقديم طلب لمراجعة مشكلة ما لديك مع ACBH أو مزود الخدمة الصحية الخاص بك، وقد تنطوي هذه المشكلة على رفض أو تغيير الخدمات الصحية التي تحصل عليها، والتي تعتقد أنك بحاجة إليها. في حالة طلب الاستئناف القياسي، قد يستغرق الأمر قرابة 30 يومًا لمراجعته وإصدار القرار الخاص به. في حالة ما إذا شعرت أن الانتظار لمدة 30 يومًا قد يعرض صحتك للخطر، يمكنك طلب "استئناف عاجل".

من خلال طلب الاستئناف القياسي يمكنك:

- تقديم طلب الاستئناف شفهيًا أو كتابيًا. في حالة تقديم طلب الاستئناف شفهيًا، يجب عليك استكمال الطلب باستئناف مكتوب وموَقَّع، ويمكنك دائمًا الحصول على مساعدة في كتابة طلب الاستئناف. إذا لم تقم باستكمال طلب الاستئناف كتابيًا، لن يتم معالجة الطلب أو استصدار قرار بخصوصه. على كلٍ، يحتسب تاريخ تقديم الاستئناف الشفهي كتاريخ تقديم الطلب.
- التأكد من أن تقديم طلب الاستئناف لن يستخدم ضد مصلحتك أو ضد مزود الخدمة الخاص بك بأي شكل من الأشكال.
- تفويض أي شخص آخر للتصرف بالنيابة عنك، وكذلك إمكانية تفويض مزود الخدمات. في حالة تفويض شخص آخر، يجب التوقيع على نموذج BHP حتى تتمكن ACBH من التواصل معه وإرسال المعلومات.
- مواصلة الحصول على المزايا الخاصة بك من خلال الإطار الزمني المطلوب، 10 أيام من تاريخ إرسال إخطار التحديد السلبي للاستحقاقات عبر البريد أو إرساله إليك شخصيًا. خلال فترة الاستئناف، أنت غير ملزم بالدفع مقابل الخدمات التي تحصل عليها. في حالة طلبك لمواصلة الاستفادة من الخدمات المقدمة، وكان القرار النهائي للاستئناف هو تخفيض الخدمات أو إيقافها، فقد يطلب منك دفع تكلفة الخدمات التي حصلت عليها أثناء فترة نظر الاستئناف.
- التأكد من مدى تأهل الأفراد الذين يتخذون القرار، وأنهم لم يتورطوا من قبل في أي مستوى سابق من مستويات المراجعة أو اتخاذ القرار.
- فحص الملف الخاص بك وسجلك الطبي وأي مستندات أو سجلات أخرى يتم النظر فيها خلال مرحلة الاستئناف.
- الحصول على فرصة جيدة لتقديم أدلة جديدة بشأن الوقائع أو القانون، بشكل شخصي أو كتابيًا.
- السماح لك أو ممثلك أو الممثل القانوني بالتضمنين كأطراف في مرحلة الاستئناف.
- إعلامك بمراجعة طلب الاستئناف عن طريق إرسال إشعار خطي.
- إطلاعك على كامل حقوقك في التقدم بطلب تحديد جلسة استماع قانونية بعد استكمال مرحلة الاستئناف.

متى يمكنك تقديم طلب الاستئناف؟

يمكنك تقديم طلب الاستئناف إلى ACBH في الحالات التالية:

- إذا رأت ACBH أو أحد مزودي الخدمات المتعاقدين معها أنك غير مؤهل لتلقي الخدمات الصحية النفسية والعقلية التخصصية من Medi-Cal، لعدم استيفاء المعايير الطبية الضرورية
- إذا قرر مزود الخدمة أنك بحاجة إلى خدمات الصحة النفسية التخصصية مطالباً ACBH بتوفيرها، ولكن ACBH رفضت الطلب المقدم، أو قامت بتخفيض أو رفض نوعية الخدمات الصحية المطلوبة ومدى الحاجة إلى تكرارها • إذا قام مزود الخدمة بطلب موافقة ACBH ولكن لا تزال بحاجة إلى تقديم المزيد من المعلومات إلى ACBH لاتخاذ القرار، ولا يمكن استكمال عملية الموافقة في الوقت المحدد
- إذا لم تقدم لك ACBH خدماتها استنادًا إلى الجداول الزمنية المُعدة مسبقاً
- إذا كنت لا تعتقد أن ACBH قد تساعدك من خلال خدماتها في أقرب وقت ممكن بما يلائم احتياجاتك
- إذا لم يتم معالجة طلب التظلم أو الاستئناف أو الاستئناف العاجل في الوقت المناسب
- إذا لم تتفق مع مزود الخدمات الصحية الخاص بك على نمط الخدمات النفسية والعقلية التخصصية التي تحتاج إليها

كيف يمكنك تقديم طلب الاستئناف؟

بإمكانك التواصل مع ACBH عن طريق رقم الهاتف المجاني للحصول على المساعدة اللازمة في تقديم طلب الاستئناف. سوف تجد الرقم المجاني في مقدمة هذا الكتيب، كما أن ACBH توفر مغلفات بريدية/مظاريف معنونة في جميع مواقع مزودي الخدمات إذا كنت ترغب في إرسال طلب الاستئناف بالبريد. إذا لم يكن لديك أحد هذه المظاريف، يمكنك إرسال الاستئناف مباشرة إلى العنوان الموجود في مقدمة هذا الكتيب. بإمكانك تقديم طلب التظلم كتابياً أو شفهيًا، وفي حالة تقديمه شفهيًا، يجب استكمال العملية بتقديم الطلب كتابياً وموقّع.

كيف يمكنني معرفة ما إذا قامت ACBH باتخاذ قرارها بشأن طلب التظلم ؟

سوف تقوم ACBH بإخطارك، أو من يمثلك، كتابياً بالقرار النهائي في طلب الاستئناف. يتضمن الإشعار المعلومات التالية:

- نتائج معالجة طلب الاستئناف
- تاريخ صدور قرار الاستئناف
- إذا لم يكن القرار في صالحك، سوف ينطوي الإشعار على المزيد من المعلومات حول حقوقك في طلب جلسة استماع عامة، وكذلك إجراءات المطالبة بجلسة استماع

هل هناك موعد نهائي لتقديم طلب الاستئناف؟

يجب تقديم طلب الاستئناف خلال 60 يومًا من تاريخ إخطاء التحديد السلبي للاستحقاقات. جدير بالذكر أنك لن تتلقى دائمًا إخطارًا بالتحديد السلبي للاستحقاقات، وفي حالة عدم تلقي هذه الإخطارات، لا توجد مواعيد نهائية لتقديم طلبات الاستئناف، ويمكن تقديمها في أي وقت.

متى يصدر القرار بشأن طلب الاستئناف؟

في خلال 30 يومًا من تاريخ تقديم طلب الاستئناف، سوف تقوم ACBH باتخاذ قرارها بشأن طلب الاستئناف الخاص بك. أحيانًا، قد يتم تمديد الإطار الزمني لعملية اتخاذ القرار لمدة 14 يومًا أخرى بناءً على طلبك، أو إذا ظهرت الحاجة إلى المزيد من المعلومات. أحيانًا يكون التأخير في صالحك، فعلى سبيل المثال قد ترى ACBH أن تمديد الوقت اللازم لاتخاذ القرار والحصول على المزيد من المعلومات منك أو من الأشخاص المعنيين، مثل مزود الخدمات الخاص بك، قد يؤدي إلى الموافقة على الاستئناف واتخاذ القرار الأمثل بالنسبة لك.

ماذا لو لم أستطع الانتظار 30 يومًا حتى صدور قرار طلب الاستئناف؟

إذا كانت الإجراءات مؤهلة لطلب الاستئناف العاجل، قد تكون العملية أسرع.

ما هو الاستئناف العاجل ؟

الاستئناف العاجل هو الطريق الأسرع لاتخاذ القرار في طلب الاستئناف العادي. تتشابه الإجراءات في الاستئناف العاجل مع طلب الاستئناف العادي، ولكن:

- يجب أن يستوفي طلب الاستئناف بعض المتطلبات المحددة
- طلب الاستئناف العاجل يتبع مواعيد نهائية مختلفة
- يمكن تقديم طلب شفهي للاستئناف العاجل، ولا يحتاج إلى تقديم الطلب كتابياً

متى يمكنني تقديم طلب استئناف عاجل ؟

إذا كنت ترى أن انتظارك لمدة 30 يوماً قد يعرض صحتك أو حياتك، أو يعرض قدرتك على العمل أو الحفاظ على وظيفتك للخطر، يمكنك طلب استئناف عاجل. في حالة موافقة ACBH على طلبك، سوف يتم معالجته واتخاذ القرار اللازم خلال 72 ساعة من تاريخ تلقي طلب الاستئناف. قد يتم تمديد الإطار الزمني لعملية اتخاذ القرار لمدة 14 يوماً أخرى بناءً على طلبك، أو إذا ظهرت الحاجة إلى المزيد من المعلومات. في حالة تمديد الإطار الزمني لاتخاذ القرار بشأن الاستئناف، سوف تقوم ACBH بتقديم شرحاً كتابياً عن الأسباب.

في حالة ما إذا قررت ACBH أن طلب الاستئناف الخاص بك غير مؤهل للاستئناف العاجل،

سوف تقوم بإخطارك بذلك من خلال إشعارك شفهي وكتابياً في غضون يومين، مع توضيح سبب القرار. بعد ذلك، تتم معالجة طلب الاستئناف عبر الإطار الزمني المعتاد لطلبات الاستئناف العادية الموضحة مسبقاً في هذا القسم. يمكنك أيضاً تقديم تظلم إذا كنت لا توافق على قرار ACBH بعدم استيفاء طلب الاستئناف الخاص بك لمعايير الاستئناف العاجل.

ما أن تتوصل ACBH إلى قرار بشأن طلب الاستئناف العاجل الخاص بك، سوف يتم إخطارك بالنتائج، وكذلك جميع الأطراف الأخرى المعنية، شفهي وكتابياً.

عملية الاستماع للحالة

ماهى عملية الاستماع للحالة ؟

هي عملية مراجعة غير معتمدة تم إعدادها بواسطة قسم الخدمات الاجتماعية بكاليفورنيا للتأكد من حصولك على خدمات الصحة النفسية الخاصة بك التي تدرج تحت برنامج الميذى – كول

ما هى حقوقى فى جلسات الاستماع ؟

لديك الحق فى:

- لديك الحق فى ان تحصل على جلسة استماع من قبل قسم الخدمات الاجتماعية بكاليفورنيا (تسمى جلسة استماع رسمية)
- ان تتعلم كيفية طلب جلسة استماع
- ان يتم اخبارك بالقواعد التى تنفذ بجلسة الاستماع
- ان تحصل على الفوائد المطلوبة بعد ان تتقدم بطلب اثناء جلسة الاستماع اذا قمت بطلبها خلال مدة زمنية محددة

متى يمكنني التقدم لطلب استماع رسمي؟

يمكنك تقديم طلب رسمي:

- إذا تقدمت بطلب واستلمت أخطارا بالمنافع والسلبيات وأخبارك أن (ACBH) لن تقوم بتقديم الخدمة أو ترفض طلبك
- إذا أقرت (ACBH) أو أحد المتعاقدين على تقديم الخدمة بأنك غير مؤهل أن تحصل على خدمات الصحة العقلية من ميرري – كول لأنك لم يتحقق بك الشروط المطلوبة
- عندما يعتقد مقدم الخدمة أنك بحاجة إلى خدمات صحية ذهنية متخصصة وقامت بطلب موافقة من مقاطعة (Alameda) للصحة النفسية ولكنها ترفض طلبا مقدم الرعاية أو تقلل من نوعية وتكرار الخدمة
- إذا كان مقدم الخدمة الخاص بك تقدم بطلب موافقة إلى مقاطعة (Alameda) للصحة النفسية ولكنها تحتاج إلى معلومات إضافية لاتخاذ القرارات بشأن الطلب ولم تكمل الموافقة في الوقت المطلوب
- إذا لم توفر (ACBH) الخدمة في الوقت المحدد بواسطة مقاطعة (Alameda) للصحة النفسية
- إذا كنت تعتقد أن مقاطعة (Alameda) للصحة النفسية تقدم خدمة أقل من احتياجاتك
- إذا تقدمت بتظلم أو طلب أو طلب معجل ولم ينظر به في الوقت المحدد
- إذا لم تتفق أنت ومقدم الخدمة على الخدمات الصحية الذهنية التي تحتاجها

كيف أقوم بطلب خدمة الاستماع ؟

يمكنك طلب الخدمة مباشرة من قسم الخدمات الاجتماعية بكاليفورنيا عن طريق كتابة خطاب إلى:

قسم الخدمات الاجتماعية بكاليفورنيا فرع
الاستماع للحالة

P. O. Box 944243، Mail Station 9-17-37
Sacramento، CA 94244-2430

أو يمكنك الاتصال على
8349-952-800-1 TTY أو إلى 5253-952-800-1

هل هناك موعد نهائي لطلب الاستماع؟

لديك فقط مئة وعشرون يوما للطلب بدءا من اليوم الذي قدمت لك مقاطعة (Alameda) للصحة النفسية إشعارا شخصيا للاستئناف أو اليوم التالي لإخطارك بالبريد في تاريخ محدد بقرار الاستئناف.

إذا لم يتم أخبارك بتحديد المنفعة والضرر يمكن طلب جلسة استماع رسمية بأي وقت

هل يمكنني بطلب الخدمات خلال انتظاري لقرار جلسة الاستماع؟

نعم، ولكن في وجود بعض التحفظات. إذا كنت تريد أن تحصل على الخدمات العلاجية فيجب أن ترسل طلبك خلال عشرة أيام من أخبارك بتحديد المنافع والأضرار. إذا قمت بطلب استمرار المنافع، وكان القرار النهائي لجلسة الاستماع يؤكد على أن تتوقف أو تقلل الخدمات المقدمة لك، فمن الممكن أن تكون مطالبا بدفع مقابل الخدمات التي حصلت عليها أثناء انتظار قرار جلسة الاستماع.

ماذا يجب أن أفعل لكي أستمّر في الحصول على الخدمات أثناء انتظار قرار جلسة الاستماع؟

إذا أردت الاستمرار في الحصول على الخدمات يجب أن تقدم الطلب خلال عشرة أيام من استلام إشعار الضرر والنفع.

متى سيتم اتخاذ القرار بشأن جلسة الاستماع الخاصة بي؟

يتطلب القرار عادة تسعين يوما لاتخاذ القرار بشأن حالتك وأخبارك به بعد أن تقوم بالتقدم بطلب جلسة استماع

ماذا لو لم أستطع الانتظار تسعون يوما للحصول على القرار بشأن جلسة الاستماع الخاصة بي؟

يمكنك الحصول على خطاب من طبيبك الخاص يوضح مدى الخطورة التي تقع على صحتك وحياتك من قصور في قدرتك لاستعادة صحتك بصورة كاملة جراء الانتظار طيلة التسعين يوما، إذا كنت لم تستطع الانتظار طوال هذه المدة وقم بالتأكد من طلب "جلسة استماع معجلة" وإرفاق خطاب الطبيب بطلب جلسة الاستماع.

سيقوم قسم الخدمات الاجتماعية فرع الاستماع بمراجعة طلب الاستماع المعجل و إذا كان طلبك يستحق فسوف تعقد الجلسة ويؤخذ القرار بشأنها في غضون ثلاثة أيام عمل من تاريخ إرسال الطلب لفرع الاستماع.

التوجيهات المستقبلية

ما هي التوجيهات المستقبلية ؟

لديك الحق في امتلاكك توجيهات مستقبلية. التوجيهات المستقبلية هي تعليمات حول رعايتك الصحية المدركة في قانون كاليفورنيا. فيوجد بها المعلومات التي تنص على أساليب الخدمات الصحية المفضلة لك، أو القرارات التي تفضل أن تقوم باتخاذها، يمكنك الأخذ بتوصيات التوجيهات المستقبلية التي تتميز بالقوة والتفويض الرسمي.

يصف قانون كاليفورنيا التوجيهات المستقبلية بأنها شفوية أو مكتوب بها التعليمات الخاصة بالرعاية الصحية أو بمثابة تفويض رسمي (ملف مكتوب يعطى الحق للأشخاص لأخذ القرار نيابا عنك). يجب على جميع (BHPS) أن يكون لديهم سياسة التوجيهات المستقبلية. يتطلب من (ACBH) أن توفر معلومات مكتوبة عن التوجيهات المستقبلية الصحية الخاصة ب (Alameda) توضيح الوضع القانوني إذا تطلب الأمر. إذا تريد المزيد من المعلومات يمكنك الاتصال بالرقم الخاص ب (ACBH) الموجود في مقدمة الكتاب.

لقد صمم التوجيهات المستقبلية لكي تسمح للأشخاص أن يأخذوا القرار بشأن علاجهم خاصا عند العجز عن إعطاء التعليمات بشأن رعايتهم. فهو ملف قانوني يسمح للمرضى أن يقولوا ماذا يريدون الآن وفي المستقبل عندما يفقدون القدرة على اتخاذ القرارات. فقها يتضمن أشياء مثل رفض أو قبول الأدوية العلاجية، التدخلات الجراحية أو الاختيارات الطبية الأخرى. ففي كاليفورنيا يتكون ملف التوجيهات المستقبلية من جزئين:

1. موعد مع شخص (وكيل) يأخذ القرارات بشأن رعايتك الصحية نيابا عنك
2. تعليماتك بشأن رعايتك الصحية

يمكنك الحصول على نسخة من استمارة التوجيهات المستقبلية عن طريق خطة الصحة العقلية الخاصة بك أو عبر الإنترنت. ففي كاليفورنيا لديك الحق في تقديم تعليمات التوجيهات المستقبلية لكل مقدمي الخدمات الطبية الخاصة بك. يمكنك أيضا أن تغير أو تلغى تعليمات التوجيهات المستقبلية غي أي وقت.

إذا كان لديك أي سؤال حول الطلبات الخاصة بتعليمات التوجيهات المستقبلية بكاليفورنيا يمكنك إرسال خطاب إلى:

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

حقوق المستفيدين ومسؤولياتهم

ما هي حقوقي كمتلقي لخدمات الصحة العقلية التخصصية ؟

كشخص مؤهل للحصول على خدمات ميدي كال ، لديك الحق في تلقي الخدمات العقلية التخصصية اللازمة والخدمات اللازمة لعلاج اضطرابات تعاطي المخدرات تبعا للصحة السلوكية في مقاطعة الاميدا. عند الحصول على الخدمات أنفة الذكر يكون لديك الحق في:

- أن يتم التعامل معك باحترام وأن يتم احترام كرامتك وشخصيتك
- أن يتم تزويدك بالمعلومات الكافية عن خيارات العلاج المتاحة وأن يتم شرحها لك بطريقة يمكنك فهمها
- أن تشارك باتخاذ القرارات المتعلقة بالعناية الصحية العقلية الخاصة بك ، بما في ذلك إمكانية رفضك للعلاج
- يمكنك التحرر من أي شكل من أشكال التقييد أو النبذ المستخدمة كوسيلة من وسائل الإكراه ، أو التأديب أو الفرض أو العقاب أو الانتقام كوسيلة للتأديب والعزل.
- يمكنك التقدم بطلب للحصول على نسخة من سجلاتك الطبية ، كما يمكنك التقدم بطلب تغييرها أو تصحيحها عند الحاجة.
- يمكنك الحصول في هذا الكتب على معلومات حول الخدمات التي تغطيها الصحة السلوكية في مقاطعة الاميدا، وأي التزامات أخرى تغطيها أيضا، وحقوقك التي تم وصفها . من حقا أيضا أن تحصل على كافة المعلومات الخاصة بالصحة السلوكية في مقاطعة الاميدا بطريقة سهلة الفهم ، مما يعني على سبيل المثال أن الصحة السلوكية في مقاطعة الاميدا عليها أن توفر كل المعلومات بلغة يتكلمها خمسة بالمائة أو 3000 شخص من المستفيدين أيهما اقل ، وأن تقوم بتوفير خدمات الترجمة الشفوية لكل الذين يتحدثون بلغات أخرى وبشكل مجاني . كما يعني ذلك أن الخدمات السلوكية في مقاطعة الاميدا مكلفة بتوفير جميع مستلزمات ذوي الاحتياجات الخاصة ، كالأشخاص المكفوفين أو ذوي الرؤية المحدودة، أو الأشخاص الذين يعانون من مشاكل القراءة.
- الحصول على خدمات الصحة العقلية التخصصية وخدمات اضطراب تعاطي المخدرات طبقا للعقد المبرم مع الدولة لتوفير الخدمات المؤكدة بالقدرات الكافية واللازمة ، وتنسيق الرعاية واستمراريتها ، وتغطية الخدمات وتقديم الادونات الخاصة بها ، أن الصحة السلوكية في مقاطعة الاميدا مطالبة بالاتي:
 - أن تقوم بتوظيف وأن تكتب عقودا بشكل كاف مع عدد من الأشخاص الذين يقومون بتوفير الخدمة اللازمة لجميع المستفيدين المؤهلين للحصول على خدمات ميدي كال لضمان توفير الخدمة الصحية العقلية التخصصية في الوقت اللازم.
 - تغطية العناية الطبية اللازمة (خارج الشبكة) في الوقت اللازم ، في حال لم تقم خدمات الصحة السلوكية بتوظيف مزود الخدمة اللازم أو لم تقم بالتعاقد معه ، أن المصطلح (خارج الشبكة) يعني ا مزود الخدمة التخصصية المطلوب ليس من ضمن قائمة مزودي الخدمة التابعين للصحة السلوكية في ولاية الاميدا ، ينبغي أن تضمن لك الصحة السلوكية في ولاية الاميدا عدم قيامك بدفع أي مبالغ إضافية عند انتفاعك من خدمات مزود خدمة (خارج الشبكة) .
 - أن تضمن حصول كافة التخصصيين على التدريب اللازم والكفاءة لتقديم الخدمة الصحية التخصصية والتي قد تم التعاقد معهم لتقديمها.
 - أن تضمن أن الخدمات السلوكية العقلية التخصصية كافية من حيث الكم، والوقت ، وتوائم كافة احتياجات المؤهلين المسجلين للحصول على الخدمات. بما في ذلك أن يقوم النظام الصحي للخدمات السلوكية في مقاطعة الاميدا بتغطية تكاليف الخدمات الطبية

- بناء على الاحتياجات الطبية والتأكد من استخدام منظومة الاحتياجات الطبية بشكل عادل.
- ضمان أن يقوم مزودي الخدمات بتقديم تقييمات مناسبة للأشخاص الذين يتلقون هذه الخدمات، والتأكد من قيام مزودي الخدمات بالعمل مع المتفاعلين منها لبناء خطة تحتوي أهداف العلاج والخدمات التي سيتم تزويدها.
- الحصول على استشارة إضافية من خبير عناية طبية محترف ومؤهل ضمن شبكة الصحة السلوكية في مقاطعة الاميدا ، أو خارج الشبكة دون التقدم بطلب دفع أي مبالغ إضافية.
- تنسيق الخدمات التي يتم تقديمها مع الخدمات المقدمة لك ضمن خطة ميدي كال أو من قبل مقدم الخدمة الأولي الخاص بك، أن لزم الأمر ، مع ضمان حماية خصوصيتك حسب القوانين الفيدرالية لحفظ خصوصية المعلومات الصحية.
- أن توفر الحصول على الرعاية الصحية في الوقت المناسب ، بما في ذلك توفير الخدمة 24 ساعة في اليوم،
- أيام في الأسبوع ، في حال كانت الحاجة ملحة للتعامل مع حالة نفسية طارئة أو وضع طارئ متأزم.
- المشاركة ضمن جهود الدولة لتشجيع توفير الخدمات بطريقة موائمة ثقافيا لمختلف الناس ، ومن ضمنهم أولئك لناس محدودي الانجليزية ولديهم أصول عرقية وخلفيات ثقافية مختلفة
- على الخدمات السلوكية في مقاطعة الاميدا أن تضمن ل كأن لا يتم تغيير علاجك بطريقة مؤذية كنتيجة لمطالباتك بحقوقك، أن الخدمات السلوكية في مقاطعة الاميدا مطالبة بالالتزام بكافة القوانين الفيدرالية الدستورية (مثال: الفقرة السادسة من قانون الحماية المدنية للعام 1964 على النحو الذي تمثله اللوائح التنظيمية من الوحدة المالية المركزية 45 الجزء 80 ؛ وقانون التمييز على أساس السن للعام 1975 كما تم تمثيله في اللوائح التنظيمية 45 الجزء 91 ؛ قانون إعادة التأهيل للعام 1973 الباب التاسع من قانون التعليم العام 1972 (فيما يتعلق بالتعليم والبرامج والأنشطة) العنوانان الثاني والثالث من قانون الأمريكيين ذوي الإعاقة؛ المادة 1557 من قانون حماية المرضى والرعاية بأسعار معقولة؛ كما تم توضيح الحقوق في هذا السياق .
- قد يكون لديك حقوق إضافية تدرج تحت قوانين الولاية تتعلق بالعناية الصحية العقلية ، إذا احتجت للاتصال بمحامى حقوق مرضى الولاية يمكنك الاتصال ب: محامو مرضى الولاية 510-835-2505

ما هي واجباتي كمتلقي لخدمات الرعاية الصحية العقلية ؟

كمتلقي لخدمات الرعاية الصحية العقلية التخصصية ، فأنه من واجباتك أن:

- أن تقوم بقراءة كتيب المنتسبين هذا بعناية ، وأي مواد إعلامية أخرى قد قمت بتلقيها من الخدمات السلوكية في ولاية الاميدا، أن هذه المواد الإعلامية تساعدك على معرفة الخدمات المتاحة وكيفية الاستفادة منها.
- أن تلتزم بعلاجك الذي تم جدولته ، سوف تحصل على أفضل النتائج إذا اتبعت خطة علاجك، إذا تحتم عليك التخلف عن موعدك يرجى الاتصال بالمعالج وإبلاغه بذلك قبل الموعد ب 24 ساعة، على أن تقوم بجدولة موعد ويوم آخرين للجلسة .
- احرص دائما أن تحمل معك بطاقة تعريف الخدمات الخاصة بك وصورة عن بطاقتك الشخصية عند الحضور.
- قم بإخبار المعالج بجميع الأمور التي تدور في ذهنك حول علاجك ، كلما كانت المعلومات التي تقدمها أدق، كلما كانت حطتك العلاجية أنجح.

- تأكد أنك قد سألت معالجك جميع الأسئلة التي تدور في ذهنك، من المهم جدا أن تكون قد فهمت خطتك العلاجية بشكل واضح وأي معلومات أخرى قد تم تزويدك بها خلال العلاج.
 - اتبع خطتك العلاجية التي قد اتفقت مع معالجك عليها.
 - أن يكون لديك القابلية لبناء علاقة قوية وفعالة مع معالجك الذي يقوم بعلاجك.
 - قم بالتواصل مع الخدمات الصحية السلوكية في مقاطعة الاميدا اذا كان لديك أي استفسارات أو واجهتك أي مشكلة مع معالجك وقد عجزت عن حلها.
 - قم بإخبار الخدمات السلوكية في مقاطعة الاميدا ومعالجك في حال تغيرت بعض من معلوماتك الشخصية بما في ذلك عنوان الشخص ورقم هاتفك وأي معلومات طبية قد تؤثر على قدرتك على الانخراط في العلاج.
 - تعامل مع الطاقم الذي يقدم لك الخدمات العلاجية باحترام ولباقة.
 - إذا ساورتك أي شكوك حول احتيال أو تلاعب أخبرنا كالتالي:
 - أن قسم خدمات الرعاية الصحية يطلب منكم أنكم في حال واجهتم احتيالا، اهدار أو سوء استخدام للخدمات السلوكية لمقاطعة الاميدا التكرم بالاتصال على الخط الساخن 1800-822-6222
- أما في حال شعرت أن الأمر طارئ اتصلوا بالرقم 911 للتدخل السريع، أن المكالمات مجانية والمتصل سيبقى مجهول الهوية ، يمكنك أيضا الإبلاغ عن احتيال محتمل أو سوء استخدام بإرسال رسالة عبر البريد الإلكتروني إلى fraud@dhcs.ca.gov
- يمكنك أيضا إبلاغ الخدمات السلوكية في ولاية الاميدا عبر الاتصال 1844-729-7055 - أو تعبئة النموذج أونلاين <http://www.dhcs.ca.gov/individuals/Pages/StopMedi-CalFraud.aspx>
- يمكنك أيضا إبلاغ الخدمات السلوكية في ولاية الاميدا عبر الاتصال 1844-729-7055 - أو بريد إلكتروني إلى <mailto:ProqIntegrity@acgov.org> إرسال بريد إلكتروني إلى لمزيد من المعلومات قم بزيارة موقعنا للتبليغ عن المخالفات من هنا