



خطة الصحة النفسية (MHP)

دليل المستفيد خدمات الصحة النفسية المتخصصة

2000 Embarcadero Cove, Suite 400, Oakland, CA 94606

تاريخ النشر: 2023¹

¹ يجب تقديم الدليل في الوقت الذي يحصل فيه المستفيد على الخدمات لأول مرة.

جدول المحتويات

1	لغات وتنسيقات أخرى
2	معلومات عامة
5	إشعار ممارسات الخصوصية
17	معلومات حول برنامج MEDI-CAL
21	كيفية معرفة ما إذا كنت أنت أو أي شخص تعرفه بحاجة إلى المساعدة
23	الوصول إلى خدمات الصحة النفسية المتخصصة
30	اختيار مزود الخدمة
32	نطاق الخدمات
38	تحديد المنافع السلبية من خلال خطة الصحة النفسية الخاصة بك (MHP)
41	عملية حل المشكلة: لتقديم تظلم أو طعن
43	عملية التظلم
45	عملية الطعن (العادي والمستعجل)
49	عملية جلسة الاستماع العادلة في الولاية
52	التوجيه المُسبق
53	حقوق ومسؤوليات المستفيد
57	إشعار عدم التمييز
60	العلامات اللغوية



لغات وتنسيقات أخرى

لغات أخرى

يمكنك الحصول على دليل المستفيد (الكتيب) ومواد أخرى مجانًا بلغات أخرى. اتصل بخط الوصول إلى الصحة السلوكية في مقاطعة ألاميدا على الرقم 1-800-491-9099 (TTY: 711). المكالمات الهاتفية مجانية.

Este folleto está disponible en Español

Tập sách này có bằng tiếng Việt

이 책자는 한국어로 제공됩니다.

這本手冊有中文版

这本手册有中文版

این اطلاعات به زبان فارسی موجود است.

Ang impormasyong ito ay maaaring makuha sa Tagalog.

يتوفر هذا الدليل باللغة العربية.

تنسيقات أخرى

يمكنك الحصول على هذه المعلومات مجانًا بتنسيقات مساعدة أخرى، مثل طريقة برايل أو الخط المكون من 18 نقطة أو الطباعة بالأحرف الكبيرة أو الملفات الصوتية. اتصل بخط الوصول إلى الصحة السلوكية في مقاطعة ألاميدا على الرقم 1-800-491-9099 (TTY: 711). المكالمات الهاتفية مجانية.

خدمات الترجمة الفورية

لا يتعين عليك استخدام أحد أفراد الأسرة أو الأصدقاء كمترجم فوري. تتوفر خدمات الترجمة الفورية واللغوية والثقافية مجانًا على مدار 24 ساعة في اليوم طوال أيام الأسبوع. للحصول على هذا الكتيب بلغة مختلفة أو للحصول على مساعدة من مترجم فوري ومساعدة لغوية وثقافية، اتصل على خط الوصول للصحة السلوكية في مقاطعة ألاميدا على الرقم 1-800-491-9099 (TTY: 711). المكالمات الهاتفية مجانية.



معلومات عامة

مرحبًا بكم في خدمة الرعاية الصحية السلوكية في مقاطعة ألاميدا

أرقام الهواتف المهمة

911
346-1000 (510) و
1-800-491-9099
711

حالة الطوارئ
خدمات رعاية الصحة السلوكية في مقاطعة ألاميدا
برنامج الوصول للصحة النفسية
TTY

(844) 682-7215
1-800-779-0787
(510) 835-2505

خط المساعدة المجاني لمقاطعة ألاميدا على مدار 24 ساعة (لخدمات تعاطي المواد المخدرة)
مكتب خدمة العملاء
المدافعون عن حقوق المرضى

المصطلحات الواردة في هذا الكتيب:

خدمات رعاية الصحة السلوكية في مقاطعة ألاميدا	ACBH
خطة الصحة السلوكية - خدمات الصحة السلوكية في مقاطعة ألاميدا المتكاملة للصحة النفسية	BHP
المتخصصة واضطراب تعاطي المواد المخدرة التي يتم تنفيذها ضمن شبكة من برامج المقاطعات والعيادات والمنظمات المجتمعية المتعاقدة والمستشفيات وشبكة مزودي الخدمات متعددة الأوجه.	
نظام Medi-Cal للتوصيل المنظم للأدوية والعقاقير	DMC-ODS
وكالة الخدمات الاجتماعية (مقاطعة ألاميدا)	SSA
خدمات الصحة النفسية المتخصصة	SMHS
خدمات اضطراب تعاطي المواد المخدرة	SUD

لماذا من المهم قراءة هذا الكتيب؟

يخبرك هذا الكتيب بكيفية الحصول على خدمات الصحة النفسية المتخصصة في Medi-Cal من خلال خطة الصحة النفسية في مقاطعتك. يشرح هذا الكتيب الفوائد الخاصة بك وكيفية الحصول على الرعاية. سيجيب أيضًا على العديد من أسئلتك. سوف تتعلم:

- كيفية الوصول إلى خدمات الصحة النفسية المتخصصة
- ما الفوائد التي يمكنك الوصول إليها
- ماذا تفعل إذا كان لديك سؤال أو مشكلة

حقوقك ومسؤولياتك كأحد المستفيدين من Medi-Cal



إذا كنت لا تقرأ هذا الكتيب الآن، عليك الاحتفاظ به حتى تتمكن من قراءته لاحقًا. يتوفر هذا الكتيب والمواد المكتوبة الأخرى إلكترونيًا على <https://www.acbhcs.org/beneficiary-handbook/> أو يمكن طلب نسخة مطبوعة من الصحة السلوكية لمقاطعة ألاميدا مجانًا. اتصل بخط الوصول لمقاطعة ألاميدا على الرقم 1-800-491-9099 (TTY: 711) 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 أو بتنسيق مختلف؟

إذا كنت تتحدث لغة أخرى غير الإنجليزية، فإن خدمات الترجمة الشفوية المجانية متاحة لك، اتصل على خط الوصول لمقاطعة ألاميدا خطة الصحة النفسية الخاصة بك متاحة على مدار 24 ساعة في اليوم طوال أيام الأسبوع.

يمكنك أيضًا الاتصال على خطة الصحة النفسية الخاصة بك على الرقم 1-800-491-9099 (TTY: 711) إذا كنت ترغب في الحصول على هذا الكتيب أو المواد المكتوبة الأخرى بتنسيقات بديلة مثل الطباعة بالأحرف الكبيرة أو طريقة برايل أو الملفات الصوتية. سوف تساعدك خطة الصحة النفسية الخاصة بك.

إذا كنت ترغب في الحصول على هذا الكتيب أو مواد مكتوبة أخرى بلغة أخرى غير اللغة الإنجليزية، فاتصل على خطة الصحة النفسية الخاصة بك. سوف تساعدك خطة الصحة النفسية الخاصة بك بلغتك عبر الهاتف.

تتوفر هذه المعلومات باللغات التالية.

• الإسبانية:

هذه النشرة متاحة باللغة الإسبانية

• الفيتنامية:

تعرف على المزيد حول العالم من فيتنام

• باللغة الكورية:

이 책자는 한국어로 제공됩니다

• الصينية (التقليدية):

這本手冊有中文版

• الصينية (المبسطة):

這本手冊有中文版

• فارسي (فارسي):

این اطلاعات به زبان فارسی موجود است.

• التغالوغ (التغالوجية/الفلبينية):

يمكن تقديم هذه المعلومات باللغة التاغالوغية.

• العربية

يتوفر هذا الدليل باللغة العربية.



ما هي مسؤولية خطتي للصحة النفسية؟

تكون خطة الصحة النفسية الخاصة بك مسؤولية عما يلي:

- معرفة ما إذا كنت تستوفي معايير الوصول إلى خدمات الصحة النفسية المتخصصة من المقاطعة أو شبكة مزوديها للخدمات.
- تقديم تقييمًا لتحديد ما إذا كنت بحاجة إلى الحصول على خدمات الصحة النفسية المتخصصة.
- توفير رقم هاتف مجاني متاح على مدار 24 ساعة في اليوم طوال أيام الأسبوع، يساعدك في إخبارك بكيفية الحصول على الخدمات من مقاطعة الاميذا: خط الوصول على الرقم 1-800-491-9099 (TTY: 711).
- توفير عدد كافٍ من مزودي الخدمة بالقرب منك للتأكد من أنه يمكنك الحصول على خدمات علاج الصحة النفسية التي تغطيها خطة الصحة النفسية إذا كنت بحاجة إليها.
- إعلامك وتثقيفك بشأن الخدمات المتاحة من خطة الصحة النفسية الخاصة بك.
- تقديم خدمات بلغتك أو من خلال مترجم (إذا لزم الأمر) مجانًا وإعلامك بأن خدمات الترجمة الفورية هذه متوفرة.
- تزويدك بمعلومات مكتوبة حول ما هو متاح لك بلغات أخرى أو أشكال بديلة مثل طريقة برايل والملفات الصوتية والطباعة بالأحرف الكبيرة.
- تزويدك بإشعار حول أي تغيير مهم في المعلومات المخصصة في هذا الكتيب قبل 30 يومًا على الأقل من تاريخ سريان التغيير المعني. يعتبر التغيير مهمًا عندما تكون هناك زيادة أو نقصان في كمية أو أنواع الخدمات المتاحة، أو إذا كانت هناك زيادة أو نقصان في عدد مزودي الشبكة، أو إذا كان هناك أي تغيير آخر من شأنه أن يؤثر على الفوائد التي تتلقاها من خلال خطة الصحة النفسية.
- تنسيق الرعاية الخاصة بك مع الخطط الأخرى أو أنظمة التوصيل حسب الحاجة لتسهيل عمليات انتقال الرعاية وتوجيه الإحالات للمستفيدين، وضمان إغلاق حلقة الإحالة، وقبول مزود الخدمة الجديد لرعاية المستفيد.



إشعار ممارسات الخصوصية

إذا كانت لديك أي أسئلة حول هذا الإشعار، فيرجى الاتصال بمزود خدمة الرعاية الصحية الخاص بك أو إدارة خدمات الرعاية الصحية المناسبة في مقاطعة ألبيدا:

- قانون الإدارة وصحة المعوزين 618-3452 (510)
- خدمات الرعاية الصحية السلوكية، مكتب خدمة العملاء على الرقم 1-800-779-0787.
- مكتب مدير إدارة الصحة العامة على الرقم 267-8000 (510)
- قسم الصحة البيئية على الرقم 567-6700 (510)

الغرض من هذا الإشعار

يصف هذا الإشعار ممارسات الخصوصية لوكالة خدمات الرعاية الصحية في مقاطعة ألبيدا (ACHCSA) وإدارتها وبرامجها والأفراد الذين يشاركون في تزويدك بخدمات الرعاية الصحية. هؤلاء الأفراد هم من أخصائيي الرعاية الصحية وغيرهم من الأفراد المصرح لهم من قبل مقاطعة ألبيدا بالوصول إلى معلوماتك الصحية كجزء من تقديم الخدمات لك أو الامتثال لقوانين الولاية والقوانين الفيدرالية.

يشمل متخصصو الرعاية الصحية والأفراد الآخرون:

- أخصائيو الرعاية الصحية البدنية (مثل الأطباء والمرضات والفنيين وطلاب الطب)
- أخصائيو الرعاية الصحية السلوكية (مثل الأطباء النفسيين وعلماء النفس والأخصائيين الاجتماعيين السريريين المرخصين ومعالجي الزواج والأسرة والمستشارين السريريين المحترفين وفنيي الطب النفسي والمرضات المسجلات والمتدربين)
- الأفراد الآخرون الذين يشاركون في رعايتك في هذه الوكالة أو الذين يعملون مع هذه الوكالة لتوفير الرعاية لعملائها، بما في ذلك موظفي وكالة خدمات الرعاية الصحية في مقاطعة ألبيدا وعاملاتها وغيرهم من الموظفين الذين يؤدون خدمات أو وظائف تجعل رعايتك الصحية ممكنة.

قد يشارك هؤلاء الأشخاص معلوماتك الصحية مع بعضهم البعض ومع مزودي الخدمة الصحية الآخرين لأغراض العلاج أو الدفع أو عمليات الرعاية الصحية، ومع أشخاص آخرين لأسباب أخرى كما هو موضح في هذا الإشعار.

مسؤولياتنا

نحن مطالبون بموجب القانون بالحفاظ على خصوصية وأمن معلوماتك الصحية المحمية وتزويدك بهذا الإشعار بواجباتنا القانونية وممارسات الخصوصية. كما تقع على عاتقنا مسؤولية الالتزام بشروط هذا الإشعار كما هي سارية حاليًا.



سوف يقوم هذا الإشعار بما يلي:

- حدد أنواع الاستخدامات والإفصاحات عن معلوماتك التي يمكن أن تحدث دون موافقتك الخطية المسبقة.
- حدد الحالات التي ستتاح لك فيها فرصة الموافقة أو عدم الموافقة على استخدام معلوماتك أو الكشف عنها.
- سنعلمك على الفور في حالة حدوث خرق قد يكون قد عرض خصوصية معلوماتك أو أمنها للخطر.
- يجب علينا اتباع الواجبات وممارسات الخصوصية الموضحة في هذا الإشعار وإعطائك نسخة منه.
- لن نستخدم أو نشارك معلوماتك بخلاف ما هو موضح هنا ما لم تخبرنا أننا نستطيع ذلك خطياً. إذا أخبرتنا أننا نستطيع ذلك، يمكنك تغيير رأيك في أي وقت. أخبرنا خطياً إذا غيرت رأيك.
- ننصحك بحقوقك فيما يتعلق بمعلوماتك الصحية الشخصية.

كيف يمكننا استخدام المعلومات الصحية عنك والكشف عنها

يمكن تقسيم أنواع الاستخدامات والإفصاحات عن المعلومات الصحية إلى فئات. فيما يلي وصف لهذه الفئات مع التفسيرات وبعض الأمثلة. لا يمكن إدراج كل أنواع الاستخدام والإفصاح، ولكن ستقع جميع الاستخدامات والإفصاحات ضمن إحدى الفئات.

العلاج. يمكننا استخدام معلوماتك الصحية أو مشاركتها لتزويدك بالعلاج الطبي أو الخدمات الصحية الأخرى. يشمل مصطلح "العلاج الطبي" علاج الرعاية الصحية البدنية وأيضاً «خدمات الرعاية الصحية السلوكية» (خدمات الصحة النفسية والكحول أو خدمات علاج المواد المخدرة الأخرى) التي قد تتلقاها. على سبيل المثال، قد يقوم طبيب مرخص بترتيب طبيب نفسي لرؤيتك بشأن الأدوية المحتملة وقد يناقش مع الطبيب النفسي رؤيته أو رؤيتها حول علاجك. أو قد يقوم أحد أعضاء فريق العمل لدينا بإعداد طلب للقيام بعمل مخبري أو للحصول على إحالة إلى طبيب خارجي لإجراء فحص بدني. إذا حصلت على رعاية صحية من مزود آخر، فقد نكشف أيضاً عن معلوماتك الصحية لمزود الخدمة الجديد لأغراض العلاج.

الدفع. يمكننا استخدام معلوماتك الصحية أو مشاركتها لتمكيننا من إصدار الفواتير والحصول على المدفوعات من نظام Medi-Cal والرعاية الطبية والخطط الصحية وشركات التأمين الأخرى مقابل العلاج والخدمات التي قدمناها لك. على سبيل المثال، قد نحتاج إلى تقديم معلومات عن خطتك الصحية حول العلاج أو الاستشارة التي تلقيتها هنا حتى يتمكنوا من الدفع لنا أو تعويضك عن الخدمات. قد نخبرهم أيضاً عن العلاج أو الخدمات التي نخطط لتقديمها من أجل الحصول على موافقة مسبقة أو لتحديد ما إذا كانت خطتك ستغطي العلاج. إذا حصلت على رعاية صحية من مزود آخر، فقد نكشف أيضاً عن معلوماتك الصحية لمزود الخدمة الجديد لأغراض الدفع.



عمليات الرعاية الصحية. يمكننا استخدام معلوماتك الصحية ومشاركتها لتشغيل عيادتنا وتحسين رعايتك والاتصال بك عند الضرورة. قد نشارك أجزاء محدودة من معلوماتك الصحية مع إدارات مقاطعة ألبيدا ولكن فقط بالقدر اللازم لأداء الوظائف المهمة لدعم عمليات الرعاية الصحية لدينا. هذه الاستخدامات والإفصاحات ضرورية لتشغيل الإداري لوكالة خدمات الرعاية الصحية وللتأكد من أن جميع عملائنا يتلقون رعاية عالية الجودة. على سبيل المثال، قد نستخدم معلوماتك الصحية:

- لمراجعة علاجنا وخدماتنا وتقييم أداء الموظفين في العناية بك.
- للمساعدة في تحديد الخدمات الإضافية التي يجب أن نقدمها، والخدمات غير المطلوبة، وما إذا كانت بعض العلاجات الجديدة فعالة.
- للمراجعة أو أنشطة التعلم للأطباء والمرضات والأطباء والفنيين وغيرهم من موظفي الرعاية الصحية والطلاب والمتدربين وغيرهم من موظفي الوكالة.
- لمساعدتنا في الإدارة المالية والامتثال للقوانين.
- إذا حصلت على رعاية صحية من مزود آخر، فقد نكشف أيضًا عن معلوماتك الصحية لمزود الخدمة الجديد الخاص بك لبعض عمليات الرعاية الصحية الخاصة به. بالإضافة إلى ذلك، قد نزيل المعلومات التي تحدد هويتك من هذه المجموعة من المعلومات الصحية حتى يتمكن الآخرون من استخدامها لدراسة الرعاية الصحية وتقديم الرعاية الصحية دون معرفة هوية مرضى معينين.
- قد نشارك أيضًا المعلومات الطبية عنك مع مزودي خدمة الرعاية الصحية الآخرين ومراكز تبادل الرعاية الصحية والخطط الصحية التي تشارك معنا في "ترتيبات الرعاية الصحية المنظمة" لأي من عمليات الرعاية الصحية التابعة لترتيبات الرعاية الصحية المنظمة. تشمل ترتيبات الرعاية الصحية المنظمة على المستشفيات ومنظمات الأطباء والخطط الصحية والكيانات الأخرى التي تقدم خدمات الرعاية الصحية بشكل جماعي. تتوفر قائمة بترتيبات الرعاية الصحية المنظمة التي نشارك فيها من برنامج الوصول.

ورقة تسجيل الدخول. قد نقوم باستخدام المعلومات الطبية الخاصة بك والكشف عنها من خلال تسجيل الدخول عند وصولك إلى مكتبنا. قد نقوم أيضًا بالاتصال باسمك عندما نكون مستعدين لرؤيتك.

الإخطار والتواصل مع الأسرة. قد نشارك المعلومات مع عائلتك أو أصدقائك المقربين أو غيرهم من المشاركين في رعايتك بشأن موقعك أو حالتك العامة أو، ما لم تطلب منا خلاف ذلك، في حالة وفاتك. في حالة الإغاثة في حالات الكوارث، قد نفصح عن المعلومات لمنظمة الإغاثة حتى تتمكن من تنسيق جهود الإخطار هذه. قد نكشف أيضًا عن المعلومات لشخص يشارك في رعايتك أو يساعد في دفع تكاليف رعايتك. لديك كل من الحق والاختيار إذا كنت قادرًا ومتاحًا للموافقة أو الاعتراض، فسنمنحك الفرصة للاعتراض قبل إجراء هذه الإفصاحات، على الرغم من أننا قد نكشف عن هذه المعلومات في حالة وقوع كارثة حتى بسبب اعتراضك إذا كنا نعتقد أنه من الضروري الاستجابة لظروف الطوارئ. إذا لم تتمكن من إخبارنا بما تفضله، على سبيل المثال، إذا كنت فاقداً للوعي، فقد نمضي قدمًا ونشارك معلوماتك إذا كنا نعتقد أن ذلك في مصلحتك الفضلى. قد نشارك أيضًا معلوماتك عند الحاجة لتقليل التهديد الخطير والشيك للصحة أو السلامة.



كيف يمكننا استخدام معلوماتك الصحية أو مشاركتها؟ يُسمح لنا أو يُطلب منا مشاركة معلوماتك بطرق أخرى - عادةً بطرق تساهم في الصالح العام، مثل الصحة العامة والبحوث. يجب أن نلبي العديد من الشروط في القانون قبل أن نتمكن من مشاركة معلوماتك لهذه الأغراض. لمزيد من المعلومات، يرجى زيارة الموقع الإلكتروني التالي:
www.hhs.gov/ocr/hipaa/المستهلك/التفاهم/index.html.

الإفصاحات التي لا يتعين علينا فيها منحك فرصة للموافقة أو الاعتراض. بالإضافة إلى الحالات المذكورة أعلاه، يسمح لنا القانون بمشاركة معلوماتك الصحية دون الحصول أولاً على إذن منك. يتم وصف هذه الحالات بعد ذلك.

كما هو مطلوب بموجب القانون. سنقوم بالإفصاح عن المعلومات الصحية الخاصة بك عندما يُطلب منك ذلك بموجب القانون الفيدرالي أو الحكومي أو المحلي.

الاشتباه في سوء المعاملة أو الإهمال. سنقوم بالإفصاح عن معلوماتك الصحية للوكالات المناسبة في حالة الاشتباه في إساءة معاملة الأطفال/إهمالهم، أو إساءة معاملة/إهمال الكبار أو المعالين، أو العنف المنزلي. إما أنك توافق على الكشف أو أننا مخولون بموجب القانون بالإفصاح عن ذلك ويعتقد أن الكشف ضروري لمنع تهديد الصحة أو السلامة الفردية أو العامة.

المساعدة في مخاطر الصحة العامة. يمكننا مشاركة المعلومات الصحية عنك في حالات معينة مثل:

- الوقاية من الأمراض أو الإصابات أو الإعاقة
- الإبلاغ عن المواليد والوفيات
- المساعدة في عمليات سحب المنتجات
- الإبلاغ عن ردود الفعل السلبية للأدوية
- الإبلاغ عن سوء المعاملة أو الإهمال أو العنف المنزلي المشتبه به
- منع أو الحد من تهديد خطير لصحة أي شخص أو سلامته



أنشطة الرقابة الصحية. قد نصح عن المعلومات الصحية لوكالة الرقابة الصحية للأنشطة المصرح بها بموجب القانون. وتشمل أنشطة الرقابة هذه، على سبيل المثال، عمليات التدقيق والتحقيقات والتفتيش والترخيص. هذه الأنشطة ضرورية للحكومة لمراقبة نظام الرعاية الصحية والبرامج الحكومية والامتثال لقوانين الحقوق المدنية.

الإجراءات القضائية والإدارية. يمكننا مشاركة المعلومات الصحية عنك ردًا على أمر محكمة أو إداري ودعوى قضائية وإجراءات قانونية أو ردًا على أمر استدعاء.

تطبيق القانون. قد نصدر معلومات صحية إذا طلب منا ذلك مسؤول إنفاذ القانون:

- لمساعدة مسؤولي إنفاذ القانون على الاستجابة للأنشطة الإجرامية.
- لتحديد أو تحديد مكان المشتبه به أو الشاهد أو الشخص المفقود وما إلى ذلك.
- لتوفير معلومات لإنفاذ القانون حول ضحية الجريمة.
- للإبلاغ عن النشاط الإجرامي أو التهديدات المتعلقة بمنشأتنا أو موظفينا.

الأطباء الشرعيون والفاحصون الطبيون ومديرو الجنازات قد نصدر معلومات صحية إلى الطبيب الشرعي أو الفاحص الطبي. قد يكون هذا ضروريًا، على سبيل المثال، لتحديد الشخص المتوفى أو تحديد سبب الوفاة. قد ننشر أيضًا معلومات صحية عن المرضى في منشأتنا من أجل مساعدة مديري الجنازات عند الضرورة للقيام بواجباتهم.

التبرع بالأعضاء أو الأنسجة. إذا كنت متبرعًا بالأعضاء، فقد نصدر معلومات طبية إلى المنظمات التي تتعامل مع عمليات التبرع بالأعضاء أو عمليات الزرع.

الأبحاث. قد نستخدم معلوماتك أو نكشف عنها لأغراض البحث في ظل ظروف محدودة معينة.

لمنع تهديد الصحة أو السلامة الفردية أو العامة. قد نستخدم ونفصح عن معلومات صحية عنك عند الضرورة لمنع تهديد خطير لصحتك وسلامتك، أو لصحة وسلامة الجمهور أو شخص آخر. ومع ذلك، فإن أي إفشاء سيكون فقط لشخص نعتقد أنه سيكون قادرًا على منع حدوث التهديد أو الضرر.

للموظائف الحكومية الخاصة. قد نستخدم معلوماتك الصحية أو نكشف عنها لمساعدة الحكومة في أداء الوظائف المتعلقة بك. قد يتم الكشف عن معلوماتك الصحية (1) لسلطات القيادة العسكرية إذا كنت عضوًا في القوات المسلحة، للمساعدة في تنفيذ مهمة عسكرية؛ (2) للمسؤولين الفيدراليين المعتمدين للقيام بأنشطة الأمن القومي؛ (3) للمسؤولين الفيدراليين المعتمدين لتوفير خدمات الحماية للرئيس أو الأشخاص الآخرين أو للتحقيقات وفقًا لما يسمح به القانون؛ (4) إلى مؤسسة إصلاحية، إذا كنت في السجن، لأغراض الرعاية الصحية والصحة والسلامة؛ (5) إلى برامج تعويض العمال على النحو الذي يسمح به القانون؛ (6) إلى وكالات إنفاذ القانون الحكومية لحماية المسؤولين الدستوريين المنتخبين على المستوى الفيدرالي والولائي وعائلاتهم؛ (7) إلى وزارة العدل في كاليفورنيا لأغراض التنقل وتحديد الهوية بشأن بعض المرضى الجنائيين، أو فيما يتعلق بالأشخاص الذين لا يجوز لهم شراء سلاح ناري أو سلاح مميت أو امتلاكه أو السيطرة عليه؛ (8) إلى لجنة قواعد مجلس الشيوخ أو الجمعية لغرض التحقيق التشريعي؛ (9) إلى منظمة الحماية والدعوة على مستوى الولاية ومكتب حقوق المرضى بالمقاطعة لأغراض تحقيقات معينة مثل مطلوب بموجب القانون.



فئات خاصة أخرى من المعلومات، إن وجدت. قد تنطبق متطلبات قانونية خاصة على استخدام فئات معينة من المعلومات أو الكشف عنها - على سبيل المثال، اختبارات فيروس نقص المناعة البشرية (HIV) أو العلاج والخدمات لتعاطي الكحول والمواد المخدرة. بالإضافة إلى ذلك، قد تنطبق قواعد مختلفة إلى حد ما على استخدام والكشف عن المعلومات الطبية المتعلقة بأي رعاية طبية عامة (غير الصحة النفسية) تتلقاها.

ملاحظات العلاج النفسي، إن وجدت. ملاحظات العلاج النفسي تعني الملاحظات المسجلة (بأي وسيط) من قبل مقدم الرعاية الصحية الذي هو متخصص في الصحة النفسية يقوم بتوثيق أو تحليل محتويات المحادثة خلال جلسة استشارية خاصة أو جلسة مشورة جماعية أو مشتركة أو عائلية والتي يتم فصلها عن بقية السجل الطبي للفرد. تستثني ملاحظات العلاج النفسي وصف الأدوية ومراقبتها، وأوقات بدء جلسة الاستشارة وإيقافها، وطرائق وتواتر العلاج المقدم، ونتائج الاختبارات السريرية، وأي ملخص للعناصر التالية: التشخيص، والحالة الوظيفية، وخطة العلاج، والأعراض، والتشخيص، والتقدم المحرز حتى الآن.

قد نستخدم ملاحظات العلاج النفسي الخاصة بك أو نكشف عنها، وفقاً لما يقتضيه القانون، أو:

- للاستخدام من قبل منشئ الملاحظات
- في برامج التدريب على الصحة النفسية الخاضعة للإشراف للطلاب أو المتدربين أو الممارسين
- من قبل هذا المزود للدفاع عن دعوى قانونية أو إجراءات أخرى رفعها الفرد
- لمنع أو تقليل تهديد خطير ووشيك لصحة أو سلامة شخص أو الجمهور
- للإشراف الصحي لمنشئ ملاحظات العلاج النفسي
- للاستخدام أو الكشف للطبيب الشرعي أو الفاحص الطبي للإبلاغ عن وفاة المريض



- للاستخدام أو الكشف الضروري لمنع أو تقليل تهديد خطير ووشيك لصحة أو سلامة شخص أو الجمهور
- للاستخدام أو الكشف لك أو لسكرتير وزارة الصحة والخدمات الإنسانية في سياق التحقيق أو وفقًا لما يقتضيه القانون.
- إلى الطبيب الشرعي أو الطبيب الشرعي بعد وفاتك.
- إلى الحد الذي تلغي فيه الإذن باستخدام ملاحظات العلاج النفسي الخاصة بك أو الكشف عنها، سنتوقف عن استخدام هذه الملاحظات أو الكشف عنها.

تغيير الملكية، إن أمكن. في حالة بيع هذه الممارسة/البرنامج أو دمجها مع مؤسسة أخرى، ستصبح المعلومات/السجل الصحي الشخصي ملكًا للمالك الجديد، على الرغم من أنك ستحتفظ بالحق في طلب نقل نسخ من معلوماتك الصحية الشخصية إلى ممارسة/برنامج آخر.

الإفصاح فقط بعد منحك الفرصة للموافقة أو الاعتراض.

هناك حالات لن تشارك فيها معلوماتك الصحية ما لم نناقشها معك (إن أمكن) ولم تعترض على هذه المشاركة. هذه الحالات هي:

أدلة المرضى. يمكنك تحديد البيانات الصحية، إن وجدت، التي تريد إدراجها في أدلة المرضى.

الأشخاص المشاركون في رعايتك أو الدفع. قد نشارك بياناتك الصحية مع أحد أفراد الأسرة أو صديق مقرب أو شخص آخر قمت بتسميته كمشارك في الرعاية الصحية الخاصة بك. على سبيل المثال، إذا طلبت من أحد أفراد الأسرة أو الأصدقاء شراء دواء لك من الصيدلية، فقد نخبر هذا الشخص عن الدواء ومتى سيكون جاهزًا للاستلام. أيضًا، قد نقوم بإخطار أحد أفراد الأسرة (أو أي شخص آخر مسؤول عن رعايتك) بموقعك وحالتك الطبية بشرط ألا تعترض.

الإفصاحات في الاتصالات معك. قد تجري اتصالات معك سنشارك خلالها معلوماتك الصحية. على سبيل المثال، قد نستخدم المعلومات الصحية ونفصح عنها للاتصال بك كتذكير بأن لديك موعدًا للعلاج هنا، أو لإخبارك أو التوصية بخيارات العلاج المحتملة أو البدائل التي قد تهتمك. قد نستخدم المعلومات الصحية عنك ونفصح عنها لإخبارك بالمزايا أو الخدمات المتعلقة بالصحة التي قد تهتمك. قد نتصل بك بشأن أنشطة جمع التبرعات الخاصة بنا.

استخدامات أخرى للبيانات الصحية. لن يتم إجراء الاستخدامات الأخرى التي لا يغطيها هذا الإشعار أو القوانين التي تنطبق علينا إلا بموافقتك الخطية.

إذا قدمت لنا إذنًا لاستخدام معلومات صحية عنك أو الكشف عنها، فيمكنك إلغاء هذا الإذن خطيًا في أي وقت. إذا قمت بإلغاء إذنك، فلن نستخدم أو نكشف عن المعلومات الصحية الخاصة بك للأسباب التي يغطيها التفويض الخطي الخاص بك. أنت تدرك أننا غير قادرين على استعادة أي إفصاحات قمنا بها بالفعل بإذن منك، وأنها مطالبون بالاحتفاظ بسجلاتنا للرعاية التي قدمناها لك.



حقوقك فيما يتعلق بالمعلومات الصحية عنك. عندما يتعلق الأمر بمعلوماتك الصحية، لديك حقوق معينة. يشرح هذا القسم حقوقك وبعض مسؤولياتنا تجاهك.

إشعار الخرق. في حالة خرق المعلومات الصحية الشخصية المحمية وغير الأمانة، سنخبرك على الفور في حالة حدوث خرق قد يكون قد عرض خصوصية معلوماتك أو أمنها للخطر. إذا كنت قد زودتنا بعنوان بريد إلكتروني حالي، فقد نستخدم البريد الإلكتروني لتوصيل المعلومات المتعلقة بالخرق. في بعض الحالات، قد يقدم شريك الأعمال لدينا الإخطار. قد نقدم أيضًا إشعارًا بطرق أخرى حسب الاقتضاء.

[ملاحظة: لن يتم استخدام إشعار البريد الإلكتروني إلا إذا كنا متأكدين من أنه لن يحتوي على معلومات صحية محمية ولن يكشف عن معلومات غير لائقة. على سبيل المثال، إذا كان عنوان بريدنا الإلكتروني هو "digestivedeseasassociates.com"، فإن البريد الإلكتروني المرسل بهذا العنوان يمكن، إذا تم اعتراضه، تحديد المريض وحالته.]

احصل على نسخة إلكترونية أو ورقية من السجل الطبي الخاص بك. لديك الحق في فحص هذه المعلومات الصحية ونسخها. عادةً ما يتضمن ذلك السجلات الطبية وسجلات الفواتير، ولكن قد لا يتضمن بعض معلومات الصحة النفسية. تنطبق بعض القيود:

- يمكنك طلب الاطلاع أو الحصول على نسخة إلكترونية أو ورقية من السجل الطبي الخاص بك والمعلومات الصحية الأخرى التي لدينا عنك.
- سنقدم نسخة أو ملخصًا لمعلوماتك الصحية، عادةً في غضون 30 يومًا من طلبك. قد نفرض رسومًا معقولة على أساس التكلفة.
- يجب عليك تقديم طلبك خطيًا. يمكننا أن نقدم لك نموذجًا لهذا وإرشادات حول كيفية إرساله.
- يمكنك توقع تلقي إشعار يتعلق بهذا الطلب في غضون 10 أيام عمل.



- قد نرفض طلبك في ظروف معينة. إذا تم رفض وصولك إلى المعلومات الصحية، يمكنك طلب مراجعة الرفض وفقًا لما ينص عليه القانون.
- إذا رفضنا طلبك للوصول إلى ملاحظات العلاج النفسي الخاصة بك، فسيكون لديك الحق في نقلها إلى أخصائي صحة نفسية آخر.

اطلب منا تصحيح السجل الطبي الخاص بك. يمكنك أن تطلب منا تصحيح المعلومات الصحية الخاصة بك التي تعتقد أنها غير صحيحة أو غير كاملة. قد نقول "لا" لطلبك، لكننا سنخبرك بالسبب خطيًا في غضون 60 يومًا. نحن لسنا ملزمين بإزالة المعلومات من سجلاتك. إذا كان هناك خطأ، فسيتم تصحيحه بإضافة معلومات توضيحية أو تكميلية. لديك الحق في طلب التعديل طالما تم الاحتفاظ بالمعلومات من قبل المرفق أو من أجله. تنطبق بعض القيود:

- يجب عليك تقديم طلبك للتعديل خطيًا. يمكننا أن نقدم لك نموذجًا لهذا وإرشادات حول كيفية إرساله.
- يجب عليك تقديم سبب يدعم طلبك.

بالإضافة إلى ذلك، قد نرفض طلبك إذا طلبت منا تعديل المعلومات التي:

- لم يتم إنشاؤها من قبلنا، إلا إذا لم يعد منشئ المعلومات متاحًا لإجراء التعديل؛
- ليست جزءًا من المعلومات الصحية التي تحتفظ بها منشأتنا أو من أجلها؛
- ليست جزءًا من المعلومات التي يُسمح لك بفحصها أو نسخها. حتى إذا رفضنا طلبك للتعديل، فلديك الحق في تقديم إضافة مكتوبة، فيما يتعلق بأي بند أو بيان في سجلك تعتقد أنه غير مكتمل أو غير صحيح. إذا أشرت بوضوح خطيًا إلى أنك تريد أن تكون الإضافة جزءًا من سجلك الصحي، فسنقوم بإرفاقها بسجلاتك وإدراجها كلما قمنا بالإفصاح عن العنصر أو البيان الذي تعتقد أنه غير مكتمل أو غير صحيح.

الحق في أن تطلب منا تقييد ما نستخدمه أو نشره. يمكنك أن تطلب منا عدم استخدام أو مشاركة معلومات صحية معينة للعلاج أو الدفع أو عملياتنا. لا يُطلب منا الموافقة على طلبك، وقد نقول "لا" إذا كان ذلك سيؤثر على رعايتك. لديك أيضًا الحق في طلب تقييد المعلومات الصحية التي نكشف عنها عنك لشخص يشارك في رعايتك أو الدفع مقابل رعايتك، مثل أحد أفراد الأسرة أو الأصدقاء. على سبيل المثال، يمكنك أن تطلب منا عدم استخدام أو الكشف عن أي معلومات لصديق أو أحد أفراد الأسرة حول تشخيصك أو علاجك.



إذا وافقنا على طلبك للحد من كيفية استخدامنا لمعلوماتك للعلاج أو الدفع أو عمليات الرعاية الصحية، فسوف نلتزم بطلبك ما لم تكن المعلومات مطلوبة لتزويدك بالعلاج الطارئ. لطلب القبول، يجب عليك تقديم طلبك خطيًا إلى مزود الخدمة الخاص بك. في طلبك، يجب أن نخبرنا بالمعلومات التي تريد تقييدها، وما إذا كنت تريد تقييد استخدامنا أو الكشف عنها أو كليهما، وعلى من تريد تطبيق الحدود.

إذا كنت تدفع مقابل خدمة أو عنصر رعاية صحية من جيبك بالكامل، يمكنك أن تطلب منا عدم مشاركة هذه المعلومات لغرض الدفع أو عملياتنا مع شركة التأمين الصحي الخاصة بك. سنقول "نعم" ما لم يتطلب القانون منا مشاركة هذه المعلومات.

الحق في طلب اتصالات سرية. يمكنك أن تطلب منا الاتصال بك بطريقة محددة (على سبيل المثال، هاتف المنزل أو المكتب) أو إرسال بريد إلى عنوان مختلف. سنقول «نعم» لجميع الطلبات المعقولة. لطلب اتصالات سرية، يجب عليك تقديم طلبك خطيًا إلى مزود الخدمة الخاص بك. لن نسألك عن سبب طلبك.

الحق في الحصول على نسخة من إشعار الخصوصية هذا. يمكنك طلب نسخة ورقية من هذا الإشعار في أي وقت، حتى إذا كنت قد وافقت على تلقي الإشعار إلكترونياً. سنزودك بنسخة ورقية على الفور. حتى إذا وافقت على تلقي هذا الإشعار إلكترونياً، فلا يزال يحق لك الحصول على نسخة ورقية من هذا الإشعار. يمكنك الحصول على نسخة من هذا الإشعار من مزود الخدمة الخاص بك أو من أي من البرامج المشار إليها أعلاه.

الحق في الحصول على قائمة بالأشخاص الذين شاركنا معهم المعلومات. يمكنك طلب قائمة (محاسبة) بالأوقات التي شاركنا فيها معلوماتك الصحية لمدة ست سنوات قبل التاريخ الذي تسأل فيه، ومع من شاركنا المعلومات، ولماذا. لن تتضمن هذه المحاسبة:

- الإفصاحات اللازمة للعلاج أو الدفع أو عمليات الرعاية الصحية.
- الإفصاحات التي قدمناها لك.
- الإفصاحات التي كانت عرضية فقط لإفشاء مسموح به أو مطلوب.
- الإفصاحات التي تم إجراؤها بتفويض خطي منك.
- بعض الإفصاحات الأخرى التي قمنا بها على النحو المسموح به أو المطلوب بموجب القانون.

سنقوم بتضمين جميع عمليات إغلاق القرص باستثناء تلك المتعلقة بالعلاج والدفع وعمليات الرعاية الصحية وبعض الإفصاحات الأخرى (مثل أي إفصاحات طلبت منا القيام بها). سنقدم حساباً واحداً سنوياً مجاناً ولكن قد نفرض رسوماً معقولة على أساس التكلفة إذا طلبت حساباً آخر في غضون 12 شهراً. لطلب هذه القائمة أو محاسبة الإفصاحات، يجب عليك تقديم طلبك خطيًا. يمكننا أن نقدم لك نموذجاً لهذا وإرشادات حول كيفية إرساله. يجب أن يحدد طلبك فترة زمنية، ويجب أن يشير إلى الشكل الذي تريده للقائمة (على سبيل المثال، على الورق أو إلكترونياً). سنخاطر بالتكلفة المعنية ويمكنك اختيار سحب طلبك أو تعديله في ذلك الوقت قبل تكبد أي تكاليف.



الحق في اختيار شخص ما للعمل نيابة عنك. إذا كنت قد منحت شخصًا توكيلاً طبياً أو إذا كان شخص ما هو الوصي القانوني عليك، فيمكن لهذا الشخص ممارسة حقوقك واتخاذ خيارات بشأن معلوماتك الصحية. سوف نتأكد من أن الشخص لديه هذه السلطة ويمكنه التصرف نيابة عنك قبل اتخاذ أي إجراء.

التغييرات في شروط هذا الإشعار. يمكننا تغيير شروط هذا الإشعار، وستطبق التغييرات على جميع المعلومات التي لدينا عنك. سيكون الإشعار الجديد متاحاً عند الطلب، في مكتبنا، وعلى الموقع الإلكتروني الخاص بنا. ستتلقى نسخة من الإشعار الجديد عند تغيير إشعار ممارسات الخصوصية في حالة حدوث ذلك، أو إذا قمت بالتسجيل في موقع خدمة جديد.

قم بتقديم شكوى إذا شعرت بانتهاك حقوقك. تلتزم جميع البرامج داخل وكالة خدمات الرعاية الصحية بحماية خصوصية معلوماتك الصحية الشخصية. إذا كنت تعتقد أن حقوق الخصوصية الخاصة بك قد انتهكت، يمكنك تقديم شكوى إلى القسم الذي تعتقد أن الانتهاك حدث فيه. سنحقق في مطالبتك في الوقت المناسب ونتخذ إجراءات تصحيحية إذا لزم الأمر. لن ننتقم منك بسبب تقديم شكوى.

يجب تقديم جميع الشكاوى كتابة. يمكنك الحصول على نسخة من النموذج والتعليمات الخاصة بتقديم شكوى عن طريق الاتصال بـ:

مكتب خدمة العملاء Embarcadero Cove, Suite 400 2000 Oakland, CA 94606 1-800-779-0787	خدمات الرعاية الصحية السلوكية
مكتب المدير Harbor Parkway 1131 Alameda, CA 94502 (510) 567-6700	قسم الصحة البيئية
مكتب المدير San Leandro Blvd, Suite 300 1000 San Leandro, CA 94577 (510) 618-3452	الإدارة وصحة المعوزين
مكتب المدير عناية: مشكلة الخصوصية Broadway 5th Floor 1000 Oakland, CA 94607 (510) 267-8000	قسم الصحة العامة



يمكنك أيضاً تقديم شكوى إلى الولايات المتحدة. مكتب وزارة الصحة والخدمات الإنسانية للحقوق المدنية عن طريق إرسال خطاب إلى:

مكتب الحقوق المدنية

U.S. Department of Health and Human Services
Seventh Street, Suite 4-100 90
San Francisco, CA 94103

أو عن طريق الاتصال بالرقم 1-800-368-1019 أو زيارة www.hhs.gov/ocr/privacy/hipa/complaints/



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 وهي تشمل:

- كم من المال تجنيه
 - عمرك
 - عمر أي طفل تقوم برعايته
 - سواء كنت حاملاً أو عمياء أو معاقة
 - سواء كنت تستخدم برنامج Medicare
- يجب أيضاً أن تعيش في كاليفورنيا للتأهل لبرنامج Medi-Cal إذا كنت تعتقد أنك مؤهل لبرنامج Medi-Cal، فتعرف على كيفية التقديم أدناه.

كيف يمكنني التقدم بطلب المشاركة في Medi-Cal؟

يمكنك التقدم بطلب المشاركة في Medi-Cal في أي وقت من السنة. يمكنك اختيار إحدى الطرق التالية للتقديم. يمكن العثور على عناوين وخطوط اتصال محددة لكل خيار من الخيارات على

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

- عن طريق البريد: تقدم بطلب للحصول على خدمات Medi-Cal من خلال تطبيق مبسط واحد، متوفر باللغة الإنجليزية ولغات أخرى على <https://www.dhcs.ca.gov/services/medi-cal/eligibility/Pages/SingleStreamApps.aspx> أرسل الطلبات المكتملة إلى مكتب مقاطعتك المحلي:

مركز شمال أوكلاند للاكتفاء الذاتي

San Pablo Ave 2000

Oakland CA 94612

مركز إيستمونت للاكتفاء الذاتي

Foothill Blvd Suite 100 6955

Oakland CA 94605

مركز المؤسسة للاكتفاء الذاتي

Enterprise Way 8477

Oakland CA 94621

مركز إيدن إيريا متعدد الخدمات

Amador St 24100

Hayward CA 94544

اتصل بخط المساعدة لهيئة الصحة السلوكية بمقاطعة ألاميدا على الرقم 1-800-491-9099 (TTY: 711) أو قم بزيارة الموقع الإلكتروني على الرابط <https://www.acbhcs.org/> خط الوصول متاح على مدار 24 ساعة طوال أيام الأسبوع.



مركز فريمونت الخارجي

Liberty St Ste C330 39155

Fremont CA 94536

محطة ليفيرمور الخارجية

Constitution Drive, Suite B 2481

Livermore CA 94551

- عبر الهاتف: للتقديم عبر الهاتف، اتصل على مكتب مقاطعتك المحلي. يمكنك العثور على رقم الهاتف على الموقع الإلكتروني على الرابط <http://dhcs.ca.gov/COL>، أو الاتصال بوكالة الخدمة الاجتماعية في مقاطعة ألاميدا على الرقم (510) 272-3663.
- شخصيًا: للتقديم شخصيًا، ابحث عن مكتب مقاطعتك المحلي على العنوان المحلي المدرج أدناه. هنا، يمكنك الحصول على مساعدة لإكمال طلبك. بدلاً من ذلك، إذا كنت تقيم في مقاطعة مختلفة، راجع الموقع الإلكتروني المرتبط أعلاه.

مركز شمال أوكلاند للاكتفاء الذاتي

San Pablo Ave 2000

Oakland CA 94612

مركز إيستمونت للاكتفاء الذاتي

Foothill Blvd Suite 100 6955

Oakland CA 94605

مركز المؤسسة للاكتفاء الذاتي

Enterprise Way 8477

Oakland CA 94621

مركز إيدن إيريا متعدد الخدمات

Amador St 24100

Hayward CA 94544

مركز فريمونت الخارجي

Liberty St Ste C330 39155

Fremont CA 94536

محطة ليفيرمور الخارجية

Constitution Drive, Suite B 2481

Livermore CA 94551

- عبر الإنترنت: تقدم بطلبك عبر الإنترنت من خلال الرابط www.benefitscal.com أو www.coveredca.com. يتم نقل الطلبات بأمان مباشرة إلى مكتب الخدمات الاجتماعية في المقاطعة المحلية، حيث يتم توفير برنامج Medi-Cal على مستوى المقاطعة.

اتصل بخط المساعدة لهيئة الصحة السلوكية بمقاطعة ألاميدا على الرقم 1-800-491-9099 (TTY: 711) أو قم بزيارة الموقع الإلكتروني على الرابط <https://www.acbhcs.org/> خط الوصول متاح على مدار 24 ساعة طوال أيام الأسبوع.



- للتقدم بطلب المشاركة في Medi-Cal عبر الإنترنت، محليًا، مع الحصول على الخدمات الاجتماعية في مقاطعة ألاميدا، يرجى زيارة [MyBenefitsCalWIN](https://www.mybenefitscalwin.com).

إذا كنت بحاجة إلى مساعدة في التقديم، أو لديك أسئلة، يمكنك الاتصال بمستشار التسجيل المعتمد (CEC) المدرب مجانًا. اتصل على الرقم 1-800-300-1506، أو ابحث عن لجنة الانتخابات المركزية المحلية على الرابط <https://apply.coveredca.com/hix/broker/search>

إذا كانت لا تزال لديك أسئلة حول برنامج Medi-Cal، فيمكنك معرفة المزيد من خلال الرابط <http://www.dhcs.ca.gov/individuals/Pages/Steps-to-Medi-Cal.aspx>.

ما هي خدمات الطوارئ؟

خدمات الطوارئ هي خدمات للمستفيدين الذين يعانون من حالة طبية غير متوقعة، بما في ذلك حالة طبية نفسية طارئة. تظهر على الحالة الطبية الطارئة أعراض شديدة (ربما تشمل ألمًا شديدًا) لدرجة أن الشخص العادي يمكن أن يتوقع بشكل معقول حدوث ما يلي في أي لحظة:

- يمكن أن تكون صحة الفرد (أو صحة الطفل الذي لم يولد بعد) في مشكلة خطيرة
- مشكلة (مشاكل) خطيرة في وظائف الجسم
- مشكلة (مشاكل) خطيرة مع أي عضو أو جزء من الجسم

تحدث الحالة الطبية النفسية الطارئة عندما يعتقد الشخص العادي أن شخصًا ما:

- يمثل خطرًا حاليًا على نفسه أو على شخص آخر بسبب حالة صحية نفسية أو حالة صحية نفسية مشتبه بها.
 - غير قادر على الفور على توفير الطعام أو تناوله، أو استخدام الملابس أو المأوى بسبب ما يبدو أنه حالة صحية نفسية.
- تتم تغطية خدمات الطوارئ على مدار 24 ساعة طوال أيام الأسبوع للمستفيدين من Medi-Cal. لا يلزم الحصول على إذن مسبق لخدمات الطوارئ. سيغطي برنامج Medi-Cal حالات الطوارئ، سواء كانت الحالة بسبب حالة طبية أو صحية عقلية (عاطفية أو نفسية). إذا كنت مسجلًا في Medi-Cal، فلن تتلقى فاتورة للدفع مقابل الذهاب إلى غرفة الطوارئ، حتى لو تبين أنها ليست حالة طارئة. إذا كنت تعتقد أنك تواجه حالة طارئة، اتصل على رقم 911 أو اذهب إلى أي مستشفى أو مكان آخر للحصول على المساعدة.

هل النقل متاح؟

قد يتم توفير النقل الطبي غير الطارئ والنقل غير الطبي للمستفيدين من Medi-Cal غير القادرين على توفير وسائل النقل بمفردهم والذين لديهم ضرورة طبية لتلقي بعض الخدمات المشمولة في برنامج Medi-Cal إذا كنت بحاجة إلى مساعدة في النقل، اتصل على خطة الرعاية المُدارة للحصول على المعلومات والمساعدة.

إذا كان لديك برنامج Medi-Cal ولكنك غير مسجل في خطة رعاية مُدارة، وتحتاج إلى وسائل نقل غير طبية، فيمكنك الاتصال بخطة الصحة النفسية في المقاطعة للحصول على المساعدة. عندما تتصل بشركة النقل، سيطلبون معلومات حول تاريخ ووقت موعدك. إذا كنت بحاجة إلى وسيلة نقل طبية غير طارئة، يمكن لمزود الخدمة أن يصف لك وسيلة نقل طبية غير طارئة ويجعلك على اتصال بمزود خدمة النقل لتنسيق رحلتك من وإلى موعدك (مواعيدك).

اتصل بخط المساعدة لهيئة الصحة السلوكية بمقاطعة ألاميدا على الرقم 1-800-491-9099 (TTY: 711) أو قم بزيارة الموقع الإلكتروني على الرابط <https://www.acbhcs.org/> خط الوصول متاح على مدار 24 ساعة طوال أيام الأسبوع.



من الذي يمكنني الاتصال به إذا كانت لدي أفكار انتحارية؟

إذا كنت أنت أو أي شخص تعرفه في أزمة، فيرجى الاتصال بخط الحياة الوطني لمنع الانتحار على الرقم **988** أو على الرقم **1-800-273-8255** كلم (8255)

بالنسبة للسكان المحليين الذين يسعون للحصول على المساعدة في الأزمات والوصول إلى برامج الصحة النفسية المحلية، يرجى الاتصال بخدمات دعم الأزمات في مقاطعة ألآميدا على الرقم 1-800-273-8255.



كيفية معرفة ما إذا كنت أنت أو أي شخص تعرفه بحاجة إلى المساعدة

كيف أعرف عندما أحتاج إلى المساعدة؟

يواجه العديد من الأشخاص أوقاتاً عصيبة في الحياة وقد يعانون من مشاكل الصحة النفسية. أهم شيء عليك أن تتذكره هو أن المساعدة متاحة. إذا كنت أنت أو أحد أفراد عائلتك مؤهلين للمشاركة في Medi-Cal وتحتاج إلى خدمات الصحة النفسية، فيجب عليك الاتصال على خط الوصول لمقاطعة ألأميدا على الرقم 1-800-491-9099 (TTY: 711) يمكن أن تساعدك خطة الرعاية المُدارة أيضًا في الاتصال بخطة الصحة النفسية الخاصة بك إذا كانوا يعتقدون أنك أو أحد أفراد الأسرة بحاجة إلى خدمات الصحة النفسية التي لا تغطيها خطة الرعاية المُدارة. ستساعدك خطة الصحة النفسية في العثور على مزود للخدمات التي قد تحتاجها. يجب عليك الاتصال بخطة الصحة النفسية الخاصة بك إذا كان لديك أو أحد أفراد الأسرة واحدة أو أكثر من العلامات التالية:

- الاكتئاب (أو الشعور باليأس أو العجز أو الإحباط الشديد) أو الشعور بأنك لا تريد أن تعيش
- فقدان الاهتمام بالأنشطة التي تحب القيام بها عمومًا
- فقدان أو زيادة كبيرة في الوزن في فترة زمنية قصيرة
- النوم كثيرًا أو قليلًا جدًا
- حركات جسدية بطيئة أو مفرطة
- الشعور بالتعب كل يوم تقريبًا
- الشعور بانعدام القيمة أو الذنب المفرط
- صعوبة التفكير والتركيز و/أو اتخاذ القرارات
- انخفاض الحاجة إلى النوم (الشعور "بالراحة" بعد بضع ساعات فقط من النوم)
- تتسابق الأفكار بسرعة كبيرة بحيث لا يمكنك مواكبتها
- التحدث بسرعة كبيرة أو لا يمكن التوقف عن الكلام
- الاعتقاد بأن الأشخاص يسعون للحصول عليك
- سماع أصوات و/أو أصوات لا يسمعوها الآخرون
- رؤية أشياء لا يراها الآخرون
- غير قادر على الذهاب إلى العمل أو المدرسة بسبب الشعور بالاكتئاب (أو الشعور باليأس أو العجز أو الإحباط الشديد)
- فترة طويلة من عدم الاهتمام بالنظافة الشخصية (النظافة)
- تواجه صعوبة في فهم الأشخاص والتواصل معهم
- التراجع أو الانسحاب من أشخاص آخرين
- البكاء بشكل متكرر وبدون سبب



- غالبًا ما يكون غاضبًا و "تفجر غضبًا" بدون سبب
- تعاني من تقلبات مزاجية شديدة
- الشعور بالقلق أو القلق معظم الوقت
- وجود ما يسميه الآخرون بسلوكيات غريبة أو غير عادية خارج القاعدة الثقافية للفرد

كيف أعرف متى يحتاج الطفل أو المراهق إلى المساعدة؟

يمكنك الاتصال على خط الوصول لمقاطعة ألاميدا على الرقم 1-800-491-9099 (TTY: 711) أو خطة الرعاية المُدارة للفحص والتقييم لطفلك أو ابنك المراهق إذا كنت تعتقد أنه تظهر عليه أيًا من علامات مشكلة الصحة النفسية. إذا كان طفلك أو المراهق مؤهلاً لبرنامج Medi-Cal وكان تقييم خطة الصحة النفسية يشير إلى الحاجة إلى الحصول على خدمات الصحة النفسية المتخصصة التي تغطيها خطة الصحة النفسية، فستقوم خطة الصحة النفسية بالترتيب لطفلك أو المراهق لتلقي الخدمات. يمكن أن تساعدك خطة الرعاية المُدارة أيضًا في الاتصال بخطة الصحة النفسية الخاصة بك إذا كانوا يعتقدون أن طفلك أو ابنك المراهق يحتاج إلى خدمات الصحة النفسية التي لا تغطيها خطة الرعاية المُدارة. هناك أيضًا خدمات متاحة للأباء الذين يشعرون بالإرهاق بسبب كونهم أبًا أو الذين يعانون من مشاكل الصحة النفسية.

يمكن أن تساعدك قائمة المراجعة التالية في تقييم ما إذا كان طفلك بحاجة إلى المساعدة، مثل خدمات الصحة النفسية. في حالة وجود أكثر من علامة واحدة أو استمرارها لفترة طويلة من الزمن، فقد يشير ذلك إلى مشكلة أكثر خطورة تتطلب مساعدة مهنية. وفيما يلي بعض العلامات التي يجب البحث عنها:

- الكثير من المتاعب في التركيز أو البقاء ساكنًا، مما يعرضهم لخطر جسدي أو يسبب مشاكل مدرسية
- المخاوف أو المخاوف الشديدة التي تقف في طريق الأنشطة اليومية
- الخوف الساحق المفاجئ دون سبب، وأحيانًا مع تسارع ضربات القلب أو التنفس السريع
- يشعر بالحزن الشديد أو ينسحب من الآخرين لمدة أسبوعين أو أكثر، مما يسبب مشاكل في الأنشطة اليومية
- تقلبات مزاجية شديدة تسبب مشاكل في العلاقات
- تغييرات جذرية في السلوك
- عدم تناول الطعام أو التقيؤ أو استخدام المليينات للتسبب في فقدان الوزن
- الاستخدام المتكرر للكحول أو المواد المخدرة
- سلوك شديد خارج عن السيطرة يمكن أن يؤذي النفس أو الآخرين
- خطط جادة أو محاولات لإيذاء النفس أو قتلها
- معارك متكررة، أو استخدام سلاح، أو خطة جادة لإيذاء الآخرين



الوصول إلى خدمات الصحة النفسية المتخصصة

ما هي خدمات الصحة النفسية المتخصصة؟

خدمات الصحة النفسية المتخصصة هي خدمات للأشخاص الذين يعانون من حالة صحية عقلية أو مشاكل عاطفية لا يستطيع الطبيب العادي علاجها. هذه الأمراض أو المشاكل شديدة بما يكفي بحيث تعيق قدرة الشخص على الاستمرار في أنشطته اليومية.

تشمل خدمات الصحة النفسية المتخصصة:

- خدمات الصحة النفسية
- خدمات دعم الأدوية
- إدارة الحالات المستهدفة
- خدمات التدخل في الأزمات
- خدمات استقرار الأزمات
- خدمات العلاج السكنية للبالغين
- خدمات علاج الأزمات السكنية
- خدمات العلاج اليومي المكثفة
- إعادة التأهيل اليومي
- خدمات مستشفى الأمراض النفسية
- خدمات مرافق الصحة النفسية
- خدمات دعم الأقران (متاحة فقط للبالغين في بعض المقاطعات، ولكن قد يكون القاصرون مؤهلين للحصول على الخدمة بموجب الفحص والتشخيص والعلاج المبكر والدوري بغض النظر عن بلد إقامتهم)
- بالإضافة إلى خدمات الصحة النفسية المتخصصة المذكورة أعلاه، يمكن للمستفيدين الذين تقل أعمارهم عن 21 عامًا الوصول إلى خدمات الصحة النفسية الإضافية بموجب مزايا الفحص والتشخيص والعلاج المبكر والدوري. تشمل هذه الخدمات:
- الخدمات المنزلية المكثفة
- تنسيق العناية المركزة
- الخدمات السلوكية العلاجية
- الرعاية البديلة العلاجية

إذا كنت ترغب في معرفة المزيد عن كل خدمة صحة نفسية تخصصية قد تكون متاحة لك، راجع قسم «نطاق الخدمات» في هذا الكتيب.



كيف أحصل على خدمات الصحة النفسية المتخصصة؟

إذا كنت تعتقد أنك بحاجة إلى خدمات الصحة النفسية المتخصصة، يمكنك الاتصال بخطة الصحة النفسية الخاصة بك وطلب موعد للفحص الأولي والتقييم. يمكنك الاتصال برقم الهاتف المجاني لمقاطعتك. يمكنك أيضًا طلب تقييم لخدمات الصحة النفسية من خطة الرعاية المُدارة إذا كنت مستفيدًا. إذا حددت خطة الرعاية المُدارة أنك تستوفي معايير الوصول إلى خدمات الصحة النفسية المتخصصة، فستساعدك خطة الرعاية المُدارة على الانتقال إلى تلقي خدمات الصحة النفسية من خلال خطة الصحة النفسية. لا يوجد باب خاطئ للوصول إلى خدمات الصحة النفسية. قد تتمكن حتى من تلقي خدمات الصحة النفسية غير المتخصصة من خلال خطة الرعاية المُدارة من Medi-Cal بالإضافة إلى خدمات الصحة النفسية المتخصصة يمكنك الوصول إلى هذه الخدمات من خلال مزود الصحة النفسية الخاص بك إذا قرر مزود الخدمة أن الخدمات مناسبة سريريًا لك وما دامت هذه الخدمات منسقة وليست مكررة.

قد تتم إحالتك أيضًا إلى خطة الصحة النفسية الخاصة بك لخدمات الصحة النفسية المتخصصة من قبل شخص أو منظمة أخرى، بما في ذلك طبيبك أو مدرستك أو أحد أفراد الأسرة أو الوصي أو خطة الرعاية المُدارة من Medi-Cal أو وكالات المقاطعة الأخرى. عادة، سيحتاج طبيبك أو خطة الرعاية المُدارة من Medi-Cal إلى إذك أو إذن من الوالد أو مقدم الرعاية للطفل، لإجراء الإحالة مباشرة إلى خطة الصحة النفسية، ما لم تكن هناك حالة طارئة. قد لا ترفض خطة الصحة النفسية الخاصة بك طلبًا لإجراء تقييم أولي لتحديد ما إذا كنت تستوفي معايير تلقي الخدمات من خطة الصحة النفسية.

يمكن توفير خدمات الصحة النفسية المتخصصة من خلال خطة الصحة النفسية (المقاطعة) أو مزودي الخدمات الآخرين الذين تتعاقد معهم خطة الصحة النفسية (مثل العيادات ومراكز العلاج والمنظمات المجتمعية أو مزودي الخدمات الفرديين).

أين يمكنني الحصول على خدمات الصحة النفسية المتخصصة؟

يمكنك الحصول على خدمات الصحة النفسية المتخصصة في المقاطعة التي تعيش فيها، وخارج مقاطعتك إذا لزم الأمر. يتصل سكان مقاطعة الاميذا بخط الوصول لمقاطعة الاميذا على الرقم 1-800-491-9099 (TTY: 711) لطلب الخدمات. كل مقاطعة لديها خدمات صحية نفسية متخصصة للأطفال والشباب والبالغين وكبار السن. إذا كان عمرك أقل من 21 عامًا، فأنت مؤهل للحصول على تغطية ومزايا إضافية في إطار الفحص والتشخيص والعلاج المُبكر والدوري.

سيحدد برنامج الوصول ما إذا كنت تستوفي معايير الوصول إلى خدمات الصحة النفسية المتخصصة. إذا قمت بذلك، فإن خطة الصحة النفسية ستحيلك لتلقي التقييم. إذا لم تستوف معايير الوصول إلى خدمات الصحة النفسية المتخصصة، فستتم إحالتك إلى خطة الرعاية المُدارة من Medi-Cal الخاصة بك أو إلى مقدم خدمة مقابل رسوم يمكنه تحديد ما إذا كنت بحاجة إلى خدمات الصحة النفسية غير المتخصصة. إذا رفضت خطة الصحة النفسية الخاصة بك أو مزود الخدمة نيابة عن خطة الصحة النفسية الخدمات التي تريدها أو تعتقد أنه يجب عليك الحصول عليها أو الحد منها أو تقليلها أو تأخيرها أو إنهاؤها، فيحق لك تلقي إشعار خطي (يسمى «إشعار تحديد المنافع السلبية») من خطة الصحة النفسية لإعلامك بأسباب الرفض، وحقوقك في تقديم طعن و/أو جلسة استماع رسمية. لديك أيضًا الحق في عدم الموافقة على القرار من خلال طلب الطعن. يمكنك العثور على معلومات إضافية أدناه فيما يتعلق بحقوقك في الإشعار وما يجب فعله إذا كنت لا توافق على قرار خطة الصحة النفسية الخاصة بك.



ستساعدك خطة الصحة النفسية الخاصة بك في العثور على مقدم رعاية يمكنه أن يوفر لك الرعاية التي تحتاجها. يجب أن تحيلك خطة الصحة النفسية إلى أقرب مزود إلى منزلك، أو ضمن معايير الوقت أو المسافة الذي سيلبي احتياجاتك.

متى يمكنني الحصول على خدمات الصحة النفسية المتخصصة؟

يجب أن تفي خطة الصحة النفسية الخاصة بك بمعايير وقت المواعيد الخاصة بالولاية عند تحديد موعد لتلقي الخدمات من خطة الصحة النفسية. يجب أن تقدم لك خطة الصحة النفسية موعدًا:

- في غضون 10 أيام عمل من طلبك غير العاجل لبدء الخدمات بخطة الصحة النفسية؛
 - في غضون 48 ساعة إذا طلبت خدمات لحالة مستعجلة؛
 - في غضون 15 يوم عمل من طلبك غير العاجل للحصول على موعد مع طبيب نفسي؛ و
 - في غضون 10 أيام عمل من الموعد المسبق للحالات المستمرة.
- ومع ذلك، قد تكون أوقات الانتظار هذه أطول إذا قرر مزود الخدمة أن وقت الانتظار الأطول مناسب وغير ضار.

من الذي يقرر الخدمات التي سأحصل عليها؟

تشارك أنت ومزودك وخطة الصحة النفسية جميعًا في تحديد الخدمات التي تحتاج إلى تلقيها من خلال خطة الصحة النفسية. سيتحدث أخصائي الصحة النفسية معك وسيساعد في تحديد نوع خدمات الصحة النفسية المتخصصة المناسبة بناءً على احتياجاتك.

لا تحتاج إلى معرفة ما إذا كان لديك تشخيص للصحة النفسية أو حالة صحية نفسية محددة لطلب المساعدة. ستقوم خطة الصحة النفسية بإجراء تقييم لحالتك. سيقوم مزود الخدمة ما إذا كنت تعاني من اضطراب الصحة النفسية الذي يؤثر سلبيًا على حياتك اليومية أو إذا كنت تعاني من اضطراب الصحة النفسية أو اضطراب الصحة النفسية المشتبه به الذي من المحتمل أن يؤثر سلبيًا على حياتك إذا لم تتلق العلاج. ستكون قادرًا على تلقي الخدمات التي تحتاجها أثناء قيام مزود الخدمة بإجراء هذا التقييم. لا تحتاج إلى تشخيص للصحة النفسية أو حالة صحية نفسية محددة لتلقي الخدمات خلال فترة التقييم.



إذا كان عمرك أقل من 21 عامًا، فقد تتمكن أيضًا من الوصول إلى خدمات الصحة النفسية المتخصصة إذا كنت تعاني من حالة صحية عقلية بسبب الصدمة أو المشاركة في نظام رعاية الطفل أو المشاركة في قضاء الأحداث أو التعرض للتشرد. بالإضافة إلى ذلك، إذا كان عمرك أقل من 21 عامًا، فيجب أن توفر خطة الصحة النفسية الخدمات الطبية اللازمة لتصحيح حالة صحتك العقلية أو المساعدة فيها. تعتبر الخدمات التي تحافظ على حالة الصحة النفسية أو تدعمها أو تحسنها أو تجعلها أكثر تحملاً ضرورية من الناحية الطبية.

قد تتطلب بعض الخدمات إذنًا مسبقًا من خطة الصحة النفسية. يجب أن تستخدم خطة الصحة النفسية مهنياً مؤهلاً لإجراء المراجعة للحصول على ترخيص الخدمة. تسمى عملية المراجعة هذه بالتفويض المسبق لخدمات الصحة النفسية المتخصصة. يجب أن تتبع عملية ترخيص خطة الصحة النفسية جداول زمنية محددة. للحصول على إذن مسبق قياسي، يجب أن تقرر خطة الصحة النفسية بناءً على طلب مزود الخدمة الخاص بك بالسرعة التي تتطلبها حالتك. على سبيل المثال، يجب أن تسرع خطتك في اتخاذ قرار التفويض وأن تقدم إشعارًا بناءً على إطار زمني يتعلق بحالتك الصحية في موعد لا يتجاوز 72 ساعة بعد استلام طلب الخدمة، ولكن ليس أكثر من 14 يومًا تقويميًا بعد تلقي خطة الصحة النفسية للطلب.

إذا طلبت أنت أو مزود الخدمة ذلك، أو إذا كانت خطة الصحة النفسية بحاجة إلى الحصول على مزيد من المعلومات من مزود الخدمة الخاص بك وتقديم مبرر لذلك، فيمكن تمديد الجدول الزمني لمدة تصل إلى 14 يومًا تقويميًا إضافيًا. من الأمثلة على الوقت الذي قد تكون فيه هناك حاجة إلى التمديد عندما تعتقد خطة الصحة النفسية أنها قد تكون قادرة على الموافقة على طلب مزود الخدمة الخاص بك للعلاج إذا حصل على معلومات إضافية من مزود الخدمة الخاص بك. إذا كانت خطة الصحة النفسية تمديد الجدول الزمني لطلب مزود الخدمة، فسوف ترسل لك المقاطعة إشعارًا خطيًا بشأن التمديد.

تشمل الخدمات التي تتطلب إذنًا مسبقًا: الخدمات المنزلية المكثفة، والعلاج اليومي المكثف، وإعادة التأهيل اليومي، والخدمات السلوكية العلاجية، والرعاية البديلة العلاجية. يمكنك أن تطلب من خطة الصحة النفسية مزيدًا من المعلومات حول عملية التفويض المسبق. اتصل على خطة الصحة النفسية الخاصة بك لطلب معلومات إضافية.

في حالة رفض خطة الصحة النفسية للخدمات المطلوبة أو تأخيرها أو تقليلها أو إنهاؤها، يجب أن ترسل لك خطة الصحة النفسية إشعارًا بتحديد المنافع السلبية يخبرك برفض الخدمات، وإبلاغك بأنه يمكنك تقديم طعن، وإعطائك معلومات حول كيفية تقديم طعن. لمعرفة المزيد حول حقوقك في تقديم تظلم أو طعن عندما لا توافق على قرار خطة الصحة النفسية الخاصة بك برفض خدماتك أو اتخاذ إجراءات أخرى لا توافق عليها، راجع قسم تحديدات المنافع السلبية من خلال صحتك النفسية من هذا الكتيب في الصفحة 39.



ما هي الضرورة الطبية؟

يجب أن تكون الخدمات التي تتلقاها ضرورية من الناحية الطبية ومناسبة لمعالجة حالتك. بالنسبة للأفراد الذين تبلغ أعمارهم 21 عامًا فأكثر، تكون الخدمة ضرورية من الناحية الطبية عندما تكون معقولة وضرورية لحماية حياتك أو الوقاية من مرض أو إعاقة كبيرة أو لتخفيف الألم الشديد.

بالنسبة للأفراد الذين تقل أعمارهم عن 21 عامًا، تكون الخدمة ضرورية من الناحية الطبية إذا قامت الخدمة بتصحيح حالة الصحة النفسية أو الحفاظ عليها أو دعمها أو تحسينها أو جعلها أكثر تحملاً. تعتبر الخدمات التي تحافظ على حالة الصحة النفسية أو تدعمها أو تحسنها أو تجعلها أكثر تحملاً ضرورية من الناحية الطبية ويتم تغطيتها كخدمات الفحص والتشخيص والعلاج المبكر والدوري.

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

إذا كنت مسجلاً في خطة الرعاية المُدارة من Medi-Cal، فيمكنك الوصول إلى خدمات الصحة النفسية التالية للمرضى الخارجيين من خلال خطة الرعاية المُدارة من Medi-Cal الخاصة بك:

- تقييم الصحة النفسية والعلاج، بما في ذلك العلاج الفردي والجماعي والعائلي.
- الاختبارات النفسية والعصبية النفسية، عند الإشارة إليها سريريًا لتقييم حالة الصحة النفسية.
- خدمات العيادات الخارجية لأغراض مراقبة الأدوية التي تستلزم وصفة طبية.
- استشارة نفسية.
- مختبرات العيادات الخارجية والأدوية (يرجى العلم أن معظم الأدوية مشمولة في رسوم الخدمة لبرنامج Medi-Cal) والإمدادات والمكملات الغذائية.

للحصول على إحدى الخدمات المذكورة أعلاه، اتصل على خطة الرعاية المُدارة من Medi-Cal مباشرةً. إذا لم تكن مشتركًا في خطة الرعاية المُدارة من Medi-Cal، فقد تتمكن من الحصول على هذه الخدمات من مزودي الخدمات الفرديين والعيادات التي تقبل Medi-Cal. قد تكون خطة الصحة النفسية قادرة على 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 تقديم خدمات Medi-Cal ملء الوصفات الطبية لعلاج حالة الصحة النفسية. يرجى العلم أن معظم الأدوية التي تُصرف بوصفة طبية والتي تصدرها الصيدلية مشمولة في رسوم الخدمة لبرنامج Medi-Cal، وليس خطة الرعاية المُدارة الخاصة بك.

كيف أحصل على خدمات Medi-Cal الأخرى (الرعاية الأولية/Medi-Cal) التي لا تغطيها خطة الصحة النفسية؟

إذا كنت مشتركًا في خطة رعاية مُدارة، فإن الخطة مسؤولة عن العثور على مقدم رعاية لك. إذا لم تكن مسجلًا في خطة من خطط الرعاية المُدارة ومشاركًا في برنامج Medi-Cal "العادي"، والذي يُطلق عليه أيضًا اسم رسوم خدمة برنامج Medi-Cal، فيمكنك الذهاب إلى أي مزود يقبل تقديم خدمات Medi-Cal. يجب أن تخبر مزود الخدمة الخاص بك أنك مشاركًا في برنامج Medi-Cal قبل البدء في الحصول على الخدمات. بخلاف ذلك، قد تتم محاسبتك على هذه الخدمات. يمكنك الاستعانة بمزود خارج خطتك الصحية للحصول على خدمات تنظيم الأسرة.

ماذا لو كنت أعاني من مشكلة الكحول أو المواد المخدرة؟

إذا كنت تعتقد أنك بحاجة إلى خدمات لعلاج مشكلة الكحول أو المواد المخدرة، فاتصل على مقاطعتك على: يمكنك الاتصال بالصحة السلوكية لمقاطعة ألاميدا على الرقم 1-800-491-9099 (TTY: 711). قد تتم إحالتك أيضًا إلى الصحة السلوكية لمقاطعة ألاميدا للحصول على خدمات علاج اضطراب تعاطي المواد المخدرة بطرق أخرى. يُطلب من الصحة السلوكية لمقاطعة ألاميدا قبول الإحالات لخدمات علاج اضطراب تعاطي المواد المخدرة من الأطباء ومزودي خدمة الرعاية الأولية الآخرين الذين يعتقدون أنك قد تحتاج إلى هذه الخدمات ومن خطة الرعاية المُدارة من Medi-Cal، إذا كنت عضوًا. عادةً ما يحتاج مزود الخدمة أو خطة الرعاية المُدارة من Medi-Cal إلى الحصول على إذنك أو إذن الوالد أو مقدم الرعاية للطفل لإجراء الإحالة، ما لم تكن هناك حالة طارئة. يمكن للأشخاص والمنظمات الأخرى أيضًا إجراء إحالات إلى ACBH، بما في ذلك المدارس وإدارات الرعاية الاجتماعية بالمقاطعة أو إدارات الخدمات الاجتماعية والمحافظين والأوصياء أو أفراد الأسرة ووكالات إنفاذ القانون. تتوفر الخدمات المغطاة من خلال شبكة مزودي مقاطعة ألاميدا. إذا أثار أي مزود متعاقد اعتراضًا على أداء أو دعم أي خدمة مغطاة، فستقوم مقاطعة ألاميدا بالترتيب لمزود آخر لأداء الخدمة. ستستجيب مقاطعة ألاميدا بالإحالات والتنسيق في الوقت المناسب في حالة عدم توفر الخدمة المغطاة من مزود الخدمة بسبب الاعتراضات الدينية أو الأخلاقية أو المعنوية على الخدمة المغطاة.



سينتلقى جميع المستفيدين الحاليين خطابًا يشير إلى تغيير في مزود الخدمة الخاص بهم، عند الاقتضاء، من خلال خطة خدمات DMC-ODS في مقاطعة ألآميدا. في بداية الخدمات وبناء على طلب من المستفيد، يقوم المزود المتعاقد بتوزيع الكتيب على جميع المستفيدين. يُطلب من شبكة موفري DMC-ODS في مقاطعة ألآميدا تقديم نسخة من دليل المستفيد وستساعدك في تحديد أهليتك.

لماذا قد أحتاج إلى خدمات مستشفى الطب النفسي الداخلي؟

قد يتم إدخالك إلى المستشفى إذا كنت تعاني من حالة صحية عقلية أو أعراض حالة صحية نفسية لا يمكن علاجها بأمان بمستوى أقل من الرعاية، وبسبب حالة الصحة النفسية أو أعراض حالة الصحة النفسية، فأنت:

- تمثل خطرًا حاليًا على نفسك أو على الآخرين، أو تدميرًا كبيرًا للممتلكات
- غير قادرين على توفير أو استخدام الطعام أو الملابس أو المأوى
- تشكل خطرًا شديدًا على صحتك البدنية
- تعاني مؤخرًا من تدهور كبير في القدرة على العمل نتيجة لحالة صحية نفسية
- تحتاج إلى تقييم نفسي أو علاج دوائي أو علاج آخر لا يمكن توفيره إلا في المستشفى



اختيار مزود الخدمة

كيف يمكنني العثور على مزود لخدمات الصحة النفسية المتخصصة التي أحتاجها؟

خطة الصحة النفسية الخاصة بك مطلوبة لنشر دليل المزود الحالي عبر الإنترنت. إذا كانت لديك أسئلة حول مزودي الخدمة الحاليين أو ترغب في الحصول على دليل محدث لمزودي الخدمات، فتفضل بزيارة موقع خطة الصحة النفسية الخاص بك على <https://acbh.my.site.com/ProviderDirectory/s/> أو اتصل على رقم الهاتف المجاني لخطة الصحة النفسية. يمكنك الحصول على قائمة مكتوبة أو بالبريد إذا طلبت واحدة.

قد تضع خطة الصحة النفسية بعض القيود على اختيارك لمزودي الخدمات. عندما تبدأ في تلقي خدمات الصحة النفسية المتخصصة لأول مرة، يمكنك أن تطلب أن توفر لك خطة الصحة النفسية الخاصة بك خيارًا أوليًا من اثنين على الأقل من مزودي الخدمات. يجب أن تسمح لك خطة الصحة النفسية أيضًا بتغيير مزودي الخدمة. إذا طلبت تغيير مزودي الخدمة، يجب أن تسمح لك خطة الصحة النفسية بالاختيار بين اثنين على الأقل من مزودي الخدمات إلى أقصى حد ممكن.

تكون خطة الصحة النفسية الخاصة بك مسؤولة عن ضمان حصولك على الرعاية في الوقت المناسب ووجود عدد كافٍ من مزودي الخدمات القريبين منك للتأكد من أنه يمكنك الحصول على خدمات علاج الصحة النفسية التي تغطيها خطة الصحة النفسية إذا كنت بحاجة إليها.

في بعض الأحيان، يختار مقدمو خطة الصحة النفسية المتعاقدون عدم تقديم خدمات الصحة النفسية المتخصصة. قد لا يتعاقد مقدمو خطة الصحة النفسية بعد الآن مع خطة الصحة النفسية، أو لم يعودوا يقبلون مرضى خدمات الصحة النفسية المتخصصة في Medi-Cal بمفردهم أو بناءً على طلب خطة الصحة النفسية. عندما يحدث هذا، يجب أن تبذل خطة الصحة النفسية جهدًا بحسن نية لتقديم إشعار خطي لكل شخص كان يتلقى خدمات الصحة النفسية المتخصصة من مزود الخدمة. يجب تقديم الإشعار للمستفيد قبل 30 يومًا تقويميًا من التاريخ الفعلي لإنهاء الخدمة أو 15 يومًا تقويميًا بعد معرفة خطة الصحة النفسية بأن مزود الخدمة سيتوقف عن العمل. عند حدوث ذلك، يجب أن تسمح لك خطة الصحة النفسية الخاصة بك بالاستمرار في تلقي الخدمات من مزود الخدمة الذي ترك خطة الصحة النفسية، إذا وافقت أنت ومزود الخدمة على ذلك. وهذا ما يسمى "استمرارية الرعاية" ويرد شرحه أدناه.

هل يمكنني الاستمرار في تلقي الخدمات من مزود الخدمة الحالي الخاص بي؟

إذا كنت تتلقى بالفعل خدمات الصحة النفسية من خطة الرعاية المُدارة من Medi-Cal، فقد تستمر في تلقي الرعاية من هذا المزود حتى إذا كنت تتلقى خدمات الصحة النفسية من موفر خطة الصحة النفسية الخاص بك، طالما أن الخدمات منسقة بين مزودي الخدمات وأن الخدمات ليست هي نفسها.



بالإضافة إلى ذلك، إذا كنت تتلقى بالفعل خدمات الصحة النفسية المتخصصة من خطة صحة نفسية أخرى، أو خطة رعاية مُدارة، أو من مزود خدمات Medi-Cal فردي، فيمكنك طلب "استمرارية الرعاية" حتى تتمكن من البقاء مع مزود الخدمة الحالي، لمدة تصل إلى 12 شهرًا، في ظل ظروف معينة بما في ذلك، على سبيل المثال لا الحصر، كل ما يلي:

- لديك علاقة حالية مع المزود الذي تطلبه؛
- تحتاج إلى البقاء مع مزود الخدمة الحالي للاستمرار في تلقي العلاج أو لأن التغيير إلى مزود جديد سيضر بحالتك الصحية النفسية؛
- أن مزود الخدمة مؤهل ويفي بمتطلبات Medi-Cal؛ أو
- يوافق مزود الخدمة على متطلبات خطة الصحة النفسية للتعاقد مع خطة الصحة النفسية.



نطاق الخدمات

إذا كنت تفي بمعايير الوصول إلى خدمات الصحة النفسية المتخصصة، فتكون الخدمات التالية متاحة لك بناءً على حاجتك. سيعمل مزود الخدمة معك لتحديد الخدمات التي ستعمل بشكل أفضل بالنسبة لك.

خدمات الصحة النفسية

- خدمات الصحة النفسية هي خدمات علاج فردية أو جماعية أو عائلية تساعد الأشخاص الذين يعانون من حالات الصحة النفسية على تطوير مهارات التأقلم مع الحياة اليومية. تشتمل هذه الخدمات أيضًا على العمل الذي يقوم به المزود للمساعدة في تحسين الخدمات للشخص الذي يتلقى الخدمات. تشتمل هذه الأنواع من الأشياء على: التقييمات لمعرفة ما إذا كنت بحاجة إلى الخدمة وما إذا كانت الخدمة تعمل؛ والتخطيط للعلاج لتحديد أهداف علاج الصحة النفسية والخدمات المحددة التي سيتم تقديمها؛ و "الضمانات"، والتي تعني العمل مع أفراد الأسرة والأشخاص المهمين في حياتك (إذا أعطيت الإذن) لمساعدتك على تحسين قدراتك المعيشية اليومية أو الحفاظ عليها. يمكن تقديم خدمات الصحة النفسية في العيادة أو في مكتب مزود الخدمة أو عبر الهاتف أو عن طريق الطبيب عن بعد، أو في منزلك أو في أي بيئة مجتمعية أخرى. [المقاطعة] (لتضمن أي معلومات إضافية تتعلق بما يلي: مقدار ومدة ونطاق المزايا المتاحة بموجب العقد بتفاصيل كافية لضمان فهم المستفيدين للفوائد التي يستحقونها. (42 C.F.R. § 438.10(g)(2)(iii)).

خدمات دعم الأدوية

- وتشمل هذه الخدمات وصف الأدوية النفسية وإدارتها وصرفها ومراقبتها؛ والتعليم المتعلق بالأدوية النفسية. يمكن تقديم خدمات دعم الأدوية في العيادة أو مكتب مزود الخدمة، عبر الهاتف أو عن طريق الطبيب عن بعد، أو في المنزل أو أي بيئة مجتمعية أخرى.

إدارة الحالات المستهدفة

- تساعد هذه الخدمة في الحصول على الخدمات الطبية أو التعليمية أو الاجتماعية أو ما قبل المهنية أو المهنية أو إعادة التأهيل أو غيرها من الخدمات المجتمعية عندما يكون من الصعب على الأشخاص الذين يعانون من حالة صحية نفسية الحصول عليها بمفردهم. تشمل إدارة الحالات المستهدفة، على سبيل المثال لا الحصر، تطوير الخطة؛ والتواصل والتنسيق والإحالة؛ ومراقبة تقديم الخدمات لضمان وصول الشخص إلى الخدمة ونظام تقديم الخدمة؛ ومراقبة تقدم الشخص.



خدمات التدخل في الأزمات

- هذه الخدمة متاحة لمعالجة حالة عاجلة تحتاج إلى عناية فورية. الهدف من التدخل في الأزمات هو مساعدة الأشخاص في المجتمع، حتى لا ينتهي بهم الأمر في المستشفى. يمكن أن يستمر التدخل في الأزمات لمدة تصل إلى ثماني ساعات ويمكن توفيره في العيادة أو في مكتب مزود الخدمة، أو عبر الهاتف أو عن طريق الطبيب عن بعد، أو في المنزل أو في بيئة مجتمعية أخرى.

خدمات استقرار الأزمات

- هذه الخدمة متاحة لمعالجة حالة عاجلة تحتاج إلى عناية فورية. تستغرق عملية استقرار الأزمات أقل من 24 ساعة ويجب توفيرها في مرفق رعاية صحية مرخص يعمل على مدار 24 ساعة، أو في برنامج العيادات الخارجية في المستشفى، أو في موقع لمزود خدمة معتمد لتقديم خدمات استقرار الأزمات.

خدمات العلاج السكنية للبالغين

- توفر هذه الخدمات علاج الصحة النفسية وبناء المهارات للأشخاص الذين يعيشون في مرافق مرخصة تقدم خدمات العلاج السكنية للأشخاص الذين يعانون من حالة صحية نفسية. هذه الخدمات متاحة على مدار 24 ساعة في اليوم طوال أيام الأسبوع. لا تغطي Medi-Cal تكلفة الغرفة والطعام للتواجد في المرفق الصحي الذي يقدم خدمات العلاج السكنية للبالغين.

خدمات علاج الأزمات السكنية

- توفر هذه الخدمات علاج الصحة النفسية وبناء المهارات للأشخاص الذين يعانون من أزمة نفسية أو عاطفية خطيرة، ولكنهم لا يحتاجون إلى تلقي الرعاية في مستشفى للأمراض النفسية. تتوفر الخدمات على مدار 24 ساعة في اليوم طوال أيام الأسبوع في المرافق المرخصة. لا تغطي Medi-Cal تكلفة الغرفة والطعام للتواجد في المرفق الذي يقدم خدمات العلاج السكنية للأزمات.

خدمات العلاج اليومي المكثفة

- هذا برنامج منظم لتقديم علاج الصحة النفسية لمجموعة من الأشخاص الذين قد يحتاجون إلى البقاء في المستشفى أو مرفق رعاية آخر يعمل على مدار 24 ساعة. يستمر البرنامج على الأقل ثلاث ساعات في اليوم. يمكن للأشخاص الذهاب إلى منازلهم في الليل. يتضمن البرنامج أنشطة بناء المهارات والعلاجات بالإضافة إلى العلاج النفسي.

إعادة التأهيل اليومي

- هذا برنامج منظم ومصمم لمساعدة الأشخاص الذين يعانون من حالة صحية نفسية على تعلم وتطوير مهارات التأقلم والحياة وإدارة أعراض حالة الصحة النفسية بشكل أكثر فعالية. يستمر البرنامج ثلاث ساعات على الأقل يوميًا. يتضمن البرنامج أنشطة بناء المهارات والعلاجات.



خدمات مستشفى الأمراض النفسية

- يتم تقديم هذه الخدمات في مستشفى الأمراض النفسية مرخصة بناءً على تحديد أخصائي الصحة النفسية المرخص بأن الشخص يحتاج إلى علاج صحي نفسي مكثف على مدار 24 ساعة.

خدمات مرافق الصحة النفسية

- يتم تقديم هذه الخدمات في مرفق صحة نفسية مرخص ومتخصص في العلاج التأهيلي على مدار 24 ساعة لحالات الصحة النفسية 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 و/أو الشباب الذين تقل أعمارهم عن 21 عامًا؟

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

لكي يكون المستفيد مؤهلاً للحصول على خدمات الفحص والتشخيص والعلاج المبكر والدوري، يجب أن يكون عمر المستفيد أقل من 21 عامًا وأن يكون لديه نطاق كامل من Medi-Cal. يغطي الفحص والتشخيص والعلاج المبكر والدوري خدمات ضرورية لتصحيح أو مساعدة أي حالة صحية سلوكية. تعتبر الخدمات التي تحافظ على حالة الصحة السلوكية أو تدعمها أو تحسنها أو تجعلها أكثر تحملاً للمساعدة في حالة الصحة النفسية، وهي بدورها ضرورية من الناحية الطبية ويتم تغطيتها كخدمات الفحص والتشخيص والعلاج المبكر والدوري.

إذا كانت لديك أسئلة حول خدمات الفحص والتشخيص والعلاج المبكر والدوري، فيرجى الاتصال على الصحة السلوكية بمقاطعة ألاميدا على الرقم 1-800-491-9099 (TTY: 711) أو قم بزيارة [صفحة الموقع الإلكتروني لإدارة خدمات الرعاية الصحية للفحص والتشخيص والعلاج المبكر والدوري](#).

تتوفر الخدمات التالية أيضًا من خطة الصحة النفسية للأطفال والمراهقين والشباب الذين تقل أعمارهم عن 21 عامًا: الخدمات السلوكية العلاجية، وتنسيق العناية المركزة، والخدمات المنزلية المكثفة، وخدمات الرعاية البديلة العلاجية.

الخدمات السلوكية العلاجية

الخدمات السلوكية العلاجية هي تدخلات علاجية مكثفة وفردية وقصيرة الأجل في العيادات الخارجية للمستفيدين الذين تقل أعمارهم عن 21 عامًا. يعاني الأفراد الذين يتلقون هذه الخدمات من اضطرابات عاطفية خطيرة، ويعانون من انتقال مرهق أو أزمة في الحياة، ويحتاجون إلى خدمات دعم إضافية قصيرة الأجل ومحددة لتحقيق النتائج المحددة في خطة العلاج المكتوبة الخاصة بهم.



الخدمات السلوكية العلاجية هي نوع من خدمات الصحة النفسية المتخصصة المتاحة من خلال كل خطة للصحة النفسية إذا كنت تعاني من مشاكل عاطفية خطيرة. للحصول على الخدمات السلوكية العلاجية، يجب أن تتلقى خدمة الصحة النفسية، وأن يكون عمرك أقل من 21 عامًا، وأن يكون لديك نطاق كامل من Medi-Cal.

- إذا كنت تعيش في المنزل، يمكن لموظف الخدمات السلوكية العلاجية العمل معك بشكل فردي لتقليل المشكلات السلوكية الشديدة لمحاولة منعك من الحاجة إلى الذهاب إلى مستوى أعلى من الرعاية، مثل منزل جماعي للأطفال والشباب الذين تقل أعمارهم عن 21 عامًا والذين يعانون من مشاكل عاطفية خطيرة للغاية.
- إذا كنت تعيش في منزل جماعي للأطفال والشباب الذين تقل أعمارهم عن 21 عامًا والذين يعانون من مشاكل عاطفية خطيرة جدًا، فيمكن لموظف الخدمات السلوكية العلاجية العمل معك حتى تتمكن من الانتقال إلى مستوى أقل من الرعاية، مثل دار الحضانة أو العودة إلى المنزل.

ستساعدك الخدمات السلوكية العلاجية أنت وعائلتك أو مقدم الرعاية أو الوصي على تعلم طرق جديدة لمعالجة المشاكل السلوكية وطرق زيادة أنواع السلوك التي تسمح لك بالنجاح. ستعمل أنت وموظف الخدمات السلوكية العلاجية وعائلتك أو مقدم الرعاية أو الوصي معًا كفريق لمعالجة المشاكل السلوكية لفترة قصيرة حتى لا تعد بحاجة إلى الخدمات السلوكية العلاجية. سيكون لديك خطة خدمات سلوكية علاجية توضح ما ستفعله أنت وعائلتك ومقدم الرعاية أو الوصي وموظف الخدمات السلوكية العلاجية أثناء الخدمات السلوكية العلاجية، ومتى وأين ستحدث الخدمات السلوكية العلاجية. يمكن لموظفي الخدمات السلوكية العلاجية العمل معك في معظم الأماكن التي من المحتمل أن تحتاج فيها إلى المساعدة في معالجة مشكلاتك السلوكية. وهذا يشمل منزلك ودار الحضانة والمنزل الجماعي والمدرسة وبرنامج العلاج اليومي وغيرها من المجالات في المجتمع.

تنسيق العناية المركزة

تنسيق العناية المركزة هي خدمة إدارة الحالات المستهدفة التي تسهل تقييم تخطيط الرعاية وتنسيق الخدمات للمستفيدين الذين تقل أعمارهم عن 21 عامًا والمؤهلين للحصول على النطاق الكامل لخدمات Medi-Cal والذين يستوفون معايير الضرورة الطبية لهذه الخدمة.

تشمل مكونات خدمة تنسيق العناية المركزة التقييم؛ وتخطيط الخدمة وتنفيذها؛ والمراقبة والتكيف؛ والانتقال. يتم توفير خدمات تنسيق العناية المركزة من خلال مبادئ نموذج الممارسة الأساسية المتكاملة، بما في ذلك إنشاء فريق الطفل والأسرة لضمان تسهيل العلاقة التعاونية بين الطفل وأسرته وأنظمة خدمة الأطفال المعنية.

يشمل فريق الطفل والأسرة الدعم الرسمي (مثل منسق الرعاية ومزودي الخدمات ومديري الحالات من الوكالات التي تخدم الأطفال) والدعم الطبي (مثل أفراد الأسرة والجيران والأصدقاء ورجال الدين) والأفراد الآخرين الذين يعملون معًا لتطوير وتنفيذ خطة العمل وهم مسؤولون عن دعم الأطفال وأسرهم في تحقيق أهدافهم. يوفر تنسيق العناية المركزة أيضًا منسقًا مسؤولًا عن تنسيق العناية المركزة والذي:



- يضمن الوصول إلى الخدمات الطبية الضرورية وتنسيقها وتقديمها بطريقة قائمة على القوة وفردية وموجهة نحو العميل ومختصة ثقافيًا ولغويًا.
- يضمن أن الخدمات والدعم تسترشد باحتياجات الطفل.
- يسهل العلاقة التعاونية بين الطفل وأسرته والأنظمة المشاركة في تقديم الخدمات لهم.
- يدعم الوالدين/مقدم الرعاية في تلبية احتياجات أطفالهم.
- يساعد في إنشاء فريق الطفل والأسرة ويوفر الدعم المستمر.
- ينظم الرعاية ويطبّقها عبر مزودي الخدمات وأنظمة خدمة الأطفال للسماح للطفل بالخدمة في مجتمعهم.

الخدمات المنزلية المكثفة

الخدمات المنزلية المكثفة هي تدخلات فردية قائمة على القوة ومصممة لتغيير أو مساعدة حالات الصحة النفسية التي تتداخل مع أداء الطفل/الشباب وتهدف إلى مساعدة الطفل/الشباب على بناء المهارات اللازمة للعمل الناجح في المنزل والمجتمع وتحسين قدرة أسرة الطفل/الشباب على مساعدة الطفل/الشباب على العمل بنجاح في المنزل والمجتمع.

يتم تقديم خدمات الخدمات المنزلية المكثفة وفقًا لخطة علاج فردية تم تطويرها بموجب نموذج الممارسة الأساسية المتكاملة من قبل فريق الطفل والأسرة بالتنسيق مع خطة الخدمة الشاملة للأسرة، والتي قد تشمل، على سبيل المثال لا الحصر، التقييم وتطوير الخطة والعلاج وإعادة التأهيل والضمانات. يتم توفير الخدمات المنزلية المكثفة للمستفيدين الذين تقل أعمارهم عن 21 عامًا والمؤهلين للحصول على خدمات Medi-Cal كاملة النطاق والذين يستوفون معايير الضرورة الطبية لهذه الخدمة.

الرعاية البديلة العلاجية

يسمح نموذج خدمة الرعاية البديلة العلاجية بتوفير خدمات الصحة النفسية المتخصصة قصيرة المدى والمكثفة والمستتيرة بالصدمات والفردية للأطفال حتى سن 21 عامًا والذين لديهم احتياجات عاطفية وسلوكية معقدة. تشمل الخدمات تطوير الخطط وإعادة التأهيل والضمانات. في الرعاية البديلة العلاجية، يتم وضع الأطفال مع أولياء أمور مدربين وتحت إشراف مكثف ومدعومين من قبل أولياء أمور الرعاية البديلة العلاجية.



الخدمات المتاحة عبر الهاتف أو من خلال الرعاية الصحية عن بُعد

الخدمات التي يمكن تقديمها عبر الهاتف أو من خلال الرعاية الصحية عن بُعد:

- خدمات الصحة النفسية
- خدمات دعم الأدوية
- خدمات التدخل في الأزمات
- إدارة الحالات المستهدفة
- تنسيق العناية المركزة
- خدمات دعم الأقران

قد يتم تسليم بعض مكونات الخدمة من خلال الرعاية الصحية عن بُعد أو عبر الهاتف:

- خدمات العلاج اليومي المكثفة
- إعادة التأهيل اليومي
- خدمات العلاج السكنية للبالغين
- خدمات علاج الأزمات السكنية
- خدمات استقرار الأزمات

الخدمات التي لا يمكن تقديمها عبر الهاتف أو من خلال الرعاية الصحية عن بُعد:

- خدمات مرافق الصحة النفسية
- خدمات مستشفى الأمراض النفسية
- الخدمات السلوكية العلاجية
- الخدمات المنزلية المكثفة
- الرعاية البديلة العلاجية



تحديد المنافع السلبية من خلال خطة الصحة النفسية الخاصة بك (MHP)

ما هي الحقوق التي أمتلكها إذا رفضت خطة الصحة النفسية الخدمات التي أريدها أو أعتقد أنني بحاجة إليها؟

إذا رفضت خطة الصحة النفسية الخاصة بك، أو مزود الخدمة نيابة عن خطة الصحة النفسية، الخدمات التي تريدها أو تعتقد أنه يجب عليك الحصول عليها أو الحد منها أو تقليلها أو تأخيرها أو إنهاؤها، فيحق لك الحصول على إشعار خطي (يسمى "إشعار تحديد المنافع السلبية") من خطة الصحة النفسية. لديك أيضًا الحق في عدم الموافقة على القرار من خلال طلب الطعن. تناقش الأقسام الواردة أدناه حقك في الإشعار وما يجب فعله إذا كنت لا توافق على قرار خطة الصحة النفسية الخاصة بك.

ما هو تحديد المنافع السلبية؟

يتم تعريف تحديد المنافع السلبية على أنه يعني أيًا من الإجراءات التالية:

تم اتخاذها من خلال خطة الصحة النفسية:

1. الرفض أو التفويض المحدود للخدمة المطلوبة، بما في ذلك القرارات المستندة إلى نوع أو مستوى الخدمة، أو الضرورة الطبية، أو الملاءمة، أو الإعداد، أو فعالية المنفعة المشمولة؛
2. تخفيض أو تعليق أو إنهاء خدمة معتمدة مسبقًا؛
3. الرفض، كليًا أو جزئيًا، للدفع مقابل الخدمة؛
4. تعذر تقديم الخدمات في الوقت المناسب؛
5. عدم التصرف ضمن الفترات الزمنية المطلوبة للحل القياسي للتظلمات والطعون (إذا قمت بتقديم تظلم مع خطة الصحة النفسية ولم ترد خطة الصحة النفسية إليك بقرار خطي بشأن شكاوك في غضون 90 يومًا). إذا قدمت طعنًا في خطة الصحة النفسية ولم ترد خطة الصحة النفسية عليك بقرار خطي بشأن الطعن المقدم منك في غضون 30 يومًا، أو إذا قدمت طعنًا سريعًا، ولم تتلق ردًا في غضون 72 ساعة؛ أو
6. رفض طلب المستفيد بالاعتراض على المسؤولية المالية.



ما هو إشعار تحديد المنافع السلبية؟

إشعار تحديد المنافع السلبية هو خطاب سترسله خطة الصحة النفسية الخاصة بك إذا اتخذت قرارًا برفض أو تقييد أو تقليل أو تأخير أو إنهاء الخدمات التي تعتقد أنت ومزودك أنك بحاجة للحصول عليها. يتضمن ذلك رفض الدفع مقابل الخدمة، أو الرفض على أساس الادعاء بأن الخدمات غير مشمولة، أو الرفض على أساس الادعاء بأن الخدمات ليست ضرورية من الناحية الطبية، أو رفض أن الخدمة مخصصة لنظام التسليم الخاطئ، أو رفض طلب الاعتراض على المسؤولية المالية. يُستخدم إشعار تحديد المنافع السلبية أيضًا لإخبارك إذا لم يتم حل التظلم أو الطعن أو الطعن المستعجل في الوقت المناسب، أو إذا لم تحصل على خدمات ضمن معايير الجدول الزمني لخطة الصحة النفسية لتقديم الخدمات.

توقيت الإشعار

يجب أن ترسل الخطة الإشعار بالبريد إلى المستفيد قبل 10 أيام على الأقل من تاريخ الإجراء لإنهاء أو تعليق أو تخفيض خدمة الصحة النفسية المتخصصة المصرح بها مسبقًا. يجب أن ترسل الخطة أيضًا الإشعار بالبريد إلى المستفيد في غضون يومي عمل من قرار رفض الدفع أو القرارات التي تؤدي إلى رفض أو تأخير أو تعديل كل أو جزء من خدمات الصحة النفسية المتخصصة المطلوبة.

هل سأحصل دائمًا على إشعار بتحديد المنافع السلبية عندما لا أحصل على الخدمات التي أريدها؟

هناك بعض الحالات التي قد لا تتلقى فيها إشعارًا بتحديد المنافع السلبية. لا يزال بإمكانك الطعن في خطة المقاطعة أو إذا كنت قد أكملت عملية الطعن، يمكنك طلب عقد جلسة استماع عادلة في الولاية عند حدوث هذه الأمور. يتم تضمين معلومات حول كيفية تقديم طعن أو طلب جلسة استماع عادلة في هذا الكتيب. يجب أن تكون المعلومات متاحة أيضًا في مكتب مزود الخدمة الخاص بك.

ماذا سيخبرني إشعار تحديد المنافع السلبية؟

سيخبرك إشعار تحديد المنافع السلبية بما يلي:

- القرار الذي اتخذته خطة الصحة النفسية الخاصة بك والذي يؤثر عليك وعلى قدرتك على الحصول على الخدمات



- التاريخ الذي سيصبح فيه القرار ساري المفعول وسبب القرار
- قواعد الولاية أو القواعد الفيدرالية التي استند إليها القرار
- حقوقك في تقديم طعن إذا كنت لا توافق على قرار خطة الصحة النفسية
- كيفية تقديم طعن مع خطة الصحة النفسية
- كيفية طلب عقد جلسة استماع عادلة في الولاية إذا لم تكن راضيًا عن قرار خطة الصحة النفسية بشأن الطعن
- كيفية طلب طعن مستعجل أو جلسة استماع عادلة في الولاية مستعجلة
- كيفية الحصول على المساعدة في تقديم طعن أو طلب عقد جلسة استماع عادلة في الولاية
- كم من الوقت يتعين عليك تقديم طعن أو طلب عقد جلسة استماع عادلة في الولاية
- حقك في الاستمرار في تلقي الخدمات أثناء انتظار الطعن أو قرار جلسة الاستماع العادلة في الولاية، وكيفية طلب استمرار هذه الخدمات، وما إذا كانت تكاليف هذه الخدمات ستغطيها Medi-Cal
- عندما يتعين عليك تقديم طعن أو طلب عقد جلسة استماع عادلة في الولاية إذا كنت تريد استمرار تلقي الخدمات

ماذا أفعل عندما أحصل على إشعار تحديد المنافع السلبية؟

عندما تتلقى إشعارًا بتحديد المنافع السلبية، عليك قراءة جميع المعلومات الواردة في الإشعار بعناية. إذا لم تفهم الإشعار، يمكن أن تساعدك خطة الصحة النفسية الخاصة بك. يمكنك أيضًا أن تطلب من شخص آخر مساعدتك.

إذا أخبرتك خطة الصحة النفسية أن خدماتك ستنتهي أو ستخفض وأنت لا توافق على القرار، فلديك الحق في تقديم طعن لهذا القرار. يمكنك الاستمرار في الحصول على الخدمات حتى يتم البت في الطعن أو جلسة الاستماع العادلة في الولاية. يجب عليك طلب استمرار الخدمات في موعد لا يتجاوز 10 أيام بعد تلقي إشعار تحديد المزايا السلبية أو قبل تاريخ سريان التغيير.



عملية حل المشكلة: لتقديم تظلم أو طعن

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

يجب أن تحتوي خطة الصحة النفسية الخاصة بك على عملية لحل شكوى أو مشكلة بشأن أي مسألة تتعلق بخدمات الصحة النفسية المتخصصة التي تريدها أو تتلقاها. وهذا ما يسمى عملية حل المشكلة ويمكن أن يتضمن:

1. **عملية التظلم:** تعبير عن عدم الرضا عن أي شيء يتعلق بخدمات الصحة النفسية المتخصصة أو خطة الصحة النفسية.
2. **عملية الطعن:** مراجعة القرار (على سبيل المثال، الرفض أو الإنهاء أو التخفيض في الخدمات) الذي تم اتخاذه بشأن خدمات الصحة النفسية المتخصصة الخاصة بك من خلال خطة الصحة النفسية أو مزود الخدمة الخاص بك.
3. **عملية عقد جلسة الاستماع العادلة في الولاية:** عملية طلب عقد جلسة استماع إدارية أمام قاضي القانون الإداري للولاية إذا رفضت خطة الصحة النفسية طلب الطعن المقدم منك.

لن يتم احتساب تقديم تظلم أو طعن أو طلب عقد جلسة استماع عادلة في الولاية ضدك ولن يؤثر على الخدمات التي تتلقاها. يساعد تقديم التظلم أو الطعن في الحصول على الخدمات التي تحتاجها وحل أي مشاكل تواجهك مع خدمات الصحة النفسية المتخصصة الخاصة بك. تساعد طلبات التظلم والطعن أيضاً خطة الصحة النفسية من خلال تزويدهم بالمعلومات التي يمكنهم استخدامها لتحسين الخدمات. عند الانتهاء من طلب التظلم أو الطعن المقدم منك، ستقوم خطة الصحة النفسية الخاصة بك بإخطارك أنت والآخرين المعنيين، مثل مزودي الخدمات، بالنتيجة النهائية. عندما يتم القرار في طلبك لعقد جلسة استماع عادلة في الولاية، سيقوم مكتب عقد جلسات الاستماع العادلة في الولاية بإخطارك أنت والآخرين المعنيين بالنتيجة النهائية. يمكنك معرفة المزيد حول كل عملية لحل مشكلة أدناه.

هل يمكنني الحصول على المساعدة في تقديم طلب طعن أو تظلم أو عقد جلسة استماع عادلة في الولاية؟

ستساعد خطة الصحة النفسية الخاصة بك في توضيح هذه العمليات لك ويجب أن تساعدك على تقديم طلب تظلم أو طعن أو عقد جلسة استماع عادلة في الولاية. يمكن أن تساعدك خطة الصحة النفسية أيضاً في تحديد ما إذا كنت مؤهلاً لما يسمى بعملية "الطعن المستعجل"، مما يعني أنه ستتم مراجعتها بسرعة أكبر لأن صحتك و/أو صحتك النفسية و/أو استقرارك في خطر. يمكنك أيضاً تفويض شخص آخر بالتصرف نيابة عنك، بما في ذلك مزود خدمات الصحة النفسية المتخصص أو المحامي.



إذا كنت ترغب في الحصول على المساعدة، اتصل على مكتب خدمة العملاء على الرقم 1-800-779-0787. يجب أن توفر لك خطة الصحة النفسية الخاصة بك المساعدة المعقولة في استكمال النماذج والخطوات الإجرائية الأخرى المتعلقة بطلب التظلم أو الطعن. وهذا يشمل، على سبيل المثال لا الحصر، توفير خدمات الترجمة الفورية وأرقام الهواتف المجانية مع TTY/TDD وإمكانية الترجمة الفورية.

هل يمكن للولاية مساعدتي في حل مشكلتي/أسئلتي؟

يمكنك الاتصال بإدارة خدمات الرعاية الصحية، مكتب طلبات التظلم، من يوم الاثنين إلى الجمعة من الساعة 8 صباحًا حتى الساعة 5 مساءً. (بخلاف أيام العطلات) عبر الهاتف على الرقم 888-452-8609 أو عبر البريد الإلكتروني على MMCDOMbudsmanOffice@dhcs.ca.gov. يرجى ملاحظة ما يلي: لا تعتبر رسائل البريد الإلكتروني سرية. لا ينبغي عليك إدراج أي معلومات شخصية في رسالة بريد إلكتروني.

يمكنك أيضًا الحصول على مساعدة قانونية مجانية في مكتب المساعدة القانونية المحلي أو مجموعات أخرى. يمكنك أيضًا الاتصال بإدارة كاليفورنيا للخدمات الاجتماعية (CDSS) للاستفسار عن حقوقك في الاستماع إليك عن طريق الاتصال على وحدة استفسارات العامة والرد عليها عبر الهاتف على الرقم 800-952-5253 (وبالنسبة لـ TTY، اتصل على الرقم 800-952-8349).



عملية التظلم

ما المقصود بالتظلم؟

التظلم هو تعبير عن عدم الرضا عن أي شيء يتعلق بخدمات الصحة النفسية المتخصصة الخاصة بك والتي التي لا تعتبر ضمن المشاكل المشمولة في عمليات الطعن وجلسة الاستماع العادلة في الولاية.

ما هي عملية التظلم؟

عملية التظلم هي عملية خطة الصحة النفسية لمراجعة التظلم أو الشكوى بخصوص خدماتك أو خطة الصحة النفسية. يمكن تقديم التظلم في أي وقت شفهيًا أو خطيًا، ولن يؤدي تقديم التظلم إلى فقدان حقوقك أو خدماتك. إذا قمت بتقديم تظلم، فلن يواجه مزود الخدمة أي مشكلة.

يمكنك تفويض شخص آخر أو محامٍ أو مزود الخدمة الخاص بك بالتصرف نيابة عنك. إذا فوضت شخصًا آخر بالتصرف نيابة عنك، فقد تطلب منك خطة الصحة النفسية التوقيع على نموذج يسمح لخطة الصحة النفسية بمشاركة المعلومات مع هذا الشخص.

يجب أن يكون أي شخص يعمل في خطة الصحة النفسية التي تقرر أن التظلم مؤهلاً لاتخاذ القرارات ولا يشارك في أي مستويات سابقة من المراجعة أو صنع القرار.

متى يمكنني تقديم تظلم؟

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

كيف يمكنني تقديم تظلم؟

يمكنك الاتصال على خطة الصحة النفسية الخاصة بك على الرقم 1-800-779-0787 للحصول على المساعدة بشأن التظلم. يمكن تقديم طلبات التظلم شفهيًا أو خطيًا. لا يجب متابعة طلبات التظلم الشفوية كتابة. إذا كنت ترغب في تقديم شكواك خطيًا، فستوفر خطة الصحة النفسية مظاريف معنونة ذاتيًا في جميع مواقع مزودي الخدمة لتتمكن من إرسال شكواك بالبريد. إذا لم يكن لديك ظرف موجه ذاتيًا، فيمكنك إرسال تظلمك بالبريد مباشرة إلى العنوان المدرج في مقدمة هذا الكتيب.



كيف أعرف ما إذا كانت خطة الصحة النفسية قد استلمت التظلم المقدم مني؟

تُطالب خطة الصحة النفسية الخاصة بك بإعلامك بأنها استلمت التظلم المقدم منك عن طريق إرسال تأكيد خطي إليك.

متى سيتم البت في التظلم المقدم مني؟

يجب أن تتخذ خطة الصحة النفسية قرارًا بشأن شكاوك في غضون 90 يومًا تقويميًا من تاريخ تقديم التظلم. قد يتم تمديد الفترات الزمنية لاتخاذ القرار لمدة تصل إلى 14 يومًا تقويميًا إذا طلبت التمديد، أو إذا اعتقدت خطة الصحة النفسية أن هناك حاجة إلى معلومات إضافية وأن التأخير هو لصالحك. من الأمثلة على الوقت الذي قد يكون فيه التأخير لصالحك هو عندما تعتقد خطة الصحة النفسية أنها قد تكون قادرة على حل تظلمك إذا كان لديهم المزيد من الوقت للحصول على معلومات منك أو من الأشخاص الآخرين المعنيين.

كيف أعرف ما إذا كانت خطة الصحة النفسية قد اتخذت قرارًا بشأن التظلم المقدم مني أم لا؟

عندما يتم اتخاذ قرار بشأن شكاوك، ستقوم خطة الصحة النفسية بإخطارك أو من ينوب عنك خطيًا بهذا القرار. إذا تعذرت خطة الصحة النفسية الخاصة بك في إخطارك أو إخطار أيًا من الأطراف المتضررة بقرار التظلم في الوقت المناسب، فستقدم لك خطة الصحة النفسية بإشعار تحديد المنافع السلبية لإعلامك بحقك في طلب عقد جلسة استماع عادلة في الولاية. إن خطة الصحة النفسية الخاصة بك مطلوبة لتزويدك بإشعار تحديد المنافع السلبية في تاريخ انتهاء الإطار الزمني. يمكنك الاتصال بخطة الصحة النفسية للحصول على مزيد من المعلومات إذا لم تتلق إشعارًا بتحديد المنافع السلبية.

هل هناك موعد نهائي لتقديم التظلم؟

لا، يمكنك تقديم تظلم في أي وقت.



عملية الطعن (العادي والمستعجل)

يجب أن تسمح لك خطة الصحة النفسية الخاصة بك بالطعن في قرار خطة الصحة النفسية الخاصة بك الذي لا توافق عليه وطلب مراجعة بعض القرارات التي اتخذتها خطة الصحة النفسية أو مقدمو الخدمة بشأن خدمات الصحة النفسية المتخصصة الخاصة بك. هناك طريقتان لطلب المراجعة. إحدى الطرق هي استخدام عملية الطعن العادي. الطريقة الأخرى هي استخدام عملية الطعن المستعجل. هذان النوعان من الطعون متشابهان؛ ومع ذلك، هناك متطلبات محددة للتأهل للطعن المستعجل. يتم شرح المتطلبات المحددة أدناه.

ما هو الطعن العادي؟

الطعن العادي هو طلب النظر في القرار الذي اتخذته خطة الصحة النفسية أو مزود الخدمة الخاص بك والذي يتضمن رفضاً أو تغييرات في الخدمات التي تعتقد أنك بحاجة إليها. إذا طلبت طعناً عادياً، فقد تستغرق خطة الصحة النفسية ما يصل إلى 30 يوماً للنظر فيه إذا كنت تعتقد أن الانتظار لمدة 30 يوماً سيعرض صحتك للخطر، فيجب عليك طلب "الطعن المستعجل". سوف تقوم عملية الطعن العادي بما يلي:

- السماح لك بتقديم طعن شفهي أو خطي.
- التأكد من أن تقديم طعن لن يحسب ضدك أو ضد مزود الخدمة الخاص بك بأي شكل من الأشكال.
- السماح لك بتفويض شخص آخر بالتصرف نيابة عنك، بما في ذلك مزود الخدمة. إذا فوضت شخصاً آخر بالتصرف نيابة عنك، فقد تطلب منك خطة الصحة النفسية التوقيع على نموذج يسمح لخطة الصحة النفسية بمشاركة المعلومات مع هذا الشخص.
- الاستمرار في تقديم المزايا الخاصة بك عند طلب الطعن على القرار خلال الفترة الزمنية المحددة والبالغة 10 أيام ميلادية من تاريخ وضع علامة الإرسال بالبريد على إشعار تحديد المنافع السلبية أو تسليمه لك شخصياً. لا يتعين عليك الدفع مقابل الخدمات المستمرة خلال فترة النظر في الطعن. إذا طلبت الاستمرار في تقديم المزايا والفوائد، وأكد القرار النهائي للطعن على قرار تخفيض أو وقف الخدمة التي تحصل عليها، فقد يُطلب منك دفع تكلفة الخدمات المقدمة أثناء الانتظار للنظر في الطعن.
- ضمان أن يكون الأفراد المعنيين باتخاذ القرارات مؤهلين للقيام بذلك وأنهم لم يشاركوا في أي مستويات سابقة للمراجعة أو اتخاذ القرار.
- السماح لك أو لممثلك بالاطلاع على ملف حالتك، بما في ذلك سجلك الطبي وأي مستندات أو سجلات أخرى يتم النظر فيها أثناء وقبل عملية الطعن على القرار.



- السماح بإتاحة فرصة معقولة لك لتقديم أدلة وادعاءات بخصوص الوقائع أو القانون شخصيًا أو خطيًا.
- السماح لك أو لممثلك أو للممثل القانوني لمستفيد متوفى بالمشاركة كأطراف معنية في الطعن.
- إبلاغك بأنه يتم النظر في طلب الطعن المقدم منك عن طريق إرسال تأكيد خطي إليك.
- إبلاغك بحقك في طلب عقد جلسة استماع عادلة في الولاية بعد الانتهاء من عملية الطعن مع خطة الصحة النفسية.

متى يمكنني تقديم الطعن؟

يمكنك تقديم الطعن مع خطة الصحة النفسية الخاصة بك في أي من الحالات التالية:

- إذا قررن خطة الصحة النفسية أو أحد مزودي الخدمات المتعاقدين أنك غير مؤهل لتلقي أي من خدمات الصحة النفسية المتخصصة في Medi-Cal لأنك لا تستوفي معايير الضرورة الطبية.
- إذا اعتقد مزود الخدمة أنك بحاجة إلى خدمة صحة نفسية متخصصة ويطلب الموافقة على خطة الصحة النفسية، لكن لم توافق خطة الصحة النفسية ورفضت طلب مزود الخدمة الخاص بك أو قامت بتغيير نوع أو تكرار الخدمة.
- إذا طلب مزود الخدمة الخاص بك الموافقة على خطة الصحة النفسية، لكن خطة الصحة النفسية تحتاج إلى مزيد من المعلومات لاتخاذ قرار ولا تستكمل عملية الموافقة في الوقت المحدد.
- إذا لم تقدم خطة الصحة النفسية الخاصة بك خدمات لك بناءً على الجداول الزمنية التي وضعتها خطة الصحة النفسية.
- إذا كنت لا تعتقد أن خطة الصحة النفسية تقدم الخدمات قريبًا بما يكفي لتلبية احتياجاتك.
- إذا لم يتم البت في التظلم أو الطعن العادي أو الطعن المستعجل في الوقت المناسب.
- إذا لم تتفق أنت ومزود الخدمة الخاص بك على خدمات الصحة النفسية المتخصصة التي تحتاجها.



كيف يمكنني تقديم طعن؟

يمكنك الاتصال على خطة الصحة النفسية الخاصة بك على الرقم 1-800-779-0787، 711 TTY: للحصول على مساعدة في ملء الطعن. ستوفر خطة الصحة النفسية مظاريف موجهة ذاتيًا بجميع مواقع مزودي الخدمة لتتمكن من إرسال طلب الطعن بالبريد. إذا لم يكن لديك ظرف موجه ذاتيًا، فيمكنك إرسال طلب الطعن المقدم منك بالبريد مباشرةً إلى العنوان المدرج في بداية هذا الكتيب أو يمكنك إرسال طلب الطعن عن طريق البريد الإلكتروني على QAOffice@acgov.org أو عن طريق الفاكس إلى 510-639-1346.

كيف أعرف إذا تم البت في طلب الطعن المقدم مني؟

ستقوم خطة الصحة النفسية الخاصة بك بإخطارك أو من يمثلك خطيًا بقرارهم في الطعن المقدم منك. سيتضمن الإشعار المعلومات التالية:

- نتائج عملية البت في الطعن
- تاريخ صدور القرار الطعن
- إذا لم يتم البت في الطعن لصالحك، سوف يحتوي الإشعار أيضًا على معلومات تتعلق بحقك في المطالبة بعقد جلسة استماع عادلة في الولاية وإجراءات تقديم طلب عقد جلسة استماع عادلة في الولاية.

هل هناك موعد نهائي لتقديم الطعن؟

يجب عليك تقديم الطعن في غضون 60 يومًا ميلاديًا من تاريخ تلقي إشعار تحديد المنافع السلبية. لا توجد مواعيد نهائية لتقديم الطعن عندما لا تتلقى إشعار تحديد المنافع السلبية، لذلك يمكنك تقديم هذا النوع من الطعن في أي وقت.

متى سيتم البت في الطعن المقدم مني؟

يجب على خطة الصحة النفسية البت في الطعن المقدم منك في غضون 30 يومًا تقويميًا من تاريخ تلقي خطة الصحة النفسية لطلب الطعن المقدم منك. قد يتم تمديد الفترات الزمنية لاتخاذ القرار حتى 14 يومًا تقويميًا إذا طلبت التمديد، أو إذا كانت خطة الصحة النفسية تعتقد أن هناك حاجة للحصول على معلومات إضافية وأن التأخير هو لصالحك. ومن الأمثلة على الوقت الذي يكون فيه التأخير لصالحك هو عندما تعتقد خطة الصحة النفسية أنها قد تكون قادرة على الموافقة على الطعن المقدم منك إذا كان لديها المزيد من الوقت للحصول على معلومات منك أو من مزود الخدمة الخاص بك.



ماذا لو لم أستطع الانتظار لـ 30 يومًا للبت في الطعن المقدم مني؟

قد تكون عملية الطعن أسرع إذا كانت مؤهلة لعملية الطعن المستعجل.

ما هو الطعن المستعجل؟

الطعن المستعجل هو طريقة أسرع للبت في الطعن. تتبع عملية الطعن المستعجل عملية مشابهة لعملية الطعن العادي. ومع ذلك، يجب أن تثبت أن انتظار الطعن العادي يمكن أن يجعل حالة صحتك النفسية أسوأ. تتبع عملية الطعن المستعجل أيضًا مواعيد نهائية مختلفة عن الطعن العادي. تستغرق خطة الصحة النفسية 72 ساعة لمراجعة الطعون المستعجلة. يمكنك تقديم طلب شفهي للطعن المستعجل. لا يتعين عليك تقديم طلب الطعن المستعجل خطيًا.

متى يمكنني تقديم الطعن المستعجل؟

إذا كنت تعتقد أن الانتظار لمدة تصل إلى 30 يومًا للبت في الطعن العادي سيعرض حياتك أو صحتك أو قدرتك على تحقيق الحد الأقصى من الوظائف أو الحفاظ عليها أو استعدادتها للخطر، فيمكنك طلب البت المستعجل في الطعن. إذا وافقت خطة الصحة النفسية على أن الطعن المقدم منك يفي بمتطلبات الطعن المستعجل، فستقوم خطة الصحة النفسية الخاصة بك بالبت في الطعن المستعجل المقدم منك في غضون 72 ساعة بعد تلقي خطة الصحة النفسية للطعن. قد يتم تمديد الفترات الزمنية للبت لمدة تصل إلى 14 يومًا تقويميًا إذا طلبت التمديد، أو إذا أظهرت خطة الصحة النفسية أن هناك حاجة للحصول على معلومات إضافية وأن التأخير في مصلحتك.

إذا قامت خطة الصحة النفسية الخاصة بك بتمديد الفترات الزمنية، فستقدم لك خطة الصحة النفسية إيضاح خطيًا لسبب تمديد الفترات الزمنية. إذا قررت خطة الصحة النفسية أن الطعن المقدم منك غير مؤهل للطعن المستعجل، فيجب أن تبذل خطة الصحة النفسية جهودًا معقولة لإعطائك إشعارًا شفهيًا على الفور وستقوم بإخطارك خطيًا في غضون يومين تقويميين مع إعطائك سبب القرار. سيتبع طلب الطعن المقدم منك بعد ذلك الفترات الزمنية المعتادة لتقديم الطعون الموضحة مسبقًا في هذا القسم. إذا كنت لا توافق على قرار المقاطعة بأن الطعن المقدم منك لا يستوفي معايير الطعون المستعجلة فيمكنك التظلم على هذا القرار.

بمجرد أن تقوم خطة الصحة النفسية الخاصة بك بالبت في الطعن المقدم منك المستعجل، ستقوم خطة الصحة النفسية بإبلاغك بالقرار أنت وجميع الأطراف المتضررين شفهيًا وخطيًا.



عملية جلسة الاستماع العادلة في الولاية

ما هي جلسة الاستماع العادلة في الولاية؟

جلسة الاستماع العادلة في الولاية هي مراجعة مستقلة يجريها قاضي القانون الإداري الذي يعمل في إدارة كاليفورنيا للخدمات الاجتماعية، لضمان حصولك على خدمات الصحة النفسية المتخصصة التي يحق لك الحصول عليها بموجب برنامج Medi-Cal. يمكنك أيضاً زيارة إدارة كاليفورنيا للخدمات الاجتماعية على <https://www.cdss.ca.gov/hearing-requests> للحصول على موارد إضافية.

ما هي حقوق الاستماع العادلة التي أتمتع بها في الولاية؟

لديك الحق في:

- طلب عقد جلسة استماع أمام قاضي القانون الإداري (وتسمى أيضاً جلسة استماع عادلة في الولاية).
- أن يتم إبلاغك بكيفية طلب عقد جلسة استماع عادلة في الولاية.
- أن يتم إبلاغك بالقواعد التي تحكم التمثيل أمام جلسة الاستماع العادلة في الولاية.
- مواصلة الحصول على المزايا الخاصة بك بناءً على طلبك أثناء عملية عقد جلسة الاستماع العادلة في الولاية إذا طلبت عقد جلسة استماع عادلة للولاية خلال الفترات الزمنية المحددة.

متى يمكنني تقديم طلب عقد جلسة استماع عادلة في الولاية؟

يمكنك تقديم طلب عقد جلسة استماع عادلة في الولاية في أي من الحالات التالية:

- إذا كنت قدمت طعناً وتلقيت رسالة بالقرار في الطعن تخبرك أن خطة الصحة النفسية الخاصة بك ترفض طلب الطعن المقدم منك.
- إذا لم يتم البت في التظلم أو الطعن العادي أو الطعن المستعجل في الوقت المناسب.



كيف أطلب عقد جلسة استماع عادلة في الولاية؟

يمكنك طلب عقد جلسة استماع عادلة في الولاية:

- عبر الإنترنت على الرابط التالي: <https://acms.dss.ca.gov/acms/login.request.do>
- خطيًا: أرسل طلبك إلى إدارة الرعاية بالمقاطعة على العنوان الموضح في إشعار تحديد المنافع السلبية، أو أرسله بالبريد إلى:

إدارة كاليفورنيا للخدمات الاجتماعية

قسم جلسات الاستماع العادلة في الولاية

P.O. Box 944243, Mail Station 9-17-37

Sacramento, CA 94244-2430

أو عبر الفاكس إلى: **916-651-5210** أو **916-651-2789**

كما يُمكنك أيضًا طلب عقد جلسة استماع عادلة في الولاية أو جلسة استماع مستعجلة:

- عبر الهاتف: اتصل على قسم جلسات الاستماع في المقاطعة، على الرقم المجاني على **800-743-8525** أو **855-795-0634** أو على خط الاستفسار للرد العام على الرقم المجاني **800-952-5253** أو للصم والبكم على الرقم **800-952-8349**.

هل هناك موعد نهائي لطلب عقد جلسة استماع عادلة في الولاية؟

نعم، أنت تملك فقط 120 يوم لطلب عقد جلسة استماع عادلة في الولاية. وتبدأ فترة الـ 120 يوم إما في اليوم التالي لخطة الصحة النفسية التي تمنحك فيه بشكل شخصي إخطار قرار الطعن المُقدم أو في اليوم الذي يلي تاريخ ختم البريد لإخطار قرار الطعن في خطة الصحة النفسية.

في حالة عدم استلامك لإشعار تحديد المنافع السلبية، يمكنك طلب عقد جلسة استماع عادلة في الولاية في أي وقت.

هل يُمكنني الاستمرار في تلقي الخدمات أثناء انتظار البت في جلسة الاستماع العادلة في الولاية؟

في حالة تلقيك مؤخرًا للخدمات المصرح بها وترغب في الاستمرار في تلقي تلك الخدمات أثناء انتظار البت في جلسة الاستماع العادلة في الولاية، يتعين عليك طلب عقد جلسة استماع في غضون 10 أيام من تاريخ تلقي إشعار تحديد المنافع السلبية أو قبل تاريخ إيقاف خطة الصحة النفسية للخدمات المذكورة أو خفضها. وعند طلبك عقد جلسة استماع عادلة في الولاية، يتعين عليك الإفادة بأنك ترغب في الاستمرار في تلقي الخدمات أثناء عملية جلسة الاستماع العادلة في الولاية.

في حالة طلبك الاستمرار في تلقي الخدمات وتأكيد القرار النهائي لجلسة الاستماع العادلة في الولاية على خفض الخدمات التي تتلقاها

اتصل بخط المساعدة لهيئة الصحة السلوكية بمقاطعة ألبيدا على الرقم 1-800-491-9099 (TTY: 711) أو قم بزيارة الموقع الإلكتروني على الرابط <https://www.acbhcs.org/> خط الوصول متاح على مدار 24 ساعة طوال أيام الأسبوع.



أو عدم استمرارها، فقد تُطالب بدفع تكلفة الخدمات المُقدمة أثناء انتظار البت في جلسة الاستماع العادلة في الولاية.

متى يتم اتخاذ قرار بشأن جلسة الاستماع العادلة في الولاية الخاصة بي؟

بعد طلبك لعقد جلسة استماع عادلة في الولاية، قد تستغرق حوالي 90 يوم لاتخاذ قرار في قضيتك وإرسال ردك.

هل يُمكنني الحصول على جلسة استماع عادلة في الولاية بشكل أسرع؟

إذا كنت تعتقد أن الانتظار كل هذه المدة سيضر بصحتك، فقد تتمكن من الحصول على رد على طلبك في غضون ثلاثة أيام عمل. اطلب من طبيبك أو مزود خدمة آخر إرسال خطاب بذلك لأجلك. يمكنك أيضًا كتابة خطاب بنفسك. يجب أن يشرح الخطاب بالتفصيل تفسير كيف أن الانتظار لمدة تصل إلى 90 يومًا لحين البت في المسألة الخاصة بك سيضر بحياتك أو صحتك بشكل خطير أو سيضر بقدرتك على تحقيق أو الحفاظ على أو استعادة الحد الأقصى من الوظائف. بعد ذلك، تأكد من طلب عقد "جلسة استماع مستعجلة" وإرسال خطاب يفيد بأنك ترغب في عقد جلسة استماع مستعجلة.

سوف تقوم إدارة الخدمات الاجتماعية، قسم جلسات الاستماع العادلة في الولاية بمراجعة طلبك لعقد جلسة استماع عادلة في الولاية مستعجلة واتخاذ قرار بشأن مدى تأهيلها في حالة الموافقة على طلب عقد جلسة الاستماع المستعجلة الخاصة بك، سوف تنعقد الجلسة ويتم البت في الجلسة في غضون ثلاثة أيام عمل من تاريخ استلام طلبك من قسم جلسات الاستماع العادلة في الولاية.



التوجيه المُسبق

ما المقصود بالتوجيه المُسبق؟

يكون لك الحق في الحصول على توجيه مُسبق. ويكون التوجيه المُسبق عبءًا عن تعليمات خطية بشأن الرعاية الصحية الخاصة بك والمُعترف بها في قانون كاليفورنيا. وتشمل المعلومات التي تنص على الكيفية التي ترغب بها في تقديم الرعاية الصحية لك أو يرد بها القرارات التي تود صدورها، وذلك في حالة عدم قدرتك على التحدث بنفسك. ويجوز لك أحيانًا سماع التوجيهات المُقدمة الوارد وصفها على أنها حية أو أنها التمثيل المستمر.

يُعرف قانون كاليفورنيا التوجيه المُسبق على أنه تعليمات الرعاية الصحية الشفهية أو الخطية أو قوة القانون (مستند خطي يمنح شخص ما إذن في اتخاذ قرار لأجلك). تتطلب كافة خطط الصحة النفسية وضع سياسات توجيهية مسبقة ملائمة. وتتطلب كافة خطة الصحة النفسية أن تُقدم معلومات خطية بشأن سياسات التوجيه المُسبق لخطة الصحة النفسية وتفسير قانون المقاطعة، وذلك في حالة طلب المعلومات وإذا كنت تود طلب المعلومات، عليك الاتصال بخطة الصحة النفسية لمزيد من المعلومات.

يُصمم التوجيه المُسبق على أنه يُتيح للأشخاص السيطرة على معاملتهم، وخاصّةً عندما لا يكون لديهم القدرة على تقديم تعليمات بشأن رعايتهم الشخصية. ويُعد مستندًا قانونيًا يسمح للأشخاص بالتحدث، مقدمًا، عن رغباتهم إن أصبحوا غير قادرين على اتخاذ قرارات الرعاية الصحية. وقد يشمل ذلك تلك الأشياء مثل الحق في قبول أو رفض العلاج الطبي أو الجراحة أو الاختيارات الأخرى للرعاية الصحية. وفي كاليفورنيا، يتألف التوجيه المُسبق من جزئين:

- تعيينك لوكيل (شخص) يتخذ قرارات بشأن رعايتك الصحية؛ و
- تعليمات الرعاية الصحية الفردية الخاصة بك

يجوز لك الحصول على نموذج لتوجيه مُسبق من خطة الرعاية الصحية الخاصة بك أو عبر الإنترنت. وفي كاليفورنيا، يكون لك الحق في تقديم تعليمات التوجيه المُسبق إلى كافة مزودي خدمة الرعاية الصحية التابعين لك. كما أنه يكون لديك الحق في تغيير أو إلغاء التوجيه المُسبق الخاص بك في أي وقت.

إذا كان لديك استفسار بشأن قانون كاليفورنيا بخصوص متطلبات التوجيه المُسبق، يمكنك إرسال خطاب إلى:

وزارة العدل في كاليفورنيا

عناية: وحدة الاستفسارات العامة

P. O. Box 944255

Sacramento, CA 94244-2550



حقوق ومسؤوليات المستفيد

ما هي الحقوق التي أتمتع بها بصفتي أحد المستفيدين من خدمات الصحة النفسية المتخصصة؟

- باعتبارك شخص مؤهلاً للحصول على برنامج Medi-Cal، يكون لك الحق في الحصول على خدمات الصحة النفسية المتخصصة اللازمة من الناحية الطبية من خطة الصحة النفسية. فعند الحصول على هذه الخدمات، يكون لك الحق فيما يلي:
 - أن يتم معاملتك باحترام شخصي واحترام لخصوصيتك وكرامتك
 - الحصول على معلومات وفقاً لخيار العلاج وتفسير تلك المعلومات بطريقة تستطيع فهمها.
 - المشاركة في قرارات بشأن الرعاية الصحية النفسية الخاصة بك، بما في ذلك الحق في رفض العلاج.
 - الإعفاء من أي شكل أو قيود مُستخدمة كوسيلة من وسائل الإكراه أو النظام أو الملاءمة أو العقاب أو القصاص بشأن استخدام القيود والعزلة.
 - طلب والحصول على نسخة من التقارير الطبية وطلب تغييرها أو تصحيحها، وقت الحاجة إلى ذلك
 - الحصول على المعلومات في هذا الدليل بشأن الخدمات المشمولة في خطة الصحة النفسية والتزامات أخرى لخطة الصحة النفسية وحقوقك على النحو الوارد وصفه هنا. كما أنه يكون لك الحق في الحصول على هذه المعلومات والمعلومات الأخرى المقدمة إليك من خلال خطة الصحة النفسية بشكل يسهل عليك فهمه ويكون متوافقاً مع قانون الإعاقات الأمريكي. وهذا يعني، على سبيل المثال، أن خطة الصحة النفسية ينبغي أن تكون معلومات مكتوبة متوفرة باللغات المستخدمة من نسبة خمسة بالمائة على الأقل أو 3,000 من مستفيدين خطة الصحة النفسية، أيهما أقل، وتوفير خدمات الترجمة الشفهية دون أي رسوم للأشخاص الذين يتحدثون لغات أخرى. كما أن ذلك يعني أن خطة الصحة النفسية يجب أن تُقدم مواد مختلفة للأشخاص ذوي الاحتياجات الخاصة، مثل الأشخاص كفيفي البصر أو الذين لديهم ضعف في البصر أو الأشخاص الذين يعانون من مشاكل في القراءة.
 - الحصول على خدمات الصحة النفسية المتخصصة من خطة الصحة النفسية والتي تتبع عقدها مع المقاطعة لغرض توافر الخدمات وتأكيد القدرة الكافية والخدمات وتنسيق واستمرار الرعاية والتغطية وتفويض الخدمات. وتكون خطة الصحة النفسية مطلوبة للتالي:
- تعيين أو امتلاك عقود خطية مع مزودي خدمة كافيين للتأكد من أن كافة المستفيدين من برنامج Medi-Cal مؤهلين للحصول على خدمات الصحة النفسية المتخصصة يُمكنهم الحصول على هذه الخدمات في الوقت المُحدد
- تغطية الخدمات اللازمة من الناحية الطبية من شبكة متخصصة لك في الوقت المُحدد، وذلك في حالة عدم امتلاك خطة الصحة النفسية لموظف أو مُقدم عقد يُمكنه تقديم الخدمات. ويعني مقدم خارج الشبكة هو مُقدم لا يكون ضمن قائمة مزودي خطة الصحة النفسية. ويجب أن تؤكد خطة الصحة النفسية بأنك لا تدفع أي مبلغ زيادة لغرض زيارة مُقدم خارج الشبكة.



التأكيد على أن مزودي الخدمة مُدرّبين لتقديم الخدمات الصحية النفسية المتخصصة التي يُوافق مُزودو الخدمة على تغطيتها.

التأكد من أن خدمات الصحة النفسية المُتخصصة التي تشملها خطة الصحة النفسية كافية في الكم وطول المدة الزمنية ونطاق العمل للوفاء باحتياجات المستفيدين المؤهلين لبرنامج Medi-Cal. ويشمل ذلك التأكد من أن نظام خطة الصحة النفسية لغرض اعتماد الدفع نظير الخدمات يعتمد على الضرورة الطبية والتأكد من استخدام المعايير الضرورية الطبية بإنصاف.

التأكد من أن مزودي الخدمة لديهم يقومون بالتقييمات الكافية للأشخاص الذين قد يحصلون على الخدمات وأنهم يعملون مع أشخاص سوف يتلقون الخدمات لغرض تطوير الأهداف للعلاج والخدمات التي سوف يتم الحصول عليها. تقديم الرأي الآخر من مهني رعاية صحية مؤهل داخل شبكة خطة الصحة النفسية أو واحدًا خارج الشبكة دون أي تكاليف إضافية عليك إن طلبت ذلك.

تنسيق الخدمات التي تُقدمها مع الخدمات المُقدمة إليك من خلال خطة الرعاية المُدارة في برنامج Medi-Cal أو مع مُقدم الرعاية الأساسي لك، إن تطلب الأمر، والتأكد من حماية خصوصيتك على النحو المُحدد في القواعد الفيدرالية بشأن خصوصية المعلومات الصحية.

توفير الوصول في الوقت المُحدد إلى الرعاية، بما في ذلك تقديم الخدمات المتوافرة لمدة 24 ساعة في اليوم طوال أيام الأسبوع، عند توافر الضرورة الطبية لعلاج حالة نفسية طارئة أو أزمة أو ظروف مستعجلة.

المُشاركة في جهود المقاطعة لغرض تشجيع تقديم الخدمات بطريقة متخصصة لكافة الأشخاص، ما في ذلك أولئك الذين لديهم مؤهلات مُحددة في اللغة الإنجليزية وثقافة مختلفة وخلفية عرقية مختلفة.

- تكون خطة الصحة النفسية الخاصة بك مطلوبة للسماح إلى القوانين الفيدرالية وقوانين المقاطعة السارية (مثل: العنوان السادس من قانون الحقوق المدنية لعام 1964 على النحو المُنفذ في اللوائح في 45 C F R الجزء 80؛ قانون التمييز حسب العُمر لعام 1975 على النحو المُنفذ في لوائح في 45 C F R الجزء 91؛ قانون إعادة التأهيل لعام 1973؛ العنوان التاسع من التعديلات التعليمية لعام 1972 (بشأن برامج وأنشطة التعليم)؛ العناوين 2 و 3 من قانون الأمريكيين والإعاقات)؛ الجزء 1557 من قانون حماية المريض والرعاية المُيسرة؛ فضلاً عن الحقوق الواردة الوصف. بمعنى آخر، عليك تلقي العلاج ويجب أن يكون مجانيًا دون تمييز



- قد يكون لديك حقوق أخرى بموجب قوانين المقاطعة بشأن العلاج الصحي العقلي. إذا كنت ترغب في التعاقد مع محامي لحقوق المرضى في المقاطعة، يُمكنك القيام بذلك من خلال: 1-800-734-2504 أو 835-2505 (510)

ما هي مسؤولياتي كمُتلقي لخدمات الصحة النفسية المُتخصصة؟

باعتباري مُتلقي لخدمات الصحة النفسية المتخصصة، تتمثل مسؤوليتي في التالي:

- قراءة دليل المستفيد هذا بعناية والمواد الإخبارية الأخرى من خطة الصحة النفسية. ستساعدك هذه المواد على فهم الخدمات المتاحة وكيفية الحصول على العلاج إذا كنت بحاجة إليه.
- الحضور في مواعيد علاجك كما هو مقرر. سوف تحصل على أفضل نتيجة إذا تعاونت مع مزود الخدمة الخاص بك في تطوير أهدافًا لعلاجك ومُتابعة تلك الأهداف. إذا كنت بحاجة لعدم الحضور في موعد محدد، يجب عليك الاتصال بمزود الخدمة الخاص بك قبل 24 ساعة على الأقل وإعادة تحديد الموعد ليوم ووقت آخر.
- أن تحمل دائمًا بطاقة تعريف مزايا برنامج Medi-Cal وبطاقة هوية بصورتك عند حضور جلسة العلاج.
- إبلاغ مزود الخدمة الخاص بك إن كنت بحاجة إلى مترجم شفهي قبل الموعد الخاص بك.
- إبلاغ مزود الخدمة عن كافة مخاوفك الطبية. كلما زادت المعلومات الكاملة التي تشاركها حول احتياجاتك كان علاجك ناجحًا بشكل كبير.
- التأكد من أنك تطلب من مزود الخدمة الخاص بك أي استفسارات لديك. ومن الجدير بالأهمية أن تفهم تمامًا المعلومات التي تتلقاها أثناء العلاج.
- اتباع خطوات الإجراء المُخطط لها والتي وافقت عليها أنت ومزود الخدمة التابع لك
- التواصل مع خطة الصحة النفسية إذا كان لديك أي استفسارات بشأن خدماتك أو في حالة وجود أي مشكلات مع مزود الخدمة تكون غير قادرًا على حلها.
- إبلاغ مزود الخدمة الخاص بك وخطة الصحة النفسية في حالة وجود أي تغييرات على معلوماتك الشخصية. ويتضمن ذلك عنوانك ورقم الهاتف وأي معلومات طبية أخرى قد تؤثر على قدرتك على المشاركة في العلاج.
- التعامل مع الموظفين الذين يُقدمون العلاج الخاص بك باحترام وأمانة.
- إذا كنت تشك في وقوع أي احتيال أو مخالفة، عليك الإبلاغ عن ذلك:



تطلب إدارة خدمات الرعاية الصحية من أي شخص يشتبه في وقوع احتيال أو إهدار أو إساءة استخدام برنامج Medi-Cal الاتصال بخط الاحتيال الساخن لبرنامج Medi-Cal التابع لإدارة خدمات الرعاية الصحية على الرقم **1-800-822-6222**. إذا شعرت أن هذه الحالة طارئة، يرجى الاتصال على الرقم **911** للحصول على مساعدة فورية. تكون المكالمات مجانية، ويمكن للمتصل عدم الإفصاح عن هويته.

يمكنك أيضًا الإبلاغ عن حالات الاحتيال أو إساءة الاستخدام المشتبه بها عبر البريد الإلكتروني على fraud@dhcs.ca.gov أو استخدام النموذج المتاح عبر الإنترنت: <http://www.dhcs.ca.gov/individuals/Pages/StopMedi-CalFraud.aspx>



إشعار عدم التمييز

يتعارض التمييز مع القانون. تتبع الصحة السلوكية بمقاطعة ألاميدا (ACBH) القوانين والحقوق المدنية الفيدرالية والولائية. لا تقوم الصحة السلوكية بمقاطعة ألاميدا (ACBH) بالتمييز بشكل غير قانوني أو استبعاد الأشخاص أو معاملتهم بشكل مختلف بسبب الجنس أو العرق أو اللون أو الدين أو الأصل أو الأصل القومي أو تحديد المجموعة العرقية أو العمر أو الإعاقة النفسية أو الإعاقة البدنية أو الحالة الطبية أو المعلومات الوراثية أو الحالة الاجتماعية أو الجنس أو الهوية الجنسية أو التوجه الجنسي. تنص الصحة السلوكية بمقاطعة ألاميدا على ما يلي:

- المساعدة وتقديم الخدمات المجانية للأشخاص ذوي الإعاقة لمساعدتهم على التواصل بشكل أفضل، على سبيل المثال:
 - المترجمون المؤهلون للغة الإشارة
 - المعلومات المكتوبة بتنسيقات أخرى (الطباعة بالأحرف الكبيرة أو طريقة برايل أو الملفات الصوتية أو تنسيقات إلكترونية يسهل الوصول إليها)
 - الخدمات اللغوية المجانية للأشخاص الذين لا تكون اللغة الإنجليزية هي لغتهم الأم، على سبيل المثال:
 - المترجمون المؤهلون
 - المعلومات المكتوبة بلغات أخرى
- إذا كنت بحاجة إلى الحصول على هذه الخدمات، فيمكنك الاتصال بخط الوصول لمقاطعة ألاميدا المتاح على مدار 24 ساعة طوال أيام الأسبوع على الرقم 1-800-491-9099. أو، إذا كنت لا تستطيع التحدث جيدًا، يرجى الاتصال على (TTY: 711). وعند الطلب، يمكن إتاحة هذه الوثيقة لك بطريقة برايل أو الطباعة بالأحرف الكبيرة أو ملفات صوتية أو تنسيقات إلكترونية يسهل الوصول إليها.

كيف يمكنك تقديم تظلم

إذا كنت تعتقد أن الصحة السلوكية بمقاطعة ألاميدا (ACBH) قد أخفقت في تقديم هذه الخدمات أو تقوم بالتمييز بشكل غير قانوني بطريقة أخرى على أساس الجنس أو العرق أو اللون والدين أو النسب الأصل القومي أو تحديد المجموعة العرقية أو العمر والإعاقة العقلية أو الإعاقة البدنية أو الحالة الطبية والمعلومات الوراثية أو الحالة الاجتماعية أو الجنس أو الهوية الجنسية أو التوجه الجنسي، يمكنك تقديم تظلم إلى خدمة عملاء الصحة السلوكية بمقاطعة ألاميدا. يمكنك تقديم تظلم عبر الهاتف أو خطيًا أو شخصيًا:

- عبر الهاتف: اتصل بخدمة العملاء بين الساعة 9 صباحًا حتى 5 مساءً، من يوم الاثنين حتى يوم الجمعة، من خلال الاتصال على الرقم 1-800-779-0787. أو، إذا كنت لا تستطيع السماع أو التحدث جيدًا، يرجى الاتصال على TTY: 711.
- خطيًا: قم بملء نموذج التظلم أو كتابة خطاب وإرساله إلى:

خدمة العملاء

Embarcadero Cove, Suite 400 2000
Oakland, CA 94606

- شخصيًا: قم بزيارة مكتب مزود الخدمة أو جمعية الصحة النفسية، 60 954 th Street, Suite 10, Oakland, CA 94608، وقل بأنك تريد تقديم تظلم

• نماذج التظلم متاحة عبر الإنترنت، قم بزيارة الرابط التالي: <https://www.acbhcs.org/plan-administration/file-a-grievance/>

مكتب الحقوق المدنية - إدارة خدمات الرعاية الصحية بكاليفورنيا

يمكنك أيضًا تقديم تظلم بالتعدي على الحقوق المدنية لدى إدارة خدمات الرعاية الصحية بكاليفورنيا أو مكتب الحقوق المدنية عبر الهاتف أو خطيًا أو إلكترونيًا:

- عبر الهاتف: اتصل على الرقم **916-440-7370** إذا كنت لا تستطيع التحدث أو السمع جيدًا، يرجى الاتصال على الرقم **711** (خدمة تحويل مكالمات ولاية كاليفورنيا).

- خطيًا: قم بتعبئة نموذج الشكاوى أو إرسال خطاب إلى:

مكتب الحقوق المدنية التابع لإدارة خدمات الرعاية الصحية

P.O. Box 997413, MS 0009 Sacramento, CA 95899-7413

- نماذج الشكاوى متاحة على الرابط <https://www.dhcs.ca.gov/discrimination-grievance-procedures>

- إلكترونيًا: أرسل بريدًا إلكترونيًا إلى CivilRights@dhcs.ca.gov

مكتب الحقوق المدنية - وزارة الصحة والخدمات الإنسانية بالولايات المتحدة

إذا كنت تعتقد أنك تعرضت للتمييز على أساس العرق أو اللون أو الأصل القومي أو العمر أو الإعاقة أو الجنس، فيمكنك أيضًا تقديم تظلم بالتعدي على الحقوق المدنية إلى وزارة الصحة والخدمات الإنسانية بالولايات المتحدة، مكتب الحقوق المدنية عبر الهاتف أو خطيًا أو إلكترونيًا:

- عبر الهاتف: اتصل على الرقم 1-800-368-1019. إذا كنت لا تستطيع التحدث أو السمع جيدًا، فيرجى الاتصال على **TTY/TDD 1-800-537-7697**

- خطيًا: قم بتعبئة نموذج الشكاوى أو إرسال خطاب إلى:

وزارة الصحة والخدمات الإنسانية بالولايات المتحدة

Independence Avenue, SW 200

Room 509F, HHH Building

Washington, D.C. 2020 1

- نماذج الشكاوى متاحة على الرابط
<http://www.hhs.gov/ocr/office/file/index.html>
- إلكترونياً: قم بزيارة بوابة شكاوى مكتب الحقوق المدنية على الرابط
<https://ocrportal.hhs.gov/ocr/portal/lobby.jsf>

علامة اللغة الإنجليزية

عناية: إذا كنت بحاجة إلى المساعدة في لغتك، فيمكنك الاتصال على الرقم 1-800-491-9099 (TTY: 711). كما تتوفر المساعدات والخدمات للأشخاص ذوي الإعاقة، مثل الوثائق المطبوعة بطريقة برايل والطباعة بالأحرف الكبيرة. يمكنك الاتصال على الرقم 1-800-491-9099 (TTY: 711) هذه الخدمات مجانية.

الشعار بالعربية (اللغة العربية)

يُرجى الانتباه: إذا احتجت إلى المساعدة بلغتك، فاتصل بـ 1-800-491-9099 (TTY: 711). تتوفر أيضًا المساعدات والخدمات للأشخاص ذوي الإعاقة، مثل المستندات المكتوبة بطريقة برايل والخط الكبير. اتصل بـ 1-800-491-9099 (TTY: 711). هذه الخدمات مجانية.

Հայերեն պիտակ (Armenian)

ՈՒՇԱԴՐՈՒԹՅՈՒՆ: Եթե Ձեզ օգնություն է հարկավոր Ձեր լեզվով, զանգահարեք 1-800-491-9099 (TTY: 711): Կան նաև օժանդակ միջոցներ ու ծառայություններ հաշմանդամություն ունեցող անձանց համար, օրինակ՝ Բրայլի գրատիպով ու խոշորատառ տպագրված նյութեր: Չանգահարեք 1-800-491-9099 (TTY: 711): Այդ ծառայություններն անվճար են:

ឃ្លាសម្គាល់ជាភាសាខ្មែរ (Cambodian)

ចំណាំ: បើអ្នក ត្រូវ ការជំនួយ ជាភាសា របស់អ្នក សូម ទូរស័ព្ទទៅ 1-800-491-9099 (TTY: 711) ។ ជំនួយ និង សេវាកម្ម សម្រាប់ ជនពិការ ដូចជាឯកសារសរសេរជាអក្សរធំ សម្រាប់ជនពិការភ្នែក ឬឯកសារសរសេរជាអក្សរពុម្ពធំ ក៏អាចរកបានផងដែរ។ ទូរស័ព្ទមកលេខ 1-800-491-9099 (TTY: 711) ។ សេវាកម្មទាំងនេះមិនគិតថ្លៃឡើយ។

简体中文标语 (Chinese)

请注意：如果您需要以您的母语提供帮助，请致电 1-800-491-9099 (TTY: 711)。另外还提供针对残疾人士的帮助和服务，例如盲文和需要较大字体阅读，也是方便取用的。请致电 1-800-491-9099 (TTY: 711)。这些服务都是免费的。

(Farsi) مطلب به زبان فارسی

توجه: اگر می‌خواهید به زبان خود کمک دریافت کنید، با 1-800-491-9099 (TTY: 711) تماس بگیرید. کمک‌ها و خدمات مخصوص افراد دارای معلولیت، مانند نسخه‌های خط بریل و چاپ با حروف بزرگ، نیز موجود است. با 1-800-491-9099 (TTY: 711) تماس بگیرید. این خدمات رایگان ارائه می‌شوند.

हिंदी टैगलाइन (Hindi)

ध्यान दें: अगर आपको अपनी भाषा में सहायता की आवश्यकता है तो 1-800-491-9099 (TTY: 711) पर कॉल करें। अशक्तता वाले लोगों के लिए सहायता और सेवाएं, जैसे ब्रेल और बड़े प्रिंट में भी दस्तावेज़ उपलब्ध हैं। 1-800-491-9099 (TTY: 711) पर कॉल करें। ये सेवाएं नि: शुल्क हैं।

Nqe Lus Hmoob Cob (Hmong)

CEEB TOOM: Yog koj xav tau kev pab txhais koj hom lus hu rau 1-800-491-9099 (TTY: 711). Muaj cov kev pab txhawb thiab kev pab cuam rau cov neeg xiam oob qhab, xws li puav leej muaj ua cov ntawv su thiab luam tawm ua tus ntawv loj. Hu rau 1-800-491-9099 (TTY: 711). Cov kev pab cuam no yog pab dawb xwb.

日本語表記 (Japanese)

注意日本語での対応が必要な場合は 1-800-491-9099 (TTY: 711) へお電話ください。点字の資料や文字の拡大表示など、障がいをお持ちの方のためのサービスも用意しています。

1-800-491-9099 (TTY: 711) へお電話ください。これらのサービスは無料で提供しています。

한국어 태그라인 (Korean)

유의사항: 귀하의 언어로 도움을 받고 싶으시면 1-800-491-9099 (TTY: 711) 번으로 문의하십시오. 점자나 큰 활자로 된 문서와 같이 장애가 있는 분들을 위한 도움과 서비스도 이용 가능합니다.

1-800-491-9099 (TTY: 711) 번으로 문의하십시오. 이러한 서비스는 무료로 제공됩니다.

ແທກໄລພາສາລາວ (Laotian)

ປະກາດ: ຖ້າທ່ານຕ້ອງການຄວາມຊ່ວຍເຫຼືອໃນພາສາຂອງທ່ານໃຫ້ໂທຫາເບີ 1-800-491-9099 (TTY: 711).

ຍັງມີຄວາມຊ່ວຍເຫຼືອແລະການບໍລິການສໍາລັບຄົນພິການ ເຊັ່ນເອກະສານທີ່ເປັນອັກສອນນູນແລະມີໂຕໝິ່ມໃຫຍ່ ໃຫ້ໂທຫາເບີ 1-800-491-9099 (TTY: 711). ການບໍລິການເຫຼົ່ານີ້ບໍ່ຕ້ອງເສຍຄ່າໃຊ້ຈ່າຍໃດໆ.

Mien Tagline (Mien)

LONGC HNYOUV JANGX LONGX OC: Beiv taux meih qiemx longc mienh tengx faan benx meih nyei waac nor douc waac daaih lorx taux 1-800-491-9099 (TTY: 711). Liouh lorx jauv-louc tengx aengx caux nzie gong bun taux ninh mbuo wuaaic fangx mienh, beiv taux longc benx nzangc-pokc bun hlou mbiutc aengx caux aamz mborqv benx domh sou se mbenc nzoih bun longc. Douc waac daaih lorx 1-800-491-9099 (TTY: 711). Naaiv deix nzie weih gong-bou jauv-louc se benx wang-henh tengx mv zuqc cuotv nyaanh oc.

ਪੰਜਾਬੀ ਟੈਗਲਾਈਨ (Punjabi)

ਧਿਆਨ ਦਿਓ: ਜੇ ਤੁਹਾਨੂੰ ਆਪਣੀ ਭਾਸ਼ਾ ਵਿੱਚ ਮਦਦ ਦੀ ਲੋੜ ਹੈ ਤਾਂ ਕਾਲ ਕਰੋ 1-800-491-9099 (TTY: 711). ਅਪਾਰਜ ਲੋਕਾਂ ਲਈ ਸਹਾਇਤਾ ਅਤੇ ਸੇਵਾਵਾਂ, ਜਿਵੇਂ ਕਿ ਬ੍ਰੇਲ ਅਤੇ ਮੋਟੀ ਛਪਾਈ ਵਿੱਚ ਦਸਤਾਵੇਜ਼, ਵੀ ਉਪਲਬਧ ਹਨ। ਕਾਲ ਕਰੋ 1-800-491-9099 (TTY: 711). ਇਹ ਸੇਵਾਵਾਂ ਮੁਫਤ ਹਨ।

Русский слоган (Russian)

ВНИМАНИЕ! Если вам нужна помощь на вашем родном языке, звоните по номеру 1-800-491-9099 (TTY: 711). Также предоставляются средства и услуги для людей с ограниченными возможностями, например документы крупным шрифтом или шрифтом Брайля. Звоните по номеру 1-800-491-9099 (TTY: 711). Такие услуги предоставляются бесплатно.

Mensaje en español (Spanish)

ATENCIÓN: si necesita ayuda en su idioma, llame al 1-800-491-9099 (TTY: 711). También ofrecemos asistencia y servicios para personas con discapacidades, como documentos en braille y con letras grandes. Llame al 1-800-491-9099 (TTY: 711). Estos servicios son gratuitos.

Tagalog Tagline (Tagalog)

ATENSIYON: Kung kailangan mo ng tulong sa iyong wika, tumawag sa 1-800-491-9099 (TTY: 711). Mayroon ding mga tulong at serbisyo para sa mga taong may kapansanan, tulad ng mga dokumento sa braille at malaking print. Tumawag sa 1-800-491-9099 (TTY: 711). Libre ang mga serbisyonang ito.

แท็กไลน์ภาษาไทย (Thai)

โปรดทราบ: หากคุณต้องการความช่วยเหลือเป็นภาษาของคุณ กรุณาโทรศัพท์ไปที่หมายเลข 1-800-491-9099 (TTY: 711) นอกจากนี้ ยังพร้อมให้ความช่วยเหลือและบริการต่าง ๆ สำหรับบุคคลที่มีความพิการ เช่น เอกสารต่าง ๆ ที่เป็นอักษรเบรลล์และเอกสารที่พิมพ์ด้วยตัวอักษรขนาดใหญ่ กรุณาโทรศัพท์ไปที่หมายเลข 1-800-491-9099 (TTY: 711) ไม่มีค่าใช้จ่ายสำหรับบริการเหล่านี้

Примітка українською (Ukrainian)

УВАГА! Якщо вам потрібна допомога вашою рідною мовою, телефонуйте на номер 1-800-491-9099 (TTY: 711). Люди з обмеженими можливостями також можуть скористатися допоміжними засобами та послугами, наприклад, отримати документи, надруковані шрифтом Брайля та великим шрифтом. Телефонуйте на номер 1-800-491-9099 (TTY: 711). Ці послуги безкоштовні.

Khẩu hiệu tiếng Việt (Vietnamese)

CHÚ Ý: Nếu quý vị cần trợ giúp bằng ngôn ngữ của mình, vui lòng gọi số 1-800-491-9099 (TTY: 711). Chúng tôi cũng hỗ trợ và cung cấp các dịch vụ dành cho người khuyết tật, như tài liệu bằng chữ nổi Braille và chữ khổ lớn (chữ hoa). Vui lòng gọi số 1-800-491-9099 (TTY: 711). Các dịch vụ này đều miễn phí.