

نظام Medi-Cal للتوصيل المنظم للأدوية والعقاقير دليل المستفيد

خطة DMC-ODS في مقاطعة ألاميدا

2000 إمبركاديرو كوف، جناح 400، أوكلاند، كاليفورنيا 94606

(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

2	لغات وتنسيقات أخرى
3	معلومات عامة
8	إشعار بممارسات الخصوصية
20	الخدمات
30	كيفية الحصول على خدمات نظام Medi-Cal للتوصيل المنظم للأدوية والعقاقير
35	كيف تحصل على خدمات الصحة النفسية
36	معايير الحصول على الخدمات والضرورة الطبية
38	اختيار مزود الخدمة
45	عمليات حل المشاكل
47	عملية التظلم
50	عملية الطعن (العادية والمستعجلة)
55	عملية عقد جلسة استماع عادلة في الولاية
59	معلومات مهمة حول برنامج Medi-Cal في ولاية كاليفورنيا
62	التوجيهات المسبقة
64	حقوق ومسؤوليات المستفيد
68	طلب نقل الرعاية
71	إشعار عدم التمييز
74	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 كمتترجم 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 بخط 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	حالة الطوارئ
(844) 682-7215	خط المساعدة للصحة السلوكية في مقاطعة ألاميدا لخدمات اضطراب تعاطي المواد المخدرة
(510) 346-1000	برنامج الوصول إلى خدمات الرعاية الصحية السلوكية في مقاطعة ألاميدا للصحة النفسية
(800) 491-9099	
711	TTY
(800) 779 -0787	مكتب خدمة العملاء
(510) 835-2505	المدافعون عن حقوق المرضى

المصطلحات الواردة في هذا الكتيب:

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

اتصل بخط المساعدة لهيئة الصحة السلوكية بمقاطعة ألاميدا على الرقم 1-844-682- 7215 (TTY: 711) أو قم بالزيارة عبر الإنترنت على [استخدام المواد المخدرة - الصحة السلوكية بمقاطعة ألاميدا \(acbhcs.org\)](http://acbhcs.org) خط المساعدة متاح على مدار 24 ساعة طوال أيام الأسبوع.



خدمات الطوارئ

تتم تغطية خدمات الطوارئ على مدار 24 ساعة في اليوم طوال أيام الأسبوع. إذا كنت تعتقد أنك تواجه حالة طوارئ متعلقة بالصحة، فاتصل برقم 911 أو اذهب إلى أقرب غرفة طوارئ للحصول على المساعدة.

خدمات الطوارئ هي خدمات مزودة لحالة طبية غير متوقعة، بما في ذلك حالة طبية نفسية طارئة.

تظهر حالة طبية طارئة عندما تكون لديك أعراض تسبب ألمًا شديدًا أو مرضًا خطيرًا أو إصابة، والتي يعتقد شخص عادي حكيم (شخص حذر أو حذر غير طبي) أنه يمكن أن يتوقعها بشكل معقول بدون رعاية طبية يمكن أن:

- تضع صحتك في خطر شديد، أو
 - إذا كنت حاملاً، فاعرض صحتك أو صحة طفلك الذي لم يولد بعد لخطر شديد، أو
 - تسبب ضررًا خطيرًا للطريقة التي يعمل بها جسمك، أو
 - تسبب ضررًا خطيرًا لأي عضو أو جزء من الجسم.
- لديك الحق في استخدام أي مستشفى في حالة الطوارئ. لا تتطلب خدمات الطوارئ إذنًا أبدًا.

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 **988** أو على **1-800-273-8255** كالم (8255)

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



لماذا من المهم قراءة هذا الكتيب؟

من المهم أن تفهم كيف تعمل خطة نظام Medi-Cal للتوصيل المنظم للأدوية والعقاقير في المقاطعة حتى تتمكن من الحصول على الرعاية التي تحتاجها. يشرح هذا الكتيب الفوائد الخاصة بك وكيفية الحصول على الرعاية. سيجيب أيضاً على العديد من أسئلتك.

سوف تتعلم:

- كيفية الحصول على خدمات علاج اضطراب تعاطي المواد المخدرة من خلال خطة نظام Medi-Cal للتوصيل المنظم للأدوية والعقاقير
- ما الفوائد التي يمكنك الوصول إليها
- ماذا تفعل إذا كان لديك سؤال أو مشكلة
- حقوقك ومسؤولياتك كمستفيد من نظام Medi-Cal للتوصيل المنظم للأدوية والعقاقير في مقاطعتك.

إذا لم تقرأ هذا الكتيب الآن، فيجب عليك الاحتفاظ بهذا الكتيب حتى تتمكن من قراءته لاحقاً. استخدم هذا الكتيب كإضافة إلى دليل المستفيد الذي تلقينته عند التسجيل في ميزة Medi-Cal الحالية. يمكن أن تكون ميزة Medi-Cal الخاصة بك من خلال خطة الرعاية المُدارة من Medi-Cal أو مع برنامج Medi-Cal العادي «الرسوم مقابل الخدمة».

بصفتك مستفيداً من خطة نظام Medi-Cal للتوصيل المنظم للأدوية والعقاقير في المقاطعة، فيكون نظام Medi-Cal للتوصيل المنظم للأدوية والعقاقير في مقاطعتك مسؤولاً عن:

- تحديد ما إذا كنت تفي بمعايير الوصول لخدمات نظام Medi-Cal للتوصيل المنظم للأدوية والعقاقير في المقاطعة أو شبكة مزودي الخدمات لديها.
- 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.
- توفير رقم هاتف مجاني متاح على مدار 24 ساعة طوال أيام الأسبوع يمكنك من خلاله معرفة كيفية الحصول على الخدمات من نظام Medi-Cal للتوصيل المنظم للأدوية والعقاقير في المقاطعة. يمكنك أيضاً الاتصال بنظام Medi-Cal للتوصيل المنظم للأدوية والعقاقير في المقاطعة على الرقم 1-844-682-7215 لطلب توافر الرعاية بعد ساعات العمل.



- وجود عدد كافٍ من مزودي الخدمات القريبين منك للتأكد من أنه يمكنك الحصول على خدمات علاج اضطراب تعاطي المواد المخدرة المشمولة في نظام Medi-Cal للتوصيل المنظم للأدوية والعقاقير في المقاطعة إذا كنت بحاجة إليها.
- إعلامك وتنقيفك بشأن الخدمات المتاحة من نظام Medi-Cal للتوصيل المنظم للأدوية والعقاقير في مقاطعتك.
- تقديم الخدمات بلغتك أو بواسطة مترجم (إذا لزم الأمر) مجاناً وإعلامك بتوافر خدمات الترجمة الفورية هذه.
- تزويدك بمعلومات مكتوبة حول ما هو متاح لك بلغات أو تنسيقات أخرى. يمكن لهيئة الصحة السلوكية بمقاطعة ألاميدا (ACBH) توفير معلومات مكتوبة بتنسيقات الطباعة بالأحرف الكبيرة وطريقة برايل وتنسيقات ملفات صوتية.
- تزويدك بإشعار بأي تغيير مهم في المعلومات المحددة في هذا الكتيب قبل 30 يوماً على الأقل من تاريخ السريان المقصود للتغيير. يعتبر التغيير مهماً عندما تكون هناك زيادة أو نقصان في كمية أو نوع 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 نظام Medi-Cal للتوصيل المنظم للأدوية والعقاقير في المقاطعة.
- إبلاغك إذا رفض أي مزود متعاقد أداء أو دعم أي خدمة مغطاة بسبب اعتراضات أخلاقية أو دينية وإبلاغك بمزودي الخدمات البديلين الذين يقدمون الخدمة المشمولة.
- التأكد من استمرار وصولك إلى مزود الخدمة السابق والحالي خارج الشبكة لفترة من الوقت إذا كان تغيير مزودي الخدمة سيؤدي إلى تدهور صحتك أو زيادة خطر دخولك إلى المستشفى.

اتصل بخط المساعدة، 1-844-682-7215 للحصول على معلومات حول برامج وخدمات علاج تعاطي المخدرات في مقاطعة ألاميدا.

معلومات للمستفيدين الذين يحتاجون إلى مواد بلغة مختلفة

إذا كنت ترغب في الحصول على هذا الكتيب أو مواد مكتوبة أخرى بلغة أخرى غير الإنجليزية، فيرجى الاتصال بخط المساعدة المجاني في مقاطعة ألاميدا على مدار 24 ساعة على الرقم 1-844-682-7215.



تتوفر هذه المعلومات باللغات المدرجة أدناه:

- **Spanish:**
Este folleto está disponible en Español
- **Vietnamese:**
Tập sách này có bằng tiếng Việt
- **Korean:**
이 책자는 한국어로 제공됩니다.
- **Chinese (Traditional):**
這本手冊有中文版
- **Chinese (Simplified):**
这本手册有中文版

• **فارسي (Farsi):**

این اطلاعات به زبان فارسی موجود است.

- **Tagalog (Tagalog/Filipino):**
Ang impormasyong ito ay maaaring makuha sa Tagalog.

• **العربية (Arabic):**

يتوفر هذا الدليل باللغة العربية.

ماذا لو واجهت مشكلة في القراءة؟

للحصول على المساعدة في قراءة مواد برنامج الصحو السلوكية بمقاطعة ألاميدا، يرجى الاتصال بخط المساعدة المجاني في مقاطعة ألاميدا على مدار 24 ساعة على الرقم 1-844-682-7215.

ماذا لو كنت أعاني من ضعف السمع؟

يرجى الاتصال ببرنامج الصحة السلوكية بمقاطعة ألاميدا بمساعدة خدمة تحويل المكالمات في ولاية كاليفورنيا على الرقم 711.

ماذا لو كنت أعاني من ضعف البصر؟

يرجى الاتصال بخط المساعدة المجاني في مقاطعة ألاميدا على مدار 24 ساعة على الرقم 1-844-682-7215 للوصول إلى الموارد للمستفيدين من ضعاف البصر.

اتصل بخط المساعدة لهيئة الصحة السلوكية بمقاطعة ألاميدا على الرقم 7215-1-844-682 (TTY: 711) أو قم بالزيارة عبر الإنترنت على [استخدام المواد المخدرة – الصحة السلوكية بمقاطعة ألاميدا \(acbhcs.org\)](http://acbhcs.org) خط المساعدة متاح على مدار 24 ساعة طوال أيام الأسبوع.



إشعار بممارسات الخصوصية

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

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

الغرض من هذا الإشعار

يصف هذا الإشعار ممارسات الخصوصية لوكالة خدمات الرعاية الصحية في مقاطعة ألاميدا (ACHCSA) وإداراتها وبرنامجها والأفراد الذين يشاركون في تزويدك بخدمات الرعاية الصحية. هؤلاء الأفراد هم من أخصائيي الرعاية الصحية وغيرهم من الأفراد المصرح لهم من قبل مقاطعة ألاميدا 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 والممرضات 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 والممرضات المسجلات والمتدربين)
- الأفراد الآخرون الذين يشاركون في رعايتك في هذه الوكالة أو الذين يعملون مع هذه الوكالة لتوفير الرعاية لعملائها، بما في ذلك موظفي ACHCSA والموظفين وغيرهم من الموظفين الذين يؤدون خدمات أو وظائف تجعل رعايتك الصحية ممكنة.

قد يشارك هؤلاء الأشخاص المعلومات الصحية عنك مع بعضهم البعض ومع مزودي الرعاية 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 نخبرنا 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 جميع الاستخدامات والإفصاحات ستقع 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 المخدرات الأخرى) التي قد تحصل عليها. 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 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 ألاميدا ولكن فقط بالقدر اللازم لأداء الوظائف المهمة لدعم عمليات الرعاية الصحية لدينا. هذه الاستخدامات والإفصاحات ضرورية للتشغيل 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 والممرضات 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 الرعاية الصحية الآخرين ومراكز تبادل الرعاية الصحية والخطط الصحية التي تشارك معنا في "ترتيبات الرعاية الصحية المنظمة" (OHCAs) لأي من عمليات الرعاية الصحية التابعة لترتيبات الرعاية الصحية المنظمة. تشمل ترتيبات الرعاية الصحية المنظمة 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 العائلة.** 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 نصح 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/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 والتحقق 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 ودعاوى 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 محددة 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.

للوظائف 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 والمخدرات. بالإضافة إلى ذلك، قد تنطبق قواعد مختلفة إلى حد ما على استخدام والكشف عن المعلومات الطبية التي تحصل عليها فيما يتعلق بأي رعاية طبية عامة (غير الصحة النفسية).

ملاحظات العلاج النفسي، إن وجدت. ملاحظات العلاج النفسي تعني الملاحظات المسجلة (بأي وسيط) من قبل مزود 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 المزود، 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 وفقاً 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 ملكاً 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 نشارك فيها معلوماتك الصحية ما لم نناقشها معك (إن أمكن) ولم تعترض على هذه المشاركة. هذه الحالات هي:

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

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 جاهزاً للاستلام. أيضاً، 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 موعداً 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، وأنا 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 «digestivediseasassociates.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 رؤية 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 عنك التي تعتقد أنها غير صحيحة أو غير كاملة. قد نقول «لا» لطلبك، لكننا سنخبرك بالسبب خطياً في غضون 60 يوماً. 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 المنشأة أو من أجلها. تنطبق بعض القيود:

- يجب عليك تقديم طلبك للتعديل خطياً. يمكننا أن نقدم لك نموذجاً 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 متاحاً لإجراء التعديل؛
- ليست جزءاً من المعلومات الصحية التي تحتفظ بها منشأتنا أو من أجلها؛
- ليست جزءاً 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 خطياً إلى أنك تريد أن تكون الإضافة جزءاً 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 نشاركه. 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 أيضاً 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 القيود، يجب عليك تقديم طلبك خطياً 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 خطياً 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 (محاسبية) 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 خطياً. 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). سنخطرك 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 شخصاً 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 موقع الويب الخاص بنا. سنتلقى نسخة من الإشعار الجديد عندما/إذا تغير إشعار ممارسات الخصوصية، 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 2000 إمبركادير وكوف، جناح 400 أوكلاند، كاليفورنيا 94606 (800) 779-0787	خدمات الرعاية الصحية السلوكية
مكتب المدير 1131 هاربور باركواي الأميدا، كاليفورنيا 94502 (510) 567-6700	قسم الصحة البيئية
مكتب المدير 1000 شارع سان لياندرو، جناح 300 سان لياندرو، كاليفورنيا 94577 (510) 618-3452	الإدارة وصحة المعوزين
مكتب المدير عناية: مشكلة الخصوصية 1000 برودواي، الطابق الخامس أوكلاند، كاليفورنيا 94607 (510) 267-8000	قسم الصحة العامة

اتصل بخط المساعدة لهيئة الصحة السلوكية بمقاطعة ألاميدا على الرقم 7215-844-682-1 (TTY: 711) أو قم بالزيارة عبر الإنترنت على [استخدام المواد المخدرة - الصحة السلوكية بمقاطعة ألاميدا \(acbhcs.org\)](http://acbhcs.org) خط المساعدة متاح على مدار 24 ساعة طوال أيام الأسبوع.



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

مكتب الحقوق المدنية

وزارة الصحة والخدمات الإنسانية بالولايات المتحدة

90 شارع سيفينث، جناح 4-100

سان فرانسيسكو، كاليفورنيا 94103

أو عن طريق الاتصال بالرقم 1-800-368-1019 أو زيارة

www.hhs.gov/ocr/privacy/hipa/complaints/

اتصل بخط المساعدة لهيئة الصحة السلوكية بمقاطعة ألاميدا على الرقم 7215-844-682-1 (TTY: 711) أو قم بالزيارة عبر الإنترنت على [استخدام المواد المخدرة – الصحة السلوكية بمقاطعة ألاميدا \(acbhcs.org\)](http://www.acbhcs.org) خط المساعدة متاح على مدار 24 ساعة طوال أيام الأسبوع.



الخدمات

ما هي خدمات نظام Medi-Cal للتوصيل المنظم للأدوية والعقاقير في المقاطعة؟

إن خدمات نظام Medi-Cal للتوصيل المنظم للأدوية والعقاقير في المقاطعة هي خدمات رعاية صحية للأشخاص الذين يعانون من اضطراب تعاطي المواد المخدرة أو، في بعض الحالات، معرضون لخطر الإصابة باضطراب تعاطي المواد المخدرة الذي لا يستطيع الطبيب العادي علاجه. يمكنك الرجوع إلى قسم "الفحص والتدخل السريع والإحالة إلى العلاج وخدمات التدخل المُبكر" من هذا الإشعار للحصول على مزيد من المعلومات.

تشتمل خدمات نظام Medi-Cal للتوصيل المنظم للأدوية والعقاقير في المقاطعة على ما يلي:

- خدمات العلاج في العيادات الخارجية
- خدمات العلاج المكثف في العيادات الخارجية
- خدمات الاستشفاء الجزئي (متاحة فقط للبالغين في بعض المقاطعات، ولكن قد يكون القاصرون مؤهلين للحصول على الخدمة بموجب الفحص المُبكر والدوري والتشخيص والعلاج بغض النظر عن بلد إقامتهم)
- خدمات العلاج السكني/الداخلي (تخضع لترخيص مسبق من المقاطعة)
- خدمات إدارة السحب
- خدمات برنامج علاج المخدرات
- أدوية علاج الإدمان (MAT)
- خدمات التعافي
- خدمات دعم الأقران (متاحة فقط للبالغين في بعض المقاطعات، ولكن قد يكون القاصرون مؤهلين للحصول على الخدمة بموجب الفحص المُبكر والدوري والتشخيص والعلاج بغض النظر عن بلد إقامتهم)
- خدمات تنسيق الرعاية
- إدارة الطوارئ (متوفرة فقط في بعض المقاطعات)

إذا كنت ترغب في معرفة المزيد حول كل خدمة من خدمات نظام Medi-Cal للتوصيل المنظم للأدوية والعقاقير التي قد تكون متاحة لك، فراجع الأوصاف التالية:

خدمات العلاج في العيادات الخارجية



- يتم تقديم خدمات الاستشارة للمستفيدين حتى تسع ساعات في الأسبوع للبالغين وأقل من ست ساعات في الأسبوع للمستفيدين الذين تقل أعمارهم عن 21 عامًا عند الضرورة الطبية. قد تتجاوز الخدمات الحد الأقصى بناءً على الضرورة الطبية الفردية. يمكن تقديم الخدمات من قبل محترف مرخص أو مستشار معتمد في أي مكان مناسب في المجتمع شخصيًا أو عبر الهاتف أو عن طريق الرعاية الصحية عن بُعد.
- تشمل خدمات العيادات الخارجية على التقييم وتنسيق الرعاية والاستشارة والعلاج الأسري وخدمات الأدوية وأدوية علاج الإدمان لاضطراب استخدام المواد الأفيونية وأدوية علاج الإدمان لاضطراب تعاطي الكحول وغيره من اضطراب تعاطي المخدرات غير الأفيونية، وتنقيف المرضى وخدمات التعافي وخدمات التدخل في أزمة اضطراب تعاطي المواد المخدرة.
- تقدم مقاطعة ألاميدا خدمات علاج شاملة في العيادات الخارجية لأولئك الذين يعانون من اضطراب تعاطي المواد المخدرة. يمكن للمستفيدين المهتمين الاتصال بخط المساعدة المجاني في مقاطعة ألاميدا على مدار 24 ساعة على الرقم 1-844-682-7215 أو الذهاب مباشرة إلى مزود العلاج الخارجي المتعاقد (يرجى الاطلاع على دليل مزود علاج اضطراب تعاطي المواد المخدرة للحصول على معلومات محددة عن البرنامج <https://www.acbhcs.org/>). هذه الخدمة متاحة لجميع المستفيدين المؤهلين من مقاطعة ألاميدا طالما كانت هناك حاجة طبية.

خدمات العيادات الخارجية المكثفة

- يتم تقديم خدمات العيادات الخارجية المكثفة للمستفيدين لمدة لا تقل عن تسع ساعات بحد أقصى 19 ساعة في الأسبوع للبالغين، وما لا يقل عن ست ساعات بحد أقصى 19 ساعة في الأسبوع للمستفيدين الذين تقل أعمارهم عن 21 عامًا عندما تقرر أنها ضرورية من الناحية الطبية. تتكون الخدمات بشكل أساسي من الاستشارة والتنقيف حول المشكلات المتعلقة بالإدمان. يمكن تقديم الخدمات من قبل محترف مرخص أو مستشار معتمد في بيئة منظمة. يمكن تقديم خدمات العلاج المكثف في العيادات الخارجية شخصيًا أو عن طريق الرعاية الصحية عن بُعد أو عبر الهاتف.
- تشمل خدمات العيادات الخارجية المكثفة نفس مكونات خدمات العيادات الخارجية. الفرق الرئيسي هو زيادة عدد ساعات الخدمة.
- تقدم مقاطعة ألاميدا خدمات العلاج الشامل المكثف في العيادات الخارجية لأولئك الذين يعانون من اضطراب تعاطي المواد المخدرة. يمكن للمستفيدين المهتمين الاتصال بخط المساعدة المجاني في مقاطعة ألاميدا على مدار 24 ساعة على الرقم 1-844-682-7215 أو الذهاب مباشرة إلى مزود العلاج المكثف المتعاقد معه في العيادات الخارجية (يرجى الاطلاع على دليل مزود علاج اضطراب تعاطي المواد المخدرة للحصول على معلومات محددة عن البرنامج - <https://www.acbhcs.org/>). هذه الخدمة متاحة لجميع المستفيدين المؤهلين من مقاطعة ألاميدا طالما كانت هناك حاجة طبية.

اتصل بخط المساعدة لهيئة الصحة السلوكية بمقاطعة ألاميدا على الرقم 1-844-682-7215 (TTY: 711) أو قم بالزيارة عبر الإنترنت على [استخدام المواد المخدرة - الصحة السلوكية بمقاطعة ألاميدا \(acbhcs.org\)](https://www.acbhcs.org/) خط المساعدة متاح على مدار 24 ساعة طوال أيام الأسبوع.



الاستشفاء الجزئي (متاح فقط للبالغين في بعض المقاطعات، ولكن قد يكون القاصرون مؤهلين للحصول على الخدمة بموجب الفحص المبكر والدوري والتشخيص والعلاج بغض النظر عن بلد إقامتهم)

- تتميز خدمات الاستشفاء الجزئي بـ 20 ساعة أو أكثر من البرامج السريرية المكثفة أسبوعيًا، حسب الضرورة الطبية. عادةً ما تتمتع برامج الاستشفاء الجزئي بإمكانية الوصول المباشر إلى الخدمات النفسية والطبية والمخبرية، فضلاً عن تلبية الاحتياجات المحددة التي تتطلب المراقبة أو الإدارة اليومية ولكن يمكن معالجتها بشكل مناسب في العيادات الخارجية المكثفة سريريًا. يمكن تقديم الخدمات شخصيًا أو عن طريق الرعاية الصحية المتزامنة عن بُعد أو عبر الهاتف.
- تتشابه خدمات الاستشفاء الجزئي مع خدمات العيادات الخارجية المكثفة، مع زيادة عدد الساعات والوصول الإضافي إلى الخدمات الطبية باعتبارها الاختلافات الرئيسية.

العلاج السكني (يخضع لترخيص من المقاطعة)

- العلاج السكني هو برنامج سكني غير مؤسسي يعمل على مدار 24 ساعة وغير طبي وقصير الأجل يوفر خدمات إعادة التأهيل للمستفيدين الذين يعانون من تشخيص اضطراب تعاطي المواد المخدرة عندما يتم تحديده على أنه ضروري من الناحية الطبية. يجب أن يعيش المستفيد في المبنى وسيتم دعمه في جهوده لاستعادة وصيانة وتطبيق مهارات المعيشة الشخصية والمستقلة والوصول إلى أنظمة دعم المجتمع. يتم تقديم معظم الخدمات شخصيًا؛ ومع ذلك، يمكن أيضًا استخدام الرعاية الصحية عن بُعد والهاتف لتقديم الخدمات أثناء وجود الشخص في العلاج السكني. يعمل مزودو الخدمات والمقيمون بشكل تعاوني لتحديد الحواجز وتحديد الأولويات وتحديد الأهداف وحل المشكلات المتعلقة باضطراب تعاطي المواد المخدرة. تشمل الأهداف الحفاظ على الامتناع عن ممارسة الجنس، والاستعداد لمحفزات الانتكاس، وتحسين الصحة الشخصية والأداء الاجتماعي، والمشاركة في الرعاية المستمرة.



- تتطلب الخدمات السكنية الحصول على إذن مسبق من نظام Medi-Cal للتوصيل المنظم للأدوية والعقاقير في المقاطعة.
- تشمل الخدمات السكنية على الاستيعاب والتقييم وتنسيق الرعاية والاستشارة الفردية والاستشارة الجماعية والعلاج الأسري وخدمات الأدوية وأدوية علاج الإدمان لاضطراب استخدام المواد الأفيونية وأدوية علاج الإدمان لاضطراب تعاطي الكحول وغيرها من اضطراب تعاطي المخدرات غير الأفيونية وتثقيف المرضى وخدمات التعافي وخدمات التدخل في أزمة اضطراب تعاطي المواد المخدرة.
- يُطلب من مزودي الخدمات السكنية إما تقديم أدوية لعلاج الإدمان مباشرة في الموقع أو تسهيل الوصول إلى الأدوية لعلاج الإدمان خارج الموقع أثناء العلاج السكني. لا يفي مزودو الخدمات السكنية بهذا المطلب من خلال توفير معلومات الاتصال للأدوية لمزودي علاج الإدمان فقط. يُطلب من مزودي الخدمات السكنية تقديم الأدوية ووصفها للمستفيدين المشمولين بنظام Medi-Cal للتوصيل المنظم للأدوية والعقاقير.
- تقدم مقاطعة ألاميدا خدمات علاج سكنية شاملة لأولئك الذين يعانون من اضطراب تعاطي المواد المخدرة. يمكن للمستفيدين المهتمين الاتصال بخط المساعدة المجاني في مقاطعة ألاميدا على مدار 24 ساعة على الرقم 1-844-682-7215 لإكمال الفحص وبدء عملية الإحالة. هذه الخدمة متاحة لجميع المستفيدين المؤهلين من مقاطعة ألاميدا؛ قد يتم تطبيق بعض قيود الوقت والقبول. يمكن للأعضاء الحوامل أو الحوامل حديثاً الاتصال مباشرة ببرامج محددة لتسهيل عملية القبول.

خدمات علاج المرضى الداخليين (تختلف حسب المقاطعة)

- يتم تقديم خدمات المرضى الداخليين في بيئة تعمل على مدار 24 ساعة توفر التقييم الموجه مهنيًا والمراقبة الطبية وعلاج الإدمان في بيئة المرضى الداخليين. يتم تقديم معظم الخدمات شخصيًا؛ ومع ذلك، يمكن أيضًا استخدام الرعاية الصحية عن بُعد والهاتف لتقديم الخدمات أثناء وجود الشخص في علاج المرضى الداخليين.
- خدمات المرضى الداخليين منظمة للغاية ومن المحتمل أن يكون الطبيب متاحًا في الموقع على مدار 24 ساعة يوميًا، جنبًا إلى جنب مع الممرضات المسجلات ومستشاري الإدمان وغيرهم من الموظفين السريريين. تشمل خدمات المرضى الداخليين على التقييم وتنسيق الرعاية والاستشارة والعلاج الأسري وخدمات الأدوية وأدوية علاج الإدمان لاضطراب استخدام المواد الأفيونية وأدوية علاج الإدمان لاضطراب تعاطي الكحول وغيرها من اضطراب تعاطي المخدرات غير الأفيونية وتثقيف المرضى وخدمات التعافي وخدمات التدخل في أزمة اضطراب تعاطي المواد المخدرة.



برنامج علاج المخدرات

- برنامج علاج المخدرات هو برامج للمرضى الخارجيين توفر أدوية معتمدة من إدارة الغذاء والدواء الأمريكية لعلاج اضطراب تعاطي المخدرات عندما يطلبها الطبيب عند الضرورة الطبية. يُطلب من برامج العلاج من المخدرات تقديم الأدوية ووصفها للمستفيدين المشمولين في كتيب وصفات نظام Medi-Cal للتوصيل المنظم للأدوية والعقاقير بما في ذلك الميثادون والبوبرينورفين والنالوكسون والديسولفيرام.
- يجب أن يُعرض على المستفيد، بحد أدنى، 50 دقيقة من جلسات الاستشارة لكل شهر تقويمي. يمكن تقديم خدمات الاستشارة هذه شخصيًا أو عن طريق الرعاية الصحية عن بُعد أو عبر الهاتف. تشتمل خدمات العلاج من المخدرات على التقييم وتنسيق الرعاية والاستشارة والعلاج الأسري والعلاج النفسي الطبي وخدمات الأدوية وأدوية علاج الإدمان لاضطراب استخدام المواد الأفيونية وأدوية علاج الإدمان لاضطراب تعاطي الكحول وغيره من اضطراب تعاطي المخدرات غير الأفيونية وثقيف المرضى وخدمات التعافي وخدمات التدخل في أزمة اضطراب تعاطي المواد المخدرة.

إدارة السحب

- خدمات إدارة السحب عاجلة ويتم تقديمها على المدى القصير. يمكن تقديم خدمات إدارة السحب قبل اكتمال التقييم الكامل ويمكن تقديمها في العيادات الخارجية أو السكنية أو المرضى الداخليين.
- يجب أن يقيم كل مستفيد في المنشأة في حالة الحصول على خدمة سكنية وسيتم مراقبته أثناء عملية إزالة السموم. يتم وصف خدمات التأهيل وإعادة التأهيل الضرورية طبيًا من قبل طبيب مرخص أو واصف مرخص.
- تشتمل خدمات إدارة الانسحاب على التقييم وتنسيق الرعاية وخدمات الأدوية وأدوية علاج الإدمان لاضطراب استخدام المواد الأفيونية وأدوية علاج الإدمان لاضطراب تعاطي الكحول وغيرها من اضطرابات تعاطي المواد غير الأفيونية والمراقبة وخدمات التعافي.



- توفر مقاطعة ألاميدا وصولاً سهلاً إلى خدمات إدارة السحب السكنية. يمكن للمستفيدين المهتمين الرجوع ذاتياً أو الاتصال بخط المساعدة المجاني في مقاطعة ألاميدا على مدار 24 ساعة على 844-682-7215 للحصول على الإحالة والمخصصة ومعلومات الاتصال. لا يوجد حد زمني وهذه الخدمة متاحة لجميع المستفيدين المؤهلين من مقاطعة ألاميدا.

أدوية لعلاج الإدمان

- تتوفر أدوية خدمات علاج الإدمان في البيئات السريرية وغير السريرية. أدوية علاج الإدمان هي استخدام الأدوية التي تستلزم وصفة طبية، جنباً إلى جنب مع الاستشارة والعلاجات السلوكية، لتوفير نهج شامل لعلاج اضطراب تعاطي المخدرات. تشمل أدوية علاج الإدمان جميع الأدوية والمنتجات البيولوجية المعتمدة من إدارة الغذاء والدواء الأمريكية لعلاج اضطراب تعاطي الكحول واضطراب استخدام المواد الأفيونية وأي اضطراب في تعاطي المخدرات. يحق للمستفيدين الحصول على أدوية لعلاج الإدمان في الموقع أو من خلال إحالة خارج المنشأة.
- يمكن تزويد أدوية علاج الإدمان بالخدمات التالية: التقييم، وتنسيق الرعاية، والاستشارة الفردية، والاستشارات الجماعية، والعلاج الأسري، وخدمات الأدوية، وتثقيف المرضى، وخدمات التعافي، وخدمات التدخل في أزمة اضطراب تعاطي المواد المخدرة، وخدمات إدارة الانسحاب.
- يمكن للمستفيدين الوصول إلى أدوية علاج الإدمان خارج نظام Medi-Cal للتوصيل المنظم للأدوية والعقاقير في المقاطعة أيضاً. على سبيل المثال، يمكن وصف أدوية علاج الإدمان، مثل النالوكسون، من قبل بعض الواسفين في أماكن الرعاية الأولية التي تعمل مع خطة الرعاية المُدارة من Medi-Cal الخاصة بك (برنامج "رسوم الخدمة" العادي من Medi-Cal) ويمكن صرفها أو إعطاؤها في الصيدلية.
- يعمل لدى هيئة الصحة السلوكية بمقاطعة ألاميدا (ACBH) حالياً 2 من مزودي أدوية علاج الإدمان للمرضى الخارجيين المتاحين للمستفيدين وتتطلع إلى توسيع هذه الخدمات لتوفير خدمات أدوية علاج الإدمان الشاملة في جميع أنحاء المقاطعة. يجب على المستفيدين المهتمين الاتصال بخط المساعدة المجاني في مقاطعة ألاميدا على مدار 24 ساعة على الرقم 1-844-682-7215 للحصول على معلومات إحالة واتصال محددة (يرجى الاطلاع على دليل مزود علاج اضطراب تعاطي المواد المخدرة للحصول على معلومات محددة عن البرنامج - <https://www.acbhcs.org/>). لا يوجد حد زمني وهذه الخدمة متاحة لجميع المستفيدين المؤهلين من مقاطعة ألاميدا.

اتصل بخط المساعدة لهيئة الصحة السلوكية بمقاطعة ألاميدا على الرقم 844-682-7215 (TTY: 711) أو قم بالزيارة عبر الإنترنت على [استخدام المواد المخدرة - الصحة السلوكية بمقاطعة ألاميدا \(acbhcs.org\)](https://www.acbhcs.org/) خط المساعدة متاح على مدار 24 ساعة طوال أيام الأسبوع.



خدمات دعم الأقران (تختلف حسب المقاطعة)

- مكتب خدمات دعم الأقران التابع لهيئة الصحة السلوكية بمقاطعة ألاميدا (ACBH) متاح للإجابة على الأسئلة حول خدمات دعم الأقران. يرجى زيارتهم على <https://www.acbhcs.org/office-of-the-director/office-of-health-equity/>
- خدمات دعم الأقران هي خدمات فردية وجماعية ذات كفاءة ثقافية تعزز التعافي والمرونة والمشاركة والتنشئة الاجتماعية والاكتفاء الذاتي والدعوة الذاتية وتطوير الدعم الطبيعي وتحديد نقاط القوة من خلال الأنشطة المنظمة. يمكن تقديم هذه الخدمات لك أو لشخص (أشخاص) الدعم المهم المعين لك ويمكن تلقبها في نفس الوقت الذي تتلقى فيه الخدمات الأخرى من نظام Medi-Cal للتوصيل المنظم للأدوية والعقاقير أخصائي الأقران في خدمات دعم الأقران هو فرد يتعافى من برنامج الشهادات الحالي المعتمد من الدولة ويقدم هذه الخدمات تحت إشراف أخصائي الصحة السلوكية المرخص أو المتنازل عنه أو المسجل لدى الدولة.
- تشمل خدمات دعم الأقران مجموعات بناء المهارات التعليمية وخدمات المشاركة لتشجيعك على المشاركة في العلاج الصحي السلوكي والأنشطة العلاجية مثل تعزيز الدعوة الذاتية.

خدمات التعافي

- يمكن أن تكون خدمات التعافي مهمة لعافيتك وصحتك. يمكن أن تساعدك خدمات التعافي على التواصل مع المجتمع المعالج لإدارة صحتك ورعايتك الصحية. وبالتالي، تؤكد هذه الخدمة على دورك في إدارة صحتك، باستخدام استراتيجيات دعم التنظيم الذاتي الفعالة، وتنظيم موارد المجتمع والموارد الداخلية لتوفير دعم الدعم المستمر لتنظيم الذات.
- قد تتلقى خدمات التعافي بناءً على تقييمك الذاتي أو تقييم مزود الخدمة لمخاطر التعرض للانتكاس. يمكن تقديم الخدمات بشكل شخصي أو من خلال الخدمات الصحية عن بُعد أو عبر الهاتف.



- تشمل خدمات التعافي على التقييم وتنسيق الرعاية والاستشارة الفردية والاستشارة الجماعية والعلاج الأسري ومراقبة التعافي وعناصر الوقاية من الانتكاس.
- تتوفر خدمات التعافي في جميع مزودي الخدمات المتعاقدين مع هيئة الصحة السلوكية بمقاطعة ألاميدا (ACBH) في مجال اضطراب تعاطي المواد المخدرة للمرضى الخارجيين من أجل المستفيدين الذين أكملوا علاج اضطراب تعاطي المواد المخدرة. ينبغي على المستفيدين المهتمين بالاتصال بخط المساعدة المجاني المتاح على مدار 24 ساعة في مقاطعة ألاميدا على الرقم 844-682-7215 للحصول على المعلومات المحددة للإحالة والاتصال (يرجى الاطلاع على دليل مزود علاج اضطراب تعاطي المواد المخدرة للحصول على المعلومات البرنامج المحددة - <https://www.acbhcs.org/> لا يوجد حد زمني وتتوفر هذه الخدمة لجميع مقاطعة ألاميدا المؤهلة).

تنسيق الرعاية

- تتكون خدمات تنسيق الرعاية من الأنشطة المخصصة لتوفير التنسيق الخاص برعاية اضطراب تعاطي المواد المخدرة، ورعاية الصحة النفسية، والرعاية الطبية، ولتوفير الاتصالات بالخدمات والدعم من أجل صحتك. يتم توفير تنسيق الرعاية مع كافة الخدمات، وقد تحدث في الأوساط السريرية أو غير السريرية، بما في ذلك المجتمع الذي تقيم فيه.
- تشمل خدمات تنسيق الرعاية على التنسيق مع مزودي الخدمات الطبية والصحة النفسية لمراقبة الظروف الصحية ودعمها، والتخطيط للخروج، والتنسيق مع الخدمات الإضافية بما في ذلك ربطك بالخدمات المجتمعية مثل رعاية الأطفال والنقل والإسكان.

إدارة حالات الطوارئ (تختلف حسب المقاطعة)

- يعد تقديم خدمات إدارة حالات الطوارئ هو أمرًا اختياريًا للمقاطعات المشاركة. تشارك خدمات الرعاية الصحية السلوكية في مقاطعة ألاميدا "ACBH" في النموذج التجريبي للدولة.
- خدمات إدارة حالات الطوارئ هي علاج قائم على الأدلة لاضطراب تعاطي المنشطات حيث يشارك المستفيدون المؤهلون في خدمة منظمة لإدارة حالات الطوارئ للمرضى الخارجيين لمدة 24 أسبوعًا، وتليها ستة أشهر أو أكثر من خدمات العلاج الإضافي ودعم التعافي بدون حوافز.
- تشمل فترة الـ 12 أسبوعًا الأولى من خدمات إدارة حالات الطوارئ على سلسلة من الحوافز من أجل تحقيق أهداف العلاج، وتحديدًا عدم استخدام المنشطات (مثل الكوكايين والأمفيتامين والميثامفيتامين) والتي سيتم فحصها عن طريق اختبارات تعاطي المخدرات في البول. وتتكون الحوافز من المكافآت النقدية (مثل بطاقات الهدايا).



- تتوفر خدمات إدارة حالات الطوارئ فقط للمستفيدين الذين يتلقون خدمات في مكان غير المنزل يديره مزود خدمة مشارك ويتم تسجيلهم ومشاركتهم في دورة علاج فردية وشاملة. يرجى الاتصال بخط المساعدة على الرقم 1-844-682-7215 لمزيد من المعلومات.

الفحص والتقييم والتدخل السريع والإحالة إلى العلاج

- إن فحص الكحول والمخدرات والتقييم والتدخلات الموجزة والإحالة إلى العلاج ليس ميزة نظام Medi-Cal للتوصيل المنظم للأدوية والعقاقير.
- إنها ميزة في رسوم الخدمة في برنامج Medi-Cal ونظام تقديم الرعاية المُدارة في برنامج Medi-Cal للمستفيدين الذين تبلغ أعمارهم 11 عامًا فما فوق.
- يجب أن توفر خطط الرعاية المُدارة خدمات اضطراب تعاطي المواد المخدرة المشمولة، بما في ذلك فحص الكحول وتعاطي المخدرات والتقييم والتدخلات الموجزة والإحالة إلى العلاج (SABIRT) للمستفيدين الذين تبلغ أعمارهم 11 عامًا فما فوق.

خدمات التدخل المُبكر

- خدمات التدخل المُبكر هي الخدمة المشمولة لنظام Medi-Cal للتوصيل المنظم للأدوية والعقاقير للمستفيدين الذين تقل أعمارهم عن 21 عامًا.
- ويمكن لأي مستفيد يقل عمره عن 21 عامًا وخاضعًا للفحص ومحددًا بأنه معرض لخطر الإصابة باضطراب تعاطي المواد المخدرة أن يتلقى أي خدمة مشمولة بمستوى خدمة العيادات الخارجية كخدمات التدخل المُبكر
- لا يُشترط تشخيص اضطراب تعاطي المواد المخدرة لخدمات التدخل المُبكر للمستفيدين الذين تقل أعمارهم عن 21 عامًا.



الفحص والتشخيص والعلاج المبكر والدوري

- إن المستفيدين الذين تقل أعمارهم عن 21 عامًا مؤهلون للحصول على الخدمات الموصوفة سابقًا في هذا الكتيب بالإضافة إلى خدمات برنامج Medi-Cal الإضافية من خلال ميزة يُطلق عليها اسم الفحص، والتشخيص، والعلاج المبكر والدوري.
- ولكي يكون المستفيد مؤهلاً للحصول على خدمات الفحص، والتشخيص، والعلاج المبكر والدوري، يجب أن يكون عمره أقل من 21 عامًا وأن يكون لديه نطاق كامل من برنامج Medi-Cal. يشمل الفحص والتشخيص والعلاج المبكر والدوري الخدمات الضرورية من الناحية الطبية لتصحيح العيوب والحالات الصحية الجسدية والسلوكية أو المساعدة في تصحيحها. تعتبر الخدمات التي تحافظ على الحالة أو تدعمها أو تحسنها أو تجعلها أكثر تحملاً هي بمثابة مساعدة للحالة ويتم تغطيتها كخدمات الفحص، والتشخيص، والعلاج المبكر والدوري.
- إذا كانت لديك أسئلة حول خدمات الفحص والتشخيص والعلاج المبكر والدوري، يرجى التواصل مع مكتب تنسيق هيئة الصحة السلوكية بمقاطعة ألاميدا لخدمات الفحص والتشخيص والعلاج المبكر والدوري على الرابط InfoACBH.CYASOC@acgov.org، أو يمكنك زيارة [صفحة الموقع الإلكتروني لإدارة خدمات الرعاية الصحية للفحص والتشخيص والعلاج المبكر والدوري](#)

تتوفر الخدمات المزودة في نظام التوصيل DMC-ODS من خلال الهاتف أو الرعاية الصحية عن بُعد، باستثناء التقييمات الطبية لخدمات علاج مدمني المخدرات وإدارة الانسحاب.

تتوفر خدمات اضطراب تعاطي المواد المخدرة من خطط الرعاية المُدارة أو برنامج Medi-Cal "المنتظم" للرسم مقابل الخدمة".

- يجب أن توفر خطط الرعاية المُدارة خدمات اضطراب تعاطي المواد المخدرة المشمولة، بما في ذلك فحص الكحول وتعاطي المخدرات والتقييم والتدخلات الموجزة والإحالة إلى العلاج (SABIRT) للمستفيدين الذين تبلغ أعمارهم 11 عامًا فما فوق، بما في ذلك الحوامل، في مرافق الرعاية الأولية وفحص التبغ والكحول المخدرات غير المشروعة.
- ويجب أن توفر خطط الرعاية المُدارة أيضًا أو ترتب لتوفير الأدوية لعلاج الإدمان (المعروف أيضًا باسم العلاج بمساعدة الأدوية) المتوفرة في الرعاية الأولية ومستشفى المرضى الداخليين وأقسام الطوارئ وغيرها من البيئات الطبية المتعاقد عليها.
- ويجب أن توفر خطط الرعاية المُدارة أيضًا خدمات الطوارئ اللازمة لتحقيق الاستقرار للمستفيد، بما في ذلك إزالة السموم للمرضى الداخليين طوعاً.

اتصل بخط المساعدة لهيئة الصحة السلوكية بمقاطعة ألاميدا على الرقم 7215-844-682-1 (TTY: 711) أو قم بالزيارة عبر الإنترنت على [استخدام المواد المخدرة – الصحة السلوكية بمقاطعة ألاميدا \(acbhcs.org\)](http://acbhcs.org) خط المساعدة متاح على مدار 24 ساعة طوال أيام الأسبوع.



كيفية الحصول على خدمات نظام Medi-Cal للتوصيل المنظم للأدوية والعقاقير

كيف أحصل على خدمات نظام Medi-Cal للتوصيل المنظم للأدوية والعقاقير؟

إذا كنت تعتقد أنك بحاجة إلى خدمات علاج اضطراب تعاطي المواد المخدرة، فيمكنك الحصول على الخدمات من خلال طلبها من نظام Medi-Cal للتوصيل المنظم للأدوية والعقاقير في المقاطعة بنفسك. يمكنك الاتصال برقم الهاتف المجاني لمقاطعتك المدرج في مزودة هذا الكتيب. ويمكن أيضًا إحالتك إلى نظام Medi-Cal للتوصيل المنظم للأدوية والعقاقير في المقاطعة للحصول على خدمات علاج اضطراب تعاطي المواد المخدرة بطرق أخرى.

يُطلب من نظام Medi-Cal للتوصيل المنظم للأدوية والعقاقير في مقاطعتك قبول الإحالات للحصول على خدمات علاج اضطراب تعاطي المواد المخدرة من الأطباء ومزودي الرعاية الآخرين الذين يرون أنك قد تحتاج إلى هذه الخدمات وأيضًا من خطة الرعاية الصحية التي يديرها برنامج Medi-Cal، إذا كنت مستفيدًا. عادةً ما يحتاج مزود الرعاية أو خطة الرعاية الصحية التي يديرها برنامج Medi-Cal إلى الحصول على إذنك أو إذن الوالد أو إذن مزود الرعاية للطفل لإجراء الإحالة، ما لم تكن هناك حالة طارئة. قد يقوم أشخاص ومنظمات أخرى كذلك بالإحالات إلى المقاطعة، بما في ذلك المدارس؛ وإدارات الرعاية الاجتماعية أو الخدمات الاجتماعية في المقاطعة؛ والمحافظون أو الأوصياء أو أفراد الأسرة؛ ووكالات إنفاذ القانون.

تتوفر الخدمات المشمولة من خلال شبكة مزودي خدمات هيئة الصحة السلوكية بمقاطعة ألاميدا (ACBH). إذا اعترض أي مزود خدمة متعاقد على أداء أو دعم أي خدمة مشمولة، فستقوم هيئة الصحة السلوكية بمقاطعة ألاميدا (ACBH) بالترتيب لمزود خدمة آخر لأداء الخدمة. ستجيب هيئة الصحة السلوكية بمقاطعة ألاميدا بالإحالات والتنسيق في الوقت المناسب إذا كانت الخدمة المشمولة غير متوفرة لدى مزود الخدمة بسبب اعتراضات دينية أو أخلاقية على الخدمة المشمولة. قد لا ترفض مقاطعتك طلبًا لإجراء تقييمًا أوليًا لتحديد ما إذا كنت تفي بمعايير الحصول على خدمات مقاطعة DMC-ODS.

أين يمكنني الحصول على خدمات نظام Medi-Cal للتوصيل المنظم للأدوية والعقاقير؟

تشارك مقاطعة ألاميدا في برنامج نظام Medi-Cal للتوصيل المنظم للأدوية والعقاقير. نظرًا لأنك من سكان مقاطعة ألاميدا، يمكنك الحصول على خدمات نظام Medi-Cal للتوصيل المنظم للأدوية والعقاقير في المقاطعة التي تعيش فيها من خلال نظام Medi-Cal للتوصيل المنظم للأدوية والعقاقير. يوجد في المقاطعة نظام التوصيل المنظم-Medi-Cal الخاص بك مزودو علاج اضطراب تعاطي المخدرات المتاحون لعلاج الحالات التي يعطيها البرنامج. يمكن للمقاطعات الأخرى غير المشاركة في نظام Medi-Cal للتوصيل المنظم للأدوية والعقاقير تقديم خدمات Medi-Cal للأدوية والعقاقير التالية:



- علاج المرضى الخارجيين
 - العلاج من المخدرات
 - علاج النالتريكسون
 - علاج مكثف للمرضى الخارجيين
 - خدمة العلاج من إدمان المخدرات في فترة ما حول الولادة (باستثناء الإقامة والطعام)
- إذا كان عمرك أقل من 21 عامًا، فأنت مؤهل أيضًا للحصول على خدمات الفحص والتشخيص والعلاج المبكر والدوري في أي مقاطعة أخرى في جميع أنحاء الولاية.

الرعاية بعد ساعات العمل

اعتبارًا من 16 يوليو 2022، يعتبر الرقم "988" هو الرقم الجديد لشريان الحياة الوطني لمنع الانتحار الحالي (800-273-8255)، نظرًا لتوفر الدعم المجاني والرحيم على مدار 24 ساعة طوال أيام الأسبوع لأي شخص يعاني من ضائقة متعلقة بالصحة النفسية - سواء كانت أفكار للانتحار أو في الصحة النفسية أو أزمة تعاطي المخدرات، أو أي نوع آخر من الاضطراب العاطفي. يمكن لأي شخص أيضًا الاتصال على الرقم 988 إذا كان قلقًا على شخص عزيز يحتاج إلى الدعم في أزمته. الرقم 988 ليس الرقم 911، ولكن إذا كان المتصل يعاني من حالة طبية طارئة، أو كان في خطر وشيك، أو في حاجة إلى تدخل فوري، فسيقوم 988 بالاتصال على الرقم 911. يقوم موظفو خدمات الدعم في حالات الأزمات بتغطية الخط خلال ساعات الليل طوال أيام الأسبوع وخلال عطلات نهاية الأسبوع.

إن الهدف من الرقم 988 التعاوني هو التحرك نحو نظام رعاية أكثر تماسكًا يكون على اتصال منتظم بشأن الاحتياجات والموارد مع العمل معًا لضمان أننا نعيش في مقاطعة ألاميدا التي يتمتع فيها الجميع - بكل تنوعنا - بسهولة الوصول إلى الموارد المنقذة للحياة.

يتألف الرقم 988 التعاوني من وكالات تعمل على التواصل في حالات الأزمات، بما في ذلك حل الأزمات المتنقلة والعمل على استقرار الأزمات وإرسال الشرطة وفريق الحرائق وطوارئ 911، والتواصل مع فريق الأزمات التابع لهيئة الصحة السلوكية بمقاطعة ألاميدا، وتوفير خدمات الدعم في حالات الأزمات (خط الأزمات/التعليم المجتمعي).



<https://988alamedacounty.org/> هو موقعنا الإلكتروني المحلي الذي سيقوم بمشاركة المعلومات المتعلقة بمراد الأزمات المحلية لدينا والمساعدة في توضيح ماهية الرقم 988 وأنواع الردود التي ينبغي أن يتوقعها المتصل. نحن نعتقد أنه من خلال زيادة الشفافية، يمكننا استخدام هذه الفرصة لبناء الثقة مع المجتمعات التي قد تكون مترددة في استخدام مراد الأزمات. سيكون الموقع مورداً مهماً أيضاً لضمان التراسل الموحد في مجتمعاتنا.

كيف أعرف عندما أحتاج إلى المساعدة؟

يواجه الكثير من الأشخاص أوقاتاً عصيبة في الحياة وقد يعانون من مشاكل اضطراب تعاطي المواد المخدرة. أهم شيء عليك أن تتذكره هو أن المساعدة متاحة. إذا كنت مؤهلاً لبرنامج Medi-Cal، وتعتقد أنك قد تحتاج إلى مساعدة احترافية، فعليك طلب تقييمًا من نظام Medi-Cal للتوصيل المنظم للأدوية والعقاقير في المقاطعة لمعرفة ذلك بشكل مؤكد نظرًا لأنك تقيم حاليًا في المقاطعة المشاركة لنظام Medi-Cal للتوصيل المنظم للأدوية والعقاقير.

كيف أعرف عندما يحتاج طفل أو مراهق إلى المساعدة؟

يمكنك الاتصال بمقاطعتك المشاركة في نظام Medi-Cal للتوصيل المنظم للأدوية والعقاقير في المقاطعة لإجراء تقييم لطفلك أو ابنك المراهق إذا كنت تعتقد أنه تظهر عليه أي من أعراض اضطراب تعاطي المواد المخدرة إذا كان طفلك أو ابنك المراهق مؤهلاً لبرنامج Medi-Cal ويشير التقييم الذي أجرته المقاطعة للحاجة للحصول على خدمات علاج المخدرات وتعاطي الكحول التي تغطيها المقاطعة المشاركة في البرنامج، ستقوم المقاطعة بعمل الترتيبات اللازمة للحصول لطفلك أو ابنك المراهق على الخدمات.

متى يمكنني الحصول على خدمات نظام Medi-Cal للتوصيل المنظم للأدوية والعقاقير في المقاطعة؟

يجب أن يفي نظام Medi-Cal للتوصيل المنظم للأدوية والعقاقير في مقاطعتك بمعايير تحديد المواعيد في الولاية عند تحديد موعد للحصول على الخدمات من نظام Medi-Cal للتوصيل المنظم للأدوية والعقاقير في المقاطعة. يجب أن يقدم لك نظام Medi-Cal للتوصيل المنظم للأدوية والعقاقير للأدوية موعدًا يفي بالمعايير التالية لموقت الموعد:

- أن يكون الموعد في غضون 10 أيام عمل من طلبك غير العاجل لبدء تلقي الخدمات مع مزود خدمات علاج اضطراب تعاطي المواد المخدرة في العيادات الخارجية وخدمات تلقي العلاج المكثف في العيادات الخارجية؛



- أن يكون الموعد في غضون 3 أيام عمل من طلبك للحصول على خدمات برنامج العلاج بالمواد المخدرة؛
- تحديد موعد متابعة في غضون 10 أيام إذا كنت تخضع لدورة علاج الاضطرابات المستمرة بسبب تعاطي المخدرات، باستثناء بعض الحالات المحددة من قبل مزود خدمات العلاج الخاص بك؛

من الذي يحدد الخدمات التي سأحصل عليها؟

تكون أنت ومزود خدمات الرعاية الصحية لك نظام Medi-Cal للتوصيل المنظم للأدوية والعقاقير في المقاطعة مشاركين في تحديد الخدمات التي ينبغي حصولك عليها من خلال نظام Medi-Cal للتوصيل المنظم للأدوية والعقاقير في المقاطعة. سوف يتحدث معك مزود خدمات العلاج من اضطراب تعاطي المواد المخدرة، ومن خلال تقييمه سوف يساعدك في تحديد الخدمات المناسبة بناءً على احتياجاتك.

سيقوم مزود خدمات العلاج من اضطراب تعاطي المواد المخدرة بتقييم إذا كنت تعاني من اضطراب تعاطي المواد المخدرة والخدمات الأنسب لاحتياجاتك. ستكون قادرًا على الحصول على الخدمات التي تحتاجها أثناء قيام مزود الخدمات الخاص بك بإجراء هذا التقييم.

إذا كان عمرك أقل من 21 عامًا، يجب أن توفر نظام Medi-Cal للتوصيل المنظم للأدوية والعقاقير في المقاطعة الخدمات الطبية الضرورية التي ستساعد في تصحيح أو تحسين حالة صحتك النفسية. تعتبر الخدمات التي تحافظ على حالة الصحة السلوكية أو تدعمها أو تحسنها أو تجعلها قادرة على الصمود ضرورية من الناحية الطبية.

تعتبر الضرورة الطبية هي أحد الشروط المطلوبة للحصول على خدمات علاج اضطراب تعاطي المواد المخدرة من خلال خطة DMC-ODS في مقاطعة ألاميدا تشير الضرورة الطبية إلى الوقت الذي يحدد فيه الأخصائي المرخص له الحاجة الطبية للحصول على الخدمات. وعند التحقق من الحاجة الطبية، سيتم إحالة المستفيدين إلى أحد مزودي الخدمة المتعاقد معهم.

تتطلب خدمات DMC-ODS أن يفي المستفيدون من المعايير التالية:

- التسجيل في برنامج Medi-Cal في مقاطعة ألاميدا؛ و
- يجب الوفاء بتعريف الجمعية الأمريكية لطب الإدمان (ASAM) للضرورة الطبية للحصول على الخدمات بناءً على معايير الجمعية الأمريكية لطب الإدمان (تعتبر معايير الجمعية الأمريكية لطب الإدمان هي معايير العلاج الوطنية للحالات التي تسبب الإدمان والحالات المتعلقة بالمواد المخدرة).



لا يُطلب المستفيدين معرفة ما إذا كان لديهم تشخيص لطلب المساعدة أم لا. سوف تقوم خطة DMC-ODS في مقاطعة ألاميدا بمساعدة المستفيدين في الحصول على المعلومات التشخيصية وتحديد الضرورة الطبية من خلال تقييم الجمعية الأمريكية لطب الإدمان (ASAM).

اتصل بخط المساعدة لهيئة الصحة السلوكية بمقاطعة ألاميدا على الرقم 7215-844-682-1 (TTY: 711) أو قم بالزيارة عبر الإنترنت على [استخدام المواد المخدرة – الصحة السلوكية بمقاطعة ألاميدا \(acbhcs.org\)](http://acbhcs.org) خط المساعدة متاح على مدار 24 ساعة طوال أيام الأسبوع.



كيف تحصل على خدمات الصحة النفسية

أين يمكنني الحصول على خدمات الصحة النفسية المتخصصة؟

يمكنك الحصول على خدمات الصحة النفسية المتخصصة في المقاطعة التي تعيش فيها. تقدم هيئة الصحة السلوكية بمقاطعة ألاميدا خدمات الصحة النفسية المتخصصة للأطفال والشباب والبالغين وكبار السن المقيمين في مقاطعة ألاميدا. إذا كان عمرك أقل من 21 عامًا، فأنت مؤهل للفحص والتشخيص والعلاج المبكر والدوري، والتي قد تشمل تغطية ومزايا إضافية.

ستحدد خطة الصحة النفسية الخاصة بك إذا كنت تفي بمعايير الحصول على خدمات الصحة النفسية المتخصصة. إذا كنت تستوفي هذه المعايير، سيقوم مسؤول خطة الصحة النفسية بإحالتك إلى مزود خدمات الصحة النفسية الذي سيقوم بتقييمك لتحديد الخدمات التي تحتاجها. يمكنك أيضًا طلب الخضوع للتقييم من قبل خطة الرعاية المُدارة الخاصة بك إذا كنت مستفيد منها. إذا قررت خطة الرعاية المُدارة أنك تفي بمعايير الحصول على خدمات الصحة النفسية المتخصصة، سوف تساعدك خطة الرعاية المُدارة على الانتقال لتلقي خدمات الصحة النفسية من خلال خطة الصحة النفسية. لا يوجد أي مصدر آخر يمكنك الحصول من خلاله على خدمات الصحة النفسية.

اتصل بخط المساعدة لهيئة الصحة السلوكية بمقاطعة ألاميدا على الرقم 7215-844-682-1 (TTY: 711) أو قم بالزيارة عبر الإنترنت على [استخدام المواد المخدرة – الصحة السلوكية بمقاطعة ألاميدا \(acbhcs.org\)](http://acbhcs.org) خط المساعدة متاح على مدار 24 ساعة طوال أيام الأسبوع.



معايير الحصول على الخدمات والضرورة الطبية

ما هي معايير الحصول على تغطية خدمات علاج اضطراب تعاطي المخدرات؟

كجزء من عملية تحديد إذا كنت بحاجة للحصول على خدمات العلاج من اضطراب تعاطي المواد المخدرة أم لا، ستعمل نظام Medi-Cal للتوصيل المنظم للأدوية والعقاقير في المقاطعة - معك ومع مزود الخدمة لتحديد إذا كنت تفي بمعايير الحصول على خدمات نظام Medi-Cal للتوصيل المنظم للأدوية والعقاقير في المقاطعة - أم لا. يوضح هذا القسم كيف ستحدد مقاطعتك المشاركة هذا القرار.

سيعمل مزود الخدمة معك لإجراء تقييم لتحديد أيًا من خدمات نظام Medi-Cal للتوصيل المنظم للأدوية والعقاقير هي الأنسب لك. يجب إجراء هذا التقييم وجهاً لوجه أو من خلال خدمات الرعاية الصحية عن بُعد أو عبر الهاتف. قد تحصل على بعض الخدمات أثناء إجراء التقييم. بعد أن استكمال التقييم من قبل مزود الخدمة الخاص بك، سيحدد التقييم إذا كنت تفي بمعايير الوصول التالية للحصول على الخدمات من خلال نظام Medi-Cal للتوصيل المنظم للأدوية والعقاقير:

- يجب أن تكون مسجلاً في برنامج Medi-Cal
- يجب أن تكون مقيماً في إحدى المقاطعات التي تشارك في نظام Medi-Cal للتوصيل المنظم للأدوية والعقاقير.
- يجب أن تكون قد خضعت لتشخيص واحد على الأقل من التشخيصات الواردة في الدليل التشخيصي والإحصائي للاضطرابات النفسية للإصابة بالاضطرابات المتعلقة بتعاطي المواد المخدرة والإدمان (باستثناء الاضطرابات المتعلقة بشرب التبغ والاضطرابات غير المرتبطة بالمواد المخدرة) أو كنت تعاني من تشخيص واحد على الأقل من التشخيصات الواردة في الدليل التشخيصي والإحصائي للاضطرابات النفسية للاضطرابات المرتبطة بتعاطي المواد المخدرة والإدمان قبل السجن أو أثناء الحبس (باستثناء الاضطرابات المرتبطة بشرب التبغ والاضطرابات غير المرتبطة بالمواد المخدرة).

يعتبر المستفيدين الذين تقل أعمارهم عن 21 عامًا مؤهلين للحصول على كافة الخدمات الضرورية من نظام Medi-Cal للتوصيل المنظم للأدوية والعقاقير عند استيفاء معايير الضرورة الطبية الخاصة بالفحص المبكر والدوري والتشخيص والعلاج بغض النظر عن المقاطعة المقيمين فيها وبغض النظر عن متطلبات التشخيص الموصوفة أعلاه.



ما المقصود بالضرورة الطبية؟

يجب أن تكون الخدمات التي تحصل عليها ضرورية من الناحية الطبية ومناسبة لعلاج حالتك. بالنسبة للأفراد البالغين من العمر 21 عامًا أو أكثر، تعتبر الخدمة ضرورية من الناحية الطبية عندما تكون معقولة وضرورية للحفاظ على حياتك أو الوقاية من الإصابة بالمرض أو الإعاقة الشديدة أو لتخفيف الألم الشديد. بالنسبة إلى المستفيدين الذين تقل أعمارهم عن 21 عامًا، تكون الخدمة ضرورية من الناحية الطبية إذا عملت الخدمة على تصحيح أو المساعدة من الحد من تعاطي المواد المخدرة أو علاج اضطراب تعاطي المخدرات. إن الخدمات التي تحافظ على أو تدعم أو تُحسن أو تساعد في تحسين القدرة على الصمود أمام تعاطي المخدرات أو التي تعالج اضطراب تعاطي المخدرات تساعد على تعافي الحالة وبالتالي يتم تغطيتها على أنها ضمن خدمات الفحص المُبكر، والدوري، والتشخيص، والعلاج.

اتصل بخط المساعدة لهيئة الصحة السلوكية بمقاطعة ألاميدا على الرقم 7215-844-682-1 (TTY: 711) أو قم بالزيارة عبر الإنترنت على [استخدام المواد المخدرة – الصحة السلوكية بمقاطعة ألاميدا \(acbhcs.org\)](http://acbhcs.org) خط المساعدة متاح على مدار 24 ساعة طوال أيام الأسبوع.



اختيار مزود الخدمة

كيف يمكنني العثور على مزود خدمات علاج اضطراب تعاطي المخدرات التي أحتاج إليها؟

قد يفرض نظام Medi-Cal للتوصيل المنظم للأدوية والعقاقير في المقاطعة بعض القيود على اختيارك لمزودي الخدمة. يمكنك أن تطلب من نظام Medi-Cal للتوصيل المنظم للأدوية والعقاقير في مقاطعتك أن يوفر لك خيارات مبدئية حول مزودي الخدمة. يجب أن يسمح لك نظام Medi-Cal للتوصيل المنظم للأدوية والعقاقير في المقاطعة أيضًا بتغيير مزودي الخدمة. إذا طلبت تغيير مزودي الخدمة، يجب أن تسمح لك المقاطعة بالاختيار بين اثنين على الأقل من مزودي الخدمة لأقصى حد ممكن.

ينبغي على مقاطعتك نشر دليل بأسماء مزودي الخدمة الحاليين عبر الإنترنت. إذا كانت لديك أسئلة حول مزودي الخدمة الحاليين أو كنت ترغب في تحديث دليل مزودي الخدمة لديك، يرجى زيارة الموقع الإلكتروني لـ ACBH من خلال <https://acbh.my.site.com/ProviderDirectory/s/> أو اتصل برقم الهاتف المجاني للمقاطعة. يتوفر دليل مزودي الخدمة الحاليين إلكترونيًا على موقع المقاطعة على شبكة الإنترنت، أو في نموذج ورقي عند الطلب.

في بعض الأحيان، يختار مزودي خدمات التعاقد على نظام Medi-Cal للتوصيل المنظم للأدوية والعقاقير في المقاطعة عدم تقديم خدمات Medi-Cal للتوصيل المنظم للأدوية والعقاقير نظرًا لأن مزود خدمات نظام Medi-Cal للتوصيل المنظم للأدوية والعقاقير في المقاطعة لم يعد يقدم هذه الخدمات بصفته مزود لخدمات نظام Medi-Cal للتوصيل المنظم للأدوية والعقاقير في المقاطعة، أو لم يعد يقبل المرضى التابعين لنظام Medi-Cal للتوصيل المنظم للأدوية والعقاقير في المقاطعة من تلقاء نفسه أو بناءً على طلب نظام Medi-Cal للتوصيل المنظم للأدوية والعقاقير في المقاطعة. عندما يحدث ذلك، يجب على نظام Medi-Cal للتوصيل المنظم للأدوية والعقاقير في المقاطعة بذل المزيد من الجهود بحسن النية لتقديم إشعار خطي بإنهاء التعاقد مع مزود الخدمة المذكور مع المقاطعة في غضون 15 يومًا من تاريخ استلام أو إصدار إشعار الإنهاء، لكل شخص كان يحصل على خدمات العلاج من اضطراب تعاطي المخدرات من مزود الخدمة المذكور.

يمكن للأفراد من الهنود الأمريكيين وسكان الأسكا الأصليين المؤهلين للحصول على خدمات برنامج Medi-Cal والمقيمين في المقاطعات المشاركة في نظام Medi-Cal للتوصيل المنظم للأدوية والعقاقير في المقاطعة الحصول أيضًا على خدمات نظام Medi-Cal للتوصيل المنظم للأدوية والعقاقير في المقاطعة من خلال مزودي خدمات الرعاية الصحية الهنود الحاصلين على الشهادات اللازمة من مركز Medi-Cal للعلاج من المخدرات.



بمجرد أن أقوم بالعثور على مزود خدمات، هل يمكن نظام Medi-Cal للتوصيل المنظم للأدوية والعقاقير في المقاطعة هل أخبر مزود الخدمة عن الخدمات التي أحتاج الحصول عليها؟

سوف تشارك أنت ومزود الخدمات الخاص بك ونظام Medi-Cal للتوصيل المنظم للأدوية والعقاقير في المقاطعة في تحديد الخدمات التي تحتاج للحصول عليها عبر المقاطعة باتباع معايير الوصول للخدمات الخاصة بخدمات نظام Medi-Cal للتوصيل المنظم للأدوية والعقاقير. وفي بعض الأحيان تترك المقاطعة القرار لك ولمزود الخدمة. في أوقات أخرى، قد يطلب نظام Medi-Cal للتوصيل المنظم للأدوية والعقاقير في المقاطعة من مزود الخدمات الخاص بك مراجعة الأسباب التي تجعل مزود الخدمة يعتقد أنك بحاجة للخدمة قبل تقديمها. يجب أن يستعين نظام Medi-Cal للتوصيل المنظم للأدوية والعقاقير في المقاطعة بالمتخصصين المؤهلين لإجراء هذه المراجعة.

يُطبق على عملية المراجعة اسم برنامج التفويض. ليس بالضرورة الحصول على إذن مسبق للحصول على الخدمات باستثناء خدمات العلاج في المنزل وفي العيادات الداخلية (باستثناء خدمات إدارة أعراض الانسحاب). يجب أن تتبع عملية منح الإذن نظام Medi-Cal للتوصيل المنظم للأدوية والعقاقير في المقاطعة الجدول الزمني المحدد. وبالنسبة للموافقات النموذجية، يجب على البرنامج اتخاذ قرار في طلب مزود الخدمة الخاص بك في غضون 14 يوم ميلادي.

إذا طلبت أنت أو مزود الخدمة الخاص بك، أو إذا اعتقد نظام Medi-Cal للتوصيل المنظم للأدوية والعقاقير في المقاطعة أن من مصلحتك الحصول على مزيد من المعلومات من مزود الخدمة الخاص بك، ففي هذه الحالة يمكن تمديد المدة الزمنية المحددة لمدة تصل إلى 14 يومًا ميلاديًا آخر. من الأمثلة على الأوقات التي يكون تمديد المهلة الزمنية فيها من مصلحتك هو عندما تعتقد المقاطعة أنها قد تكون قادرة على الموافقة على طلب مزود الخدمة الخاص بك للحصول على إذن لمعرفة ما إذا كان نظام Medi-Cal للتوصيل المنظم للأدوية والعقاقير في المقاطعة يحتوي على معلومات إضافية مقدمة من مزود الخدمة الخاص بك أم لا، وسيضطر النظام إلى رفض الطلب بدون هذه المعلومات. إذا قام نظام Medi-Cal للتوصيل المنظم للأدوية والعقاقير في المقاطعة بتمديد المهلة الزمنية، سترسل المقاطعة إشعار خطي لك بهذا التمديد.

إذا لم تتخذ المقاطعة قرارًا في هذا الصدد خلال المدة الزمنية المطلوبة للحصول على طلب تفويض نموذجي أو عاجل، يجب أن يرسل لك نظام Medi-Cal للتوصيل المنظم للأدوية والعقاقير في المقاطعة إشعارًا بتحديد المزايا السلبية لإبلاغك أنه قد تم رفض الخدمات وأنه يمكنك تقديم طلب طعن على هذا القرار أو طلب عقد جلسة استماع عادلة في الولاية.

يمكنك أن تطلب من نظام Medi-Cal للتوصيل المنظم للأدوية والعقاقير في المقاطعة تقديم المزيد من المعلومات حول عملية التفويض الخاصة به.

إذا كنت لا توافق على قرار نظام Medi-Cal للتوصيل المنظم للأدوية والعقاقير في المقاطعة بخصوص عملية التفويض، يمكنك تقديم طلب طعن على هذا القرار إلى المقاطعة أو طلب عقد جلسة استماع عادلة في الولاية. لمزيد من المعلومات يرجى الاطلاع على قسم تسوية المشاكل.



أي من مزودي الخدمات الذي يمكن لنظام Medi-Cal للتوصيل المنظم للأدوية والعقاقير في المقاطعة الاستعانة بهم؟

إذا كنت من المستفيدين الجدد من نظام Medi-Cal للتوصيل المنظم للأدوية والعقاقير في المقاطعة، يمكنك العثور على قائمة كاملة بأسماء مزودي الخدمة في نظام Medi-Cal للتوصيل المنظم للأدوية والعقاقير في المقاطعة من خلال <https://acbh.my.site.com/ProviderDirectory/s/> وتحتوي هذه القائمة على معلومات حول أماكن تواجد مزودي الخدمات، وخدمات علاج اضطراب تعاطي المواد المخدرة التي يقدمونها، وغيرها من المعلومات لمساعدتك في الحصول على الرعاية اللازمة، بما في ذلك المعلومات المتعلقة بالخدمات اللغوية والثقافية المتوفرة لدي مزودي الخدمة. إذا كانت لديك أسئلة حول مزودي الخدمة، يمكنك الاتصال برقم الهاتف المجاني الخاص بمقاطعة ألاميدا على الرقم 1-844-682-7215 على مدار 24 ساعة.

اتصل بخط المساعدة لهيئة الصحة السلوكية بمقاطعة ألاميدا على الرقم 1-844-682-7215 (TTY: 711) أو قم بالزيارة عبر الإنترنت على [استخدام المواد المخدرة – الصحة السلوكية بمقاطعة ألاميدا \(acbhcs.org\)](http://acbhcs.org) خط المساعدة متاح على مدار 24 ساعة طوال أيام الأسبوع.



إشعار تحديد المنافع السلبية

ما هي الحقوق التي أتمتع بها إذا رفض نظام Medi-Cal للتوصيل المنظم للأدوية والعقاقير في المقاطعة تقديم الخدمات التي أريدها أو التي أعتقد أنها ضرورية لي؟

إذا رفض نظام Medi-Cal للتوصيل المنظم للأدوية والعقاقير في المقاطعة أو قرص قيودًا على الخدمات التي تريد الحصول عليها أو تعتقد أنه ينبغي عليك الحصول عليها أو خفضها أو آخرها أو أنهاها، ففي هذه الحالة يحق لك تلقي إشعار (يُشار إليه باسم "إشعار تحديد المنافع السلبية") من نظام Medi-Cal للتوصيل المنظم للأدوية والعقاقير في المقاطعة. كما يكون لك الحق في عدم الموافقة على القرار من خلال تقديم طلب طعن على القرار. نتناول الأقسام الواردة أدناه حقل في تلقي هذا الإشعار وما هي الخطوات التي ينبغي عليك القيام بها في حالة عدم الموافقة على قرار نظام Medi-Cal للتوصيل المنظم للأدوية والعقاقير في المقاطعة

ما المقصود بتحديد المنافع السلبية؟

يتم تعريف تحديد المنافع السلبية على أيًا من الإجراءات التالية

التي اتخذها نظام Medi-Cal للتوصيل المنظم للأدوية والعقاقير في المقاطعة:

1. رفض تقديم الخدمة المطلوبة أو منح موافقة محدودة بشأنها، بما في ذلك القرارات القائمة على نوع أو مستوى الخدمة، أو الضرورة الطبية أو مدى ملائمة الخدمات أو مكان تقديمها أو فعالية المزايا والفوائد المشمولة؛
2. تخفيض أو تعليق أو إنهاء الخدمة التي تم الموافقة مسبقًا على تقديمها؛
3. الحرمان كليًا أو جزئيًا من الحصول على مدفوعات مقابل هذه الخدمة؛
4. عدم تقديم الخدمات في الوقت المناسب؛
5. عدم القدرة على التصرف خلال الفترات الزمنية المطلوبة لحل وتسوية الشكاوى والنظر في الطعون القياسية (إذا قمت بتقديم تظلم إلى نظام Medi-Cal للتوصيل المنظم للأدوية والعقاقير في المقاطعة ولم يتم نظام Medi-Cal للتوصيل المنظم للأدوية والعقاقير في المقاطعة بالرد عليك بقرار خطي بشأن التظلم المقدم منك في غضون 90 يوم. إذا قدمت طعنًا إلى نظام Medi-Cal للتوصيل المنظم للأدوية والعقاقير في المقاطعة ولم يتم نظام Medi-Cal للتوصيل المنظم للأدوية والعقاقير في المقاطعة بالرد عليك بقرار خطي بشأن الطعن المقدم منك خلال 30 يومًا، أو إذا قدمت طعن مستعجل ولم تتلق أي رد بشأنه في غضون 72 ساعة؛ أو



6. رفض طلب المستفيد للاعتراض على تحمل المسؤولية المالية.

ما المقصود بإشعار تحديد المنافع السلبية؟

إشعار تحديد المنافع السلبية هو عبارة عن خطاب يفيد بأن يرسل إليك نظام Medi-Cal للتوصيل المنظم للأدوية والعقاقير في المقاطعة إخطارًا إذا اتخذ قرارًا برفض الخدمات التي تعتقد أنت ومزود الخدمة أنه يجب عليك الحصول عليها أو الحد منها من أو تخفيضها أو تأخيرها أو إنهاءها. يشمل ذلك رفض الدفع مقابل الخدمة، أو الرفض استنادًا إلى الادعاء بأن الخدمات غير مشمولة، أو رفض تقديم الخدمة لنظام التوصيل الخاطيء، أو رفض طلب الاعتراض على المسؤولية المالية. كما يُستخدم إشعار تحديد المنافع السلبية لإبلاغك إذا لم يتم حل التظلم أو الطعن أو الطعن المستعجل المقدم منك في الوقت المناسب، أو إذا لم تحصل على الخدمات وفقًا لمعايير الفترات الزمنية المحددة لتقديم الخدمات في نظام Medi-Cal للتوصيل المنظم للأدوية والعقاقير في المقاطعة. يكون لك الحق في تلقي إشعار خطي بتحديد الفوائد السلبية.

وقت إرسال الإشعار

يجب على البرنامج إرسال إشعارًا بالبريد للمستفيد قبل 10 أيام على الأقل من تاريخ الإجراء المتعلق بإنهاء أو تعليق أو تخفيض أي خدمة من خدمات نظام Medi-Cal للتوصيل المنظم للأدوية والعقاقير في المقاطعة المصرح بها مسبقًا. كما يجب على البرنامج إرسال إشعارًا بالبريد للمستفيد في غضون يومين عمل من تاريخ إصدار قرارها برفض الدفع أو اتخاذ قرارات تؤدي إلى رفض، أو تأخير، أو تعديل جميع، أو جزء من خدمات نظام Medi-Cal للتوصيل المنظم للأدوية والعقاقير المطلوبة. إذا تلقيت إشعارًا بتحديد المنافع السلبية بعد حصولك على الخدمة بالفعل، فلا يتعين عليك الدفع مقابل الخدمة.

هل سأحصل دائمًا على إشعار تحديد المنافع السلبية في حالة عدم الحصول على الخدمات التي أريد الحصول عليها؟

نعم، يجب أن تحصل على إشعار بتحديد المنافع السلبية. ومع ذلك، إذا لم تحصل على هذا الإشعار يمكنك تقديم طعن على ذلك إلى نظام Medi-Cal للتوصيل المنظم للأدوية والعقاقير في المقاطعة أو إذا كنت قد قدمت بالفعل طعنًا، يمكنك طلب عقد جلسة استماع عادلة في الولاية. عندما تقوم بالتواصل مع مقاطعتك، يرجى الإشارة إلى أنك واجهت تحديدًا سلبيًا للمنافع لكنك لم تحصل على إشعارًا بذلك. يتضمن هذا الدليل معلومات حول كيفية تقديم طعن أو طلب عقد جلسة استماع عادلة. يجب توافر هذه المعلومات في مكتب مزود الخدمة



ما هي المعلومات التي سيخبرني بها إشعار تحديد المنافع السلبية؟

سيخبرك إشعار تحديد المنافع السلبية بما يلي:

- ما الأمور التي قام بها نظام Medi-Cal للتوصيل المنظم للأدوية والعقاقير في المقاطعة والتي تؤثر عليك وعلى قدرتك في الحصول على الخدمات.
- تاريخ سريان القرار وسبب اتخاذ البرنامج لهذا القرار.
- قواعد الولاية أو القواعد الفيدرالية التي يتبعها نظام Medi-Cal للتوصيل المنظم للأدوية والعقاقير في المقاطعة عندما قام باتخاذ القرار.
- ما هي الحقوق التي تتمتع بها إذا كنت لا توافق على ما قام به البرنامج.
- كيفية تقديم طعن إلى البرنامج.
- كيفية طلب عقد جلسة استماع عادلة في الولاية.
- كيفية طلب طعن مستعجل أو جلسة استماع عاجلة.
- كيفية الحصول على المساعدة في تقديم الطعن أو طلب عقد جلسة استماع عادلة في الولاية.
- المدة الزمنية التي يتعين عليك خلالها تقديم طعن على القرار أو طلب جلسة استماع عادلة في الولاية.
- حقوقك التي تتمتع بها للاستمرار في الحصول على الخدمات لحين قرار الطعن أو جلسة الاستماع العادلة في الولاية، وكيف تطلب الاستمرار في الحصول على هذه الخدمات، وإذا ما كان سيتم تغطية تكاليف هذه الخدمات من خلال برنامج Medi-Cal أم لا.
- الوقت الذي يتعين عليك تقديم طعن خلاله أو طلب جلسة الاستماع العادلة في الولاية إذا كنت تريد الاستمرار في الحصول على الخدمات.

ماذا ينبغي عليّ أن أفعل عندما أحصل على إشعار بتحديد المنافع السلبية؟

عندما تتلقى إشعارًا بتحديد المنافع السلبية، يجب عليك قراءة جميع المعلومات الواردة في الإشعار بعناية. إذا كنت لا تفهم الإشعار، يمكن أن تطلب المساعدة من نظام Medi-Cal للتوصيل المنظم للأدوية والعقاقير في المقاطعة. كما يمكنك أن تطلب المساعدة من شخص آخر.



يمكنك طلب الاستمرار في الحصول على الخدمة التي تم إيقافها عند تقديم الطعن أو طلب عقد جلسة استماع عادلة في الولاية. يجب عليك أن تطلب استمرار الخدمات في موعد لا يتجاوز 10 أيام ميلادية من تاريخ إرسال إشعار تحديد المنافع السلبية عبر البريد إليك أو إرساله لك شخصياً أو قبل تاريخ سريان التغيير.

اتصل بخط المساعدة لهيئة الصحة السلوكية بمقاطعة ألاميدا على الرقم 7215-682-844-1 (TTY: 711) أو قم بالزيارة عبر الإنترنت على [استخدام المواد المخدرة – الصحة السلوكية بمقاطعة ألاميدا \(acbhcs.org\)](http://acbhcs.org) خط المساعدة متاح على مدار 24 ساعة طوال أيام الأسبوع.



عمليات حل المشاكل

ماذا لو لم أحصل على الخدمات التي أريدها من خطة نظام Medi-Cal للتوصيل المنظم للأدوية والعقاقير في مقاطعتي؟

يحتوي نظام Medi-Cal للتوصيل المنظم للأدوية والعقاقير في مقاطعتك على طرق لحل المشاكل المتعلقة بأي مسألة تخص خدمات علاج اضطراب تعاطي المواد المخدرة التي تحصل عليها. وهذا يُسمى عملية حل المشاكل ويمكن أن تشمل العمليات التالية.

1. **عملية التظلم** - تعبير عن عدم الرضا عن أي شيء يتعلق بخدمات علاج اضطراب تعاطي المواد المخدرة التي تحصل عليها بخلاف تحديد المنافع السلبية.
2. **عملية الطعن** - مراجعة قرار (رفض الخدمات أو إنهاؤها أو تخفيضها) الذي تم اتخاذه بخصوص خدمات علاج اضطراب تعاطي المواد المخدرة من قبل نظام Medi-Cal للتوصيل المنظم للأدوية والعقاقير في المقاطعة أو من قبل مزود الخدمة الخاص بك.
3. **عملية عقد جلسة استماع عادلة في الولاية** - عملية مراجعة للتأكد من حصولك على خدمات علاج اضطراب تعاطي المواد المخدرة التي يحق لك الحصول عليها بموجب برنامج Medi-Cal.

لن يؤخذ تقديم تظلم أو طعن على القرار أو طلب عقد جلسة استماع عادلة في الولاية ضدك ولن يؤثر على الخدمات التي تحصل عليها. عند الانتهاء من تقديم التظلم أو الطعن المقدم منك، سيقوم نظام Medi-Cal للتوصيل المنظم للأدوية والعقاقير في المقاطعة بإخطارك أنت والأفراد الآخرين المعنيين بالنتائج النهائية. عند الانتهاء من عقد جلسة الاستماع العادلة في الولاية، سيقوم مكتب جلسات الاستماع العادلة في الولاية بإخطارك أنت ومزود الخدمة بالنتائج النهائية.

يمكنك معرفة المزيد من المعلومات حول كل عملية من عمليات حل المشاكل الواردة أدناه.

هل يمكنني الحصول على مساعدة لتقديم طعن أو تظلم أو طلب عقد جلسة استماع عادلة في الولاية؟

سيحدد نظام Medi-Cal للتوصيل المنظم للأدوية والعقاقير في المقاطعة أشخاص متاحين لشرح هذه العمليات لك ولمساعدتك في الإبلاغ عن مشكلة سواء من خلال تقديم تظلم أو طعن أو طلب عقد جلسة استماع في الولاية. قد يساعدك هؤلاء الأشخاص أيضًا في تحديد إذا كنت مؤهلاً لما يسمى بالعملية "المستعجلة" أم لا، مما يعني أنه ستتم استعراض هذه العملية بشكل أسرع لأن صحتك أو استقرار حالتك معرض للخطر. كما يمكنك تفويض شخص آخر للتصرف بالنيابة عنك، بما في ذلك مزود خدمات علاج اضطراب تعاطي المخدرات الخاص بك أو محاميك. يجب على نظام Medi-Cal للتوصيل المنظم للأدوية والعقاقير في مقاطعتك أن يمنحك المساعدة المعقولة في تعبئة النماذج واتخاذ الخطوات الإجرائية الأخرى المتعلقة بالتظلم أو الطعن. ويشمل ذلك، على سبيل المثال لا الحصر، توفير خدمات المترجم الفوري والأرقام المجانية لأجهزة الاتصالات الكتابية للصم والبكم -جهاز الاتصالات لضعاف السمع وإمكانيات المترجم الشفهي.

اتصل بخط المساعدة لهيئة الصحة السلوكية بمقاطعة ألاميدا على الرقم 7215-844-682-1 (TTY: 711) أو قم بالزيارة عبر الإنترنت على [استخدام المواد المخدرة - الصحة السلوكية بمقاطعة ألاميدا \(acbhcs.org\)](http://acbhcs.org) خط المساعدة متاح على مدار 24 ساعة طوال أيام الأسبوع.



ماذا أفعل إذا احتجت مساعدة في حل مشكلة بخصوص خطة نظام Medi-Cal للتوصيل المنظم للأدوية والعقاقير في مقاطعتي، ولكن لا أريد تقديم تظلم أو طعن؟

يمكنك الحصول على مساعدة من الولاية إذا كنت تواجه مشكلة في التواصل مع الأشخاص المناسبين في المقاطعة لمساعدتك في حل المشكلة من خلال النظام.

يمكنك الاتصال بإدارة خدمات الرعاية الصحية، مكتب التظلمات، من يوم الاثنين إلى الجمعة من الساعة 8 صباحًا حتى الساعة 5 مساءً. (بخلاف أيام العطلات) عبر الهاتف على رقم: **888-452-8609** أو عبر البريد الإلكتروني على MMCDombudsmanOffice@dhcs.ca.gov

يرجى الملاحظة: لا تعتبر رسائل البريد الإلكتروني سرية. لا ينبغي عليك إدراج أي معلومات شخصية في رسالة بريد إلكتروني.

يمكنك الحصول على مساعدة قانونية مجانية من مكتب المساعدة القانونية المحلي أو عبر مجموعات أخرى. يمكنك الاستفسار عن حقوقك في الاستماع إليك أو الحصول على المساعدة القانونية المجانية من وحدة استفسارات العامة والرد عليها:

اتصل بالرقم المجاني 1-800-952-5253

إذا كنت أصم وتستخدم أجهزة الاتصالات الكتابية للصم والبكم، اتصل برقم **1-800-952-8349**

اتصل بخط المساعدة لهيئة الصحة السلوكية بمقاطعة ألاميدا على الرقم 7215-844-682-1 (TTY: 711) أو قم بالزيارة عبر الإنترنت على [استخدام المواد المخدرة – الصحة السلوكية بمقاطعة ألاميدا \(acbhcs.org\)](http://acbhcs.org) خط المساعدة متاح على مدار 24 ساعة طوال أيام الأسبوع.



عملية التظلم

ما المقصود بالتظلم؟

التظلم هو تعبير عن عدم رضاك عن أي شيء يتعلق بخدمات علاج اضطراب تعاطي المواد المخدرة التي لا تعتبر ضمن المشاكل المشمولة في عمليات الطعن وجلسة الاستماع العادلة في الولاية
الغرض من عملية التظلم:

- تضمين إجراءات بسيطة وسهلة الفهم تسمح لك بتقديم شكاوك شفهيًا أو خطيًا.
- لا تحسب ضدك أو ضد مزود الخدمة الخاص بك بأي شكل من الأشكال.
- السماح لك بتفويض شخص آخر للتصرف نيابة عنك، بما في ذلك مزود الخدمة أو المحامي. إذا فوضت شخصًا آخر للتصرف نيابةً عنك، فقد يطلب منك نظام Medi-Cal للتوصيل المنظم للأدوية والعقاقير في المقاطعة توقيع نموذج لتفويض البرنامج لإصدار المعلومات لهذا الشخص.
- ضمان كون الأفراد المعنيين باتخاذ القرارات مؤهلين للقيام بذلك وأنهم لم يشاركوا في أي مستويات سابقة للمراجعة أو اتخاذ القرار.
- تحديد الأدوار والمسؤوليات الخاصة بك أو نظام Medi-Cal للتوصيل المنظم للأدوية والعقاقير في المقاطعة أو مزود الخدمة الخاص بك.
- تقديم التظلمات خلال الفترات الزمنية المطلوبة.

متى يمكنني تقديم تظلم؟

يمكنك تقديم تظلم إلى نظام Medi-Cal للتوصيل المنظم للأدوية والعقاقير في المقاطعة في أي وقت إذا كنت غير راضٍ عن خدمات علاج اضطراب تعاطي المخدرات التي تحصل عليها من نظام Medi-Cal للتوصيل المنظم للأدوية والعقاقير في المقاطعة أو إذا كانت لديك أي مخاوف أخرى تتعلق بنظام Medi-Cal للتوصيل المنظم للأدوية والعقاقير في المقاطعة.

كيف يمكنني تقديم التظلم؟

يمكنك الاتصال برقم الهاتف المجاني لنظام Medi-Cal للتوصيل المنظم للأدوية والعقاقير في مقاطعتك للحصول على المساعدة بخصوص تقديم التظلم. سيوفر نظام Medi-Cal للتوصيل المنظم للأدوية والعقاقير في مقاطعتك مغلقات ذاتية التوجيه في جميع مواقع مزودي الخدمة لإرسال التظلم المقدم منك فيها. يمكن تقديم التظلمات شفويًا أو خطيًا ليس بالضرورة متابعة التظلمات الشفهية من خلال المراسلات الخطية.

اتصل بخط المساعدة لهيئة الصحة السلوكية بمقاطعة ألاميدا على الرقم 7215-844-682-1 (TTY: 711) أو قم بالزيارة عبر الإنترنت على [استخدام المواد المخدرة - الصحة السلوكية بمقاطعة ألاميدا \(acbhcs.org\)](http://acbhcs.org) خط المساعدة متاح على مدار 24 ساعة طوال أيام الأسبوع.



كيف أعرف إذا كان برنامج المقاطعة قد استلم التظلم المقدم مني أم لا؟

سيبلغك نظام Medi-Cal للتوصيل المنظم للأدوية والعقاقير في مقاطعتك أنه قد تلقي التظلم المقدم منك من خلال إرسال تأكيد خطي لك.

متى يتم النظر في التظلم المقدم مني؟

يجب على نظام Medi-Cal للتوصيل المنظم للأدوية والعقاقير في المقاطعة اتخاذ قرار في التظلم المقدم منك في غضون 90 يومًا ميلاديًا من تاريخ تقديم التظلم. قد يتم تمديد الفترات الزمنية لمدة تصل إلى 14 يومًا ميلاديًا إذا طلبت تمديدًا، أو إذا كان نظام Medi-Cal للتوصيل المنظم للأدوية والعقاقير في المقاطعة يعتقد أن هناك حاجة إلى معلومات إضافية وأن التأخير سيكون في صالحك. من الأمثلة على الوقت الذي قد يكون التأخير في الرد على التظلم في مصلحتك هو عندما تعتقد المقاطعة أنها قادرة على البت في التظلم المقدم منك إذا كان تم منح بعض الوقت من جانب نظام Medi-Cal للتوصيل المنظم للأدوية والعقاقير في المقاطعة للحصول على معلومات منك أو من أشخاص آخرين.

كيف يمكنني معرفة إذا كان نظام Medi-Cal للتوصيل المنظم للأدوية والعقاقير في مقاطعتي قد اتخذ قرارًا بشأن التظلم المقدم مني أم لا؟

عند اتخاذ قرار بشأن التظلم المقدم منك، سيقوم نظام Medi-Cal للتوصيل المنظم للأدوية والعقاقير في المقاطعة بإبلاغك أنت أو ممثلك بهذا القرار خطيًا. إذا لم يتم نظام Medi-Cal للتوصيل المنظم للأدوية والعقاقير في مقاطعتك بإبلاغك أنت أو أي أطراف متضررة بقرار التظلم في الوقت المحدد، سيرسل نظام Medi-Cal للتوصيل المنظم للأدوية والعقاقير في المقاطعة لك إشعار بتحديد المنافع السلبية لإبلاغك بحقك في طلب عقد جلسة استماع عادلة في الولاية. ينبغي على نظام Medi-Cal للتوصيل المنظم للأدوية والعقاقير في مقاطعتك تزويدك بإشعار تحديد المنافع السلبية في تاريخ انتهاء الفترة الزمنية المحددة.



هل هناك موعد نهائي لتقديم التظلم؟

يمكنك تقديم التظلم في أي وقت.

اتصل بخط المساعدة لهيئة الصحة السلوكية بمقاطعة ألاميدا على الرقم 7215-682-844-1 (TTY: 711) أو قم
بالزيارة عبر الإنترنت على [استخدام المواد المخدرة – الصحة السلوكية بمقاطعة ألاميدا \(acbhcs.org\)](http://acbhcs.org)
خط المساعدة متاح على مدار 24 ساعة طوال أيام الأسبوع.



عملية الطعن (العادية والمستعجلة)

يتحمل نظام Medi-Cal للتوصيل المنظم للأدوية والعقاقير في مقاطعتك مسؤولية السماح لك بالطعن على القرار الذي لا توافق عليه والصادر بخصوص خدمات علاج اضطراب تعاطي المواد المخدرة من جانب البرنامج أو مزودي الخدمة الخاصين بك. يوجد طريقتان يمكنك من خلالهما طلب المراجعة. إحدى الطرق هي استخدام عملية الطعن العادية. الطريقة الثانية هي اللجوء لعملية الطعن المستعجل. يعتبر هذان النوعان من الطعن متشابهان؛ ومع ذلك، توجد متطلبات محددة لكي تكون مؤهلاً لتقديم طعن مستعجل وفيما يلي شرح لهذه المتطلبات المحددة.

ما المقصود بالطعن العادي؟

الطعن العادي هو عبارة عن طلب لمراجعة مشكلة تعاني منها مع البرنامج أو مع مزود الخدمة الخاص بك والتي تتضمن رفض الخدمات التي تعتقد أنك بحاجة إليها أو تغييرها. إذا تقدمت بطلب طعن عادي، فقد يستغرق نظام Medi-Cal للتوصيل المنظم للأدوية والعقاقير في المقاطعة حوالي 30 يومًا ميلاديًا لمراجعته. إذا كنت تعتقد أن الانتظار لمدة 30 يومًا سيُعرض صحتك للخطر، في هذه الحالة يجب عليك تقديم "طعن مستعجل".

ويرد فيما يلي الغرض من عملية الطعن العادي:

- السماح لك بتقديم الطعن شخصيًا أو عبر الهاتف أو خطيًا.
- ضمان عدم احتساب تقديم الطعن ضدك أو ضد مزود الخدمة الخاص بك بأي شكل من الأشكال.
- السماح لك بتفويض شخص آخر للتصرف بالنيابة عنك، بما في ذلك مزود الخدمة. إذا فوضت شخصًا آخر بالتصرف بالنيابة عنك، فقد يطلب منك البرنامج التوقيع على نموذج تفويض البرنامج بنشر المعلومات إلى هذا الشخص.
- للاستمرار 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 شخصيًا. لا يتعين عليك الدفع مقابل الخدمات المستمرة خلال فترة النظر في الطعن المقدم منك. 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 مراجعة 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.

متى يمكنني تقديم الطعن؟

يمكنك تقديم طعن نظام Medi-Cal للتوصيل المنظم للأدوية والعقاقير في مقاطعتك في الحالات التالية:

- إذا قررت مقاطعتك أو أحد مزودي الخدمة المتعاقد معهم في المقاطعة أنك غير مؤهل لتلقي أيًا من خدمات Medi-Cal لعلاج اضطراب تعاطي المواد المخدرة لأنك لا تستوفي معايير الضرورة الطبية.
- إذا كان مزود الخدمة يعتقد أنك بحاجة لخدمات علاج اضطراب تعاطي المواد المخدرات ويطلب موافقة المقاطعة، لكن لم توافق المقاطعة ورفضت مزود الخدمة الخاص بك أو قامت بتغيير نوع أو تكرار الخدمة.
- إذا طلب مزود الخدمة الخاص بك موافقة نظام Medi-Cal للتوصيل المنظم للأدوية والعقاقير في المقاطعة، لكن تحتاج المقاطعة لمزيد من المعلومات لاتخاذ قرار ولم يتم استكمال عملية الموافقة في الوقت المحدد.
- إذا لم يقدم نظام Medi-Cal للتوصيل المنظم للأدوية والعقاقير في المقاطعة الخدمات لك وفقًا للجداول الزمنية التي حددها نظام Medi-Cal للتوصيل المنظم للأدوية والعقاقير في المقاطعة.
- إذا كنت لا تعتقد أن نظام Medi-Cal للتوصيل المنظم للأدوية والعقاقير في المقاطعة سيقدم الخدمات المطلوبة في أقرب وقت بما يكفي لتلبية احتياجاتك.
- إذا لم يتم البت في التظلم أو الطعن أو الطعن المستعجل المقدم منك في الوقت المناسب.
- إذا لم توافق أنت ومزود الخدمة على خدمات اضطراب تعاطي المواد المخدرة التي تحتاج إليها.



كيف يمكنني تقديم طعن؟

يمكنك الاتصال برقم الهاتف المجاني نظام Medi-Cal للتوصيل المنظم للأدوية والعقاقير في مقاطعتك للحصول على المساعدة في تقديم الطعن. سيوفر البرنامج مغلفات موجهة ذاتيًا في جميع مواقع مزود الخدمة لتتمكن من إرسالها بالبريد بحيث تحتوي على الطعن الخاص بك يمكن تقديم الطعون شفويًا أو خطيًا.

كيف أعرف إذا تم البت في طلب الطعن المقدم مني؟

سيقوم نظام Medi-Cal للتوصيل المنظم للأدوية والعقاقير في مقاطعتك بإخطارك أنت أو من يملك خطيًا بقرارهم في الطعن المقدم منك. سيتضمن الإشعار المعلومات التالية:

- نتائج عملية البت في الطعن.
- تاريخ صدور قرار في 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. ضع في اعتبارك أنك لن تتلقى إشعار تحديد المنافع السلبية دائمًا لا توجد مواعيد نهائية لتقديم الطعن في حالة عدم تلقيك إشعارًا بتحديد المنافع السلبية؛ لذلك يمكنك تقديم هذا النوع من الطعون في أي وقت.

متى يتم البت في الطعن المقدم مني؟

يجب على نظام Medi-Cal للتوصيل المنظم للأدوية والعقاقير في المقاطعة اتخاذ قرارًا بشأن الطعن المقدم منك في غضون 30 يومًا ميلاديًا من تاريخ استلام نظام Medi-Cal للتوصيل المنظم للأدوية والعقاقير في المقاطعة لطلب الطعن المقدم منك. قد يتم تمديد الفترات الزمنية لمدة تصل إلى 14 يومًا ميلاديًا إذا طلبت تمديدًا، أو إذا كان نظام Medi-Cal للتوصيل المنظم للأدوية والعقاقير في المقاطعة يعتقد أن هناك حاجة إلى معلومات إضافية وأن التأخير سيكون في صالحك من الامتثال على الحالات التي يكون التأخير فيها في صالحك هو عندما تعتقد المقاطعة أن بإمكانها الموافقة على الطعن المقدم منك إذا تم إتاحة بعض الوقت من جانب نظام Medi-Cal للتوصيل المنظم للأدوية والعقاقير في المقاطعة للحصول على معلومات منك أو من مزود الخدمة الخاص بك.



ماذا لو لم أستطع الانتظار 30 يومًا للبت في الطعن؟

قد تكون عملية الاستئناف أسرع إذا كنت مؤهلاً لعملية تقديم الطعون المستعجلة.

ما المقصود بالطعن المستعجل؟

الطعن المستعجل هو عبارة عن طريقة أسرع للبت في الطعن. تتبع عملية الطعن المستعجلة عملية مماثلة لعملية الطعن العادي. ومع ذلك،

- يجب أن يستوفي الطعن المقدم منك متطلبات معينة.
- تتبع عملية الطعون المستعجلة أيضًا مواعيد نهائية مختلفة عن الطعون العادية.
- يمكنك تقديم طلب شفهي لتقديم طعن مستعجل. لا يتعين عليك تقديم طلب الطعن المستعجل خطيًا.

متى يمكنني تقديم الطعن المستعجل؟

إذا كنت تعتقد أن الانتظار لمدة تصل إلى 30 يومًا ميلاديًا للبت في الطعن العادي سيعرض حياتك أو صحتك أو قدرتك على تحقيق أقصى استفادة من الوظائف أو الحفاظ عليها أو التعافي منها سيعرضك للخطر، يمكنك طلب حكم مستعجل في الطعن. إذا وافق نظام Medi-Cal للتوصيل المنظم للأدوية والعقاقير في المقاطعة على كونك تستوفي متطلبات الطعن المستعجل، ستقوم مقاطعتك بالبت في الطعن المستعجل في غضون 72 ساعة من تاريخ استلام الطعن من نظام Medi-Cal للتوصيل المنظم للأدوية والعقاقير في المقاطعة.

يمكن تمديد الفترات الزمنية لمدة تصل إلى 14 يومًا ميلاديًا إذا طلبت تمديدها أو إذا وضح نظام Medi-Cal للتوصيل المنظم للأدوية والعقاقير في المقاطعة أن هناك حاجة للحصول على أي معلومات إضافية وأن التأخير في مصلحتك. إذا قام نظام Medi-Cal للتوصيل المنظم للأدوية والعقاقير في مقاطعتك بتمديد الفترات الزمنية المحددة، سيرسل البرنامج لك إيضاح خطيًا بسبب تمديد الفترات الزمنية.



إذا قرر نظام Medi-Cal للتوصيل المنظم للأدوية والعقاقير في المقاطعة أن الطعن المقدم منك لا يستوفي شروط الطعن المستعجل، يجب أن يبذل نظام Medi-Cal للتوصيل المنظم للأدوية والعقاقير في المقاطعة جهودًا معقولة لإعطائك إشعار شفهي سريع وسيتم إخطارك خطيًا في غضون يومين بأسباب هذا 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 يقوم نظام Medi-Cal للتوصيل المنظم للأدوية والعقاقير في المقاطعة بالبت في الطعن المستعجل سيقوم البرنامج بإبلاغك بالقرار أنت وجميع الأطراف المتضررين شفهيًا وخطيًا.

اتصل بخط المساعدة لهيئة الصحة السلوكية بمقاطعة ألاميدا على الرقم 7215-844-682-1 (TTY: 711) أو قم بالزيارة عبر الإنترنت على [استخدام المواد المخدرة – الصحة السلوكية بمقاطعة ألاميدا \(acbhcs.org\)](http://acbhcs.org) خط المساعدة متاح على مدار 24 ساعة طوال أيام الأسبوع.



عملية عقد جلسة استماع عادلة في الولاية

ما المقصود بجلسة الاستماع العادلة في الولاية؟

جلسة الاستماع العادلة في الولاية هي عبارة عن مراجعة مستقلة تجريها إدارة الخدمات الاجتماعية بولاية كاليفورنيا لضمان حصولك على خدمات علاج اضطراب تعاطي المواد المخدرة التي يحق لك الحصول عليها في إطار برنامج Medi-Cal. يمكنك زيارة إدارة الخدمات الاجتماعية بولاية كاليفورنيا على الرابط التالي <https://www.cdss.ca.gov/hearing-requests> للحصول على مزيد من المعلومات

ما هي حقوق الاستماع العادلة التي أتمتع بها في الولاية؟

لديك الحق في:

- طلب عقد جلسة استماع أمام إدارة الخدمات الاجتماعية بولاية كاليفورنيا (وتسمى أيضًا بجلسة 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 التقدم بطلب لعقد جلسة استماع عادلة في الولاية؟

يمكنك تقديم طلب لعقد جلسة استماع عادلة في الولاية:

- إذا كنت قد استكملت عملية الطعن الخاصة بنظام Medi-Cal للتوصيل المنظم للأدوية والعقاقير في المقاطعة.
- إذا قررت مقاطعةك أو أحد مزودي الخدمة المتعاقد معهم في المقاطعة أنك غير مؤهل لتلقي أيًا من خدمات Medi-Cal لعلاج اضطراب تعاطي المواد المخدرة لأنك لا تستوفي معايير الضرورة الطبية.
- إذا كان مزود الخدمة يعتقد أنك بحاجة للحصول على خدمات علاج اضطراب تعاطي المواد المخدرة وطلب من نظام Medi-Cal للتوصيل المنظم للأدوية والعقاقير في المقاطعة الموافقة عليها، ولكن رفض نظام Medi-Cal للتوصيل المنظم للأدوية والعقاقير في المقاطعة الموافقة على طلب مزود الخدمة أو أجري تغييرًا في نوع أو تكرار الخدمة.

اتصل بخط المساعدة لهيئة الصحة السلوكية بمقاطعة ألاميدا على الرقم 7215-844-682-1 (TTY: 711) أو قم بالزيارة عبر الإنترنت على [استخدام المواد المخدرة - الصحة السلوكية بمقاطعة ألاميدا \(acbhcs.org\)](http://acbhcs.org) خط المساعدة متاح على مدار 24 ساعة طوال أيام الأسبوع.



- إذا طلب مزود الخدمة الخاص بك موافقة نظام Medi-Cal للتوصيل المنظم للأدوية والعقاقير في المقاطعة، لكن تحتاج المقاطعة لمزيد من المعلومات لاتخاذ قرار ولم يتم استكمال عملية الموافقة في الوقت المحدد.
- إذا كان نظام Medi-Cal للتوصيل المنظم للأدوية والعقاقير في المقاطعة لا يقدم الخدمات المطلوبة لك وفقاً للجدول الزمنية التي حددتها المقاطعة.
- إذا كنت لا تعتقد أن نظام Medi-Cal للتوصيل المنظم للأدوية والعقاقير في المقاطعة سيقدم الخدمات المطلوبة في أقرب وقت بما يكفي لتلبية احتياجاتك.
- إذا لم يتم البت في التظلم أو الطعن أو الطعن المستعجل المقدم منك في الوقت المناسب.
- إذا لم توافق أنت ومزود الخدمة على خدمات علاج اضطراب تعاطي المواد المخدرة التي تحتاج إليها.
- إذا لم يتم البت في التظلم أو الطعن أو الطعن المستعجل المقدم من جانبك في الوقت المناسب.

كيف أطلب عقد جلسة استماع عادلة في الولاية؟

يمكنك طلب عقد جلسة استماع عادلة في الولاية بالوسائل التالية:

- عبر الإنترنت على الرابط التالي: <https://acms.dss.ca.gov/acms/login.request.do>
- خطياً: أرسل طلبك إلى إدارة الرعاية في المقاطعة على العنوان الموضح في إشعار تحديد المنافع السلبية، أو عبر الفاكس أو البريد إلى:
قسم جلسات الاستماع في إدارة الخدمات الاجتماعية في ولاية كاليفورنيا:
ص.ب: 944243، الرمز البريدي: 9-17-37
ساكرامنتو، كاليفورنيا 94244-2430

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

كما يمكنك طلب عقد جلسة استماع عادلة أو جلسة استماع مستعجلة عادلة في الولاية بالوسائل التالية:

- عبر الهاتف: اتصل بقسم جلسات الاستماع في الولاية، على الرقم المجاني **800-743-8525** أو الرقم **855-795-0634**، أو اتصل بخط الاستفسارات العام والرد عليها على الرقم: **800-952-5253**، أو عبر أجهزة الاتصالات الكتابية للصم والبكم على الرقم **800-952-8349**.



هل يوجد موعد نهائي لتقديم طلب عقد جلسة استماع عادلة في الولاية؟

أمامك مهلة 120 يوم ميلادي فقط لتقديم طلب عقد جلسة استماع عادلة في الولاية. تبدأ مدة 120 يومًا من تاريخ إرسال نظام Medi-Cal للتوصيل المنظم للأدوية والعقاقير في المقاطعة لقرارها في الطعن المقدم منك شخصيًا أو من اليوم التالي لتاريخ إرسال إشعار البت في الطعن في بريد المقاطعة.

إذا لم تتلق إشعارًا بتحديد المنافع السلبية، يمكنك التقدم بطلب لعقد جلسة استماع عادلة في الولاية في أي وقت.

هل يمكنني الاستمرار في تلقي الخدمات أثناء انتظار البت في جلسة استماع عادلة للولاية؟

نعم، إذا كنت تتلقى العلاج في الوقت الحالي وترغب في مواصلة العلاج أثناء فترة الطعن، يجب عليك التقدم بطلب لعقد جلسة استماع عادلة في الولاية في غضون 10 أيام من تاريخ إرسال إشعار بقرار الطعن المقدم منك أو قبل التاريخ الذي يشير فيه نظام Medi-Cal للتوصيل المنظم للأدوية والعقاقير في المقاطعة أنه سيتم وقف أو تخفيض الخدمات المقدمة لك. عندما تطلب عقد جلسة استماع عادلة في الولاية، يجب عليك الإفادة بأنك تريد الاستمرار في تلقي العلاج. بالإضافة إلى ذلك، لن تضطر إلى دفع مقابل الخدمات التي تحصل عليها أثناء انتظار عقد جلسة الاستماع العادلة في الولاية.

إذا طلبت الاستمرار في تلقي مزايا العلاج، وأكد القرار النهائي لجلسة الاستماع العادلة في الولاية على قرار تخفيض أو وقف الخدمة التي تحصل عليها، فقد يُطلب منك في هذه الحالة دفع تكلفة الخدمات المقدمة أثناء جلسة الاستماع العادلة في الولاية.

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

بعد أن تطلب عقد جلسة استماع عادلة في الولاية، قد يستغرق البت في المسألة المقدمة منك حوالي 90 يومًا للبت وإرسال الرد إليك.



هل يمكنني طلب عقد جلسة استماع عادلة في الولاية بشكل مستعجل؟

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.

يمكنك طلب عقد جلسة استماع عادلة مستعجلة (بشكل أسرع) في الولاية إذا كنت تعتقد أن الانتظار خلال الفترة الزمنية العادية البالغة 90 يومًا ميلاديًا ستسبب مشاكل خطيرة لصحتك، بما في ذلك المشاكل المتعلقة بقدرتك على اكتساب الوظائف اليومية المهمة أو الحفاظ عليها أو استعادتها. ستراجع إدارة الخدمات الاجتماعية، قسم جلسات الاستماع في الولاية، طلبك المتعلق بعقد جلسة استماع عادلة عاجلة في الولاية وستقرر إذا كان الطلب مؤهلاً لذلك أم لا. إذا تم الموافقة على طلب عقد جلسة الاستماع المستعجلة المقدم منك، سيتم عقد جلسة الاستماع وسيتم إصدار قرار جلسة استماع في غضون 3 أيام عمل من تاريخ تلقي قسم جلسات الاستماع في الولاية للطلب المقدم منك.



معلومات مهمة حول برنامج Medi-Cal في ولاية كاليفورنيا

من يمكنه المشاركة في برنامج Medi-Cal؟

قد تكون مؤهلاً للمشاركة في برنامج Medi-Cal إذا كنت ضمن إحدى الفئات التالية:

- إذا كان عمرك 65 سنة أو أكبر
- إذا كان عمرك أقل من 21 سنة
- إذا كنت شخص بالغ، ممن تتراوح أعمارهم بين 21 و65 بناءً على استحقاق الدخل
- المكفوفين أو المعوقين
- النساء الحوامل
- بعض اللاجئين أو المهاجرين من كوبا/ هايتي
- إذا كنت تتلقي الرعاية في دار لرعاية المسنين
- الأفراد الذين تقل أعمارهم عن 26 عامًا، أو الذين تزيد أعمارهم عن 50 عامًا بغض النظر عن حالة الهجرة

يجب أن تكون مقيمًا في كاليفورنيا حتى تكوم مؤهلاً للمشاركة في برنامج Medi-Cal. تواصل أو قم بزيارة مكتب الخدمات الاجتماعية المحلي في منطقتك لطلب المشاركة في برنامج Medi-Cal، أو احصل على الطلب عبر الإنترنت على الرابط التالي: <https://www.dhcs.ca.gov/services/medi-cal/Pages/ApplyforMedi-Cal.aspx>

هل يجب عليّ الدفع مقابل المشاركة في برنامج Medi-Cal؟

قد تضطر إلى الدفع مقابل الاشتراك في برنامج Medi-Cal اعتمادًا على مقدار المال الذي تحصل عليه أو مقدار دخلك الشهري.

- إذا كان دخلك أقل من الحدود المطبقة في برنامج Medi-Cal مقارنة بعدد أفراد عائلتك، فلن تضطر إلى الدفع مقابل الحصول على خدمات برنامج Medi-Cal
- إذا كان دخلك أكثر من الحدود المطبقة في برنامج Medi-Cal مقارنة بعدد أفراد عائلتك، ففي هذه الحالة عليك دفع بعض المال مقابل حصولك على خدمات العلاج الطبي أو خدمات علاج اضطراب تعاطي المواد المخدرة. يُطلق على المبلغ الذي تدفعه "حصتك من التكلفة". بمجرد أن تقوم بدفع "حصتك من التكلفة"، سيدفع برنامج Medi-Cal باقي فواتيرك الطبية المشمولة لهذا الشهر. في الأشهر التي لا تتحمل فيها النفقات الطبية، لا يتعين عليك دفع أي شيء.

اتصل بخط المساعدة لهيئة الصحة السلوكية بمقاطعة ألأميدا على الرقم 7215-1-844-682 (TTY: 711) أو قم بالزيارة عبر الإنترنت على [استخدام المواد المخدرة - الصحة السلوكية بمقاطعة ألأميدا \(acbhcs.org\)](http://acbhcs.org) خط المساعدة متاح على مدار 24 ساعة طوال أيام الأسبوع.



- قد تضطر إلى دفع "دفعة مشتركة" مقابل الحصول على أي علاج في إطار برنامج Medi-Cal وهذا يعني أنك تقوم بدفع مبلغًا من جيبك الخاص في كل مرة تحصل فيها على علاج طبي أو خدمات علاج اضطراب تعاطي المواد المخدرة أو الحصول على عقار موصوف (دواء) وعليك دفع دفعة مشتركة إذا دخلت إلى قسم الطوارئ بالمستشفى للحصول على خدماتك المعتادة.

سيخبرك مزود الخدمة الخاص بك إذا كنت بحاجة لدفع دفعة مشتركة.

هل يتم توفير وسائل النقل؟

إذا كنت تواجه مشكلة في حضور المواعيد الطبية أو مواعيد العلاج من المخدرات والكحول، يمكن أن يساعدك برنامج Medi-Cal في العثور على وسيلة نقل مناسبة.

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

إذا كنت مشارك في برنامج Medi-Cal لكنك غير مسجّل في برنامج الرعاية المُدارة وتحتاج إلى وسيلة نقل غير طبية، يمكنك الاتصال ببرنامج نظام Medi-Cal للتوصيل المنظم للأدوية والعقاقير في مقاطعتك للحصول على المساعدة. عند الاتصال بشركة النقل، سيطلبون معلومات حول تاريخ ووقت موعدك الطبي. إذا كنت بحاجة إلى وسيلة نقل طبية غير طارئة، يمكن لمزود الخدمة أن يصف لك توفير وسيلة نقل طبية غير طارئة وأن يجعلك على اتصال بمزود خدمة النقل لتنسيق رحلتك من وإلى موعدك (مواعيدك) الطبية.

للتقدم بطلب للحصول على خدمات Medi-Cal عبر الإنترنت، يرجى زيارة الرابط التالي:

[.MyBenefitsCaWIN](https://www.mybenefitscalwin.com)

للتقدم بطلب للحصول على خدمات Medi-Cal شخصيًا، يرجى زيارة وكالة الخدمة الاجتماعية المحلية التابعة لك:

- مركز شمال أوكلاند للاكتفاء الذاتي
2000 شارع سان بابلو
أوكلاند كاليفورنيا 94612
- مركز إيستموند للاكتفاء الذاتي
6955 جناح بوليفارد سفح الجبل 100
أوكلاند كاليفورنيا 94605

اتصل بخط المساعدة لهيئة الصحة السلوكية بمقاطعة ألاميدا على الرقم 7215-844-682-1 (TTY: 711) أو قم بالزيارة عبر الإنترنت على [استخدام المواد المخدرة – الصحة السلوكية بمقاطعة ألاميدا \(acbhcs.org\)](https://www.acbhcs.org) خط المساعدة متاح على مدار 24 ساعة طوال أيام الأسبوع.



- مركز المؤسسة للاكتفاء الذاتي
8477 طريق المؤسسة
أوكلايد كاليفورنيا 94621
- مركز منطقة عدن متعدد الخدمات
24100 شارع أمادور
هايوارد كاليفورنيا 94544
- مركز فريمونت الخارجي
39155 Liberty St Ste C330
فريمونت كاليفورنيا 94536
- مركز ليفيرمور الخارجي
2481 محرك الدستور، الجناح ب
ليفيرمور كاليفورنيا 94551

لتقدم طلب للاشتراك في برنامج Medi-Cal عبر الهاتف، يرجى الاتصال بوكالة الخدمة الاجتماعية بمقاطعة ألاميدا على الرقم 272-3663 (510).

اتصل بخط المساعدة لهيئة الصحة السلوكية بمقاطعة ألاميدا على الرقم 7215-844-682-1 (TTY: 711) أو قم بالزيارة عبر الإنترنت على [استخدام المواد المخدرة – الصحة السلوكية بمقاطعة ألاميدا \(acbhcs.org\)](http://acbhcs.org) خط المساعدة متاح على مدار 24 ساعة طوال أيام الأسبوع.



التوجيهات المسبقة

ما المقصود بالتوجيهات المسبقة؟

يكون لك الحق في الحصول على توجيهات مسبقة. التوجيه المسبق هو عبارة عن تعليمات مكتوبة حول رعايتك الصحية المعترف بها في قانون ولاية كاليفورنيا. تشتمل هذه التوجيهات على معلومات توضح الكيفية التي ترغب من خلالها في الحصول على خدمات الرعاية الصحية أو توضح القرارات التي ترغب في اتخاذها، إذا كنت غير قادر على التحدث عن نفسك أو عندما تكون غير قادر على ذلك. قد تسمع في بعض الأحيان توجيهات مسبقة موصوفة على أنها وصية مباشرة أو وكالة رسمية دائمة.

يُعرّف قانون ولاية كاليفورنيا التوجيه المسبق على أنه عبارة عن تعليمات للرعاية الصحية الفردية سواء كانت شفهية أو خطية أو في شكل وكالة قانونية (مستند خطي يمنح شخص ما الإذن باتخاذ قرارات بالنيابة عنك). ينبغي على جميع المقاطعات المشاركة في نظام Medi-Cal للتوصيل المنظم للأدوية والعقاقير أن يكون لديها سياسات خاصة بالتوجيهات المسبقة معمول بها. ينبغي على نظام Medi-Cal للتوصيل المنظم للأدوية والعقاقير في مقاطعتك توفير معلومات مكتوبة حول سياسات التوجيهات المسبقة الخاصة بنظام Medi-Cal للتوصيل المنظم للأدوية والعقاقير في المقاطعة وتقديم إيضاحات حول قانون الولاية إذا طلب تقديم هذه المعلومات. إذا كنت ترغب في طلب الحصول على هذه المعلومات ينبغي عليك الاتصال بنظام Medi-Cal للتوصيل المنظم للأدوية والعقاقير في مقاطعتك للحصول على مزيد من المعلومات.

أعدت التوجيهات المسبقة للسماح للأشخاص بالسيطرة على العلاج الخاص بهم، وتحديدًا عندما لا يتمكنون من تقديم الإرشادات حول الرعاية الصحية الخاصة بهم. هذه التوجيهات هي عبارة عن وثيقة قانونية تسمح للأشخاص بتحديد رغباتهم مسبقًا، إذا أصبحوا غير قادرين على اتخاذ القرارات المتعلقة بالرعاية الصحية. وقد يشتمل ذلك على أمور مثل الحق في قبول أو رفض العلاج الطبي أو الجراحة أو اتخاذ خيارات أخرى للرعاية الصحية. يتكون التوجيهات المسبقة في ولاية كاليفورنيا من جزأين:

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

يمكنك الحصول على نموذج التوجيهات المسبقة من نظام Medi-Cal للتوصيل المنظم للأدوية والعقاقير في مقاطعتك أو عبر الإنترنت. في كاليفورنيا يكون لك الحق في تقديم تعليمات توجيهية مسبقة لجميع مزودي خدمات الرعاية الصحية. كما يكون لك الحق في إلغاء أو تغيير التوجيهات المسبقة الصادرة عنك في أي وقت.



إذا كانت لديك اي استفسارات حول قانون ولاية كاليفورنيا فيما يتعلق بمتطلبات التوجيهات المسبقة، فيمكنك إرسال خطاب إلى:

وزارة العدل بكاليفورنيا
عناية: وحدة الاستفسارات العامة،
ص.ب: 944255
ساكرامنتو، كاليفورنيا 94244-2550

اتصل بخط المساعدة لهيئة الصحة السلوكية بمقاطعة ألاميدا على الرقم 7215-844-682-1 (TTY: 711) أو قم بالزيارة عبر الإنترنت على [استخدام المواد المخدرة – الصحة السلوكية بمقاطعة ألاميدا \(acbhcs.org\)](http://acbhcs.org) خط المساعدة متاح على مدار 24 ساعة طوال أيام الأسبوع.



حقوق ومسؤوليات المستفيد

ما هي الحقوق التي أتمتع بها بصفتي أحد المستفيدين من خدمات نظام Medi-Cal للتوصيل المنظم للأدوية والعقاقير؟

بصفتك شخصًا مؤهلاً للاشتراك في برنامج Medi-Cal وباعتبارك مقيمًا في المقاطعة المشاركة في برنامج نظام Medi-Cal للتوصيل المنظم للأدوية والعقاقير، يكون لك الحق في الحصول على خدمات علاج اضطراب تعاطي المواد المخدرة الضرورية من الناحية الطبية من نظام Medi-Cal للتوصيل المنظم للأدوية والعقاقير في المقاطعة. لديك الحق في:

- أن يتم معاملتك باحترام، مع إيلاء العناية الواجبة لحقك في الخصوصية وضرورة الحفاظ على سرية معلوماتك الطبية
- تلقي معلومات عن خيارات وبدائل العلاج المتاحة، التي يتم عرضها بطريقة تتناسب مع حالة المستفيد وقدرته على فهمها.
- المشاركة في القرارات المتعلقة بعلاج اضطراب تعاطي المواد المخدرة، بما في ذلك الحق في رفض تلقي العلاج.
- الوصول في الوقت المناسب لخدمات الرعاية، بما في ذلك الخدمات المتاحة على مدار 24 ساعة في اليوم طوال أيام الأسبوع، عند الضرورة الطبية لعلاج حالة طارئة أو حالة أو أزمة عاجلة.
- تلقي المعلومات الواردة في هذا الدليل حول خدمات علاج اضطراب تعاطي المواد المخدرة المشمولة في نظام Medi-Cal للتوصيل المنظم للأدوية والعقاقير في المقاطعة، الالتزامات التي يخضع لها نظام Medi-Cal للتوصيل المنظم للأدوية والعقاقير في المقاطعة وحقوقك المنصوص عليها في هذا الدليل.
- حماية معلوماتك الصحية السرية.
- الطلب والحصول على نسخة من سجلاتك الطبية، وطلب تعديلها أو تصحيحها حسب الحاجة.
- تلقي المواد المكتوبة بتنسيقات بديلة (بما في ذلك طريقة برايل والطباعة بالأحرف الكبيرة وتنسيق ملفات صوتية) عند الطلب وفي الوقت المناسب بالشكل المناسب للصيغة المطلوبة.
- تلقي المواد المكتوبة باللغات التي يستخدمها ما لا يقل عن خمسة بالمائة أو 3000 شخص من المستفيدين من نظام Medi-Cal للتوصيل المنظم للأدوية والعقاقير في مقاطعتك، أيهما كان أقل.
- تلقي خدمات الترجمة الفورية للغتك المفضلة.
- تلقي خدمات علاج اضطراب تعاطي المواد المخدرة من نظام Medi-Cal للتوصيل المنظم للأدوية والعقاقير في المقاطعة والتي تتبع متطلبات العقد المبرم مع الولاية في مجالات توفر الخدمات، وتلقى تأكيدات بتوفير القدرات الكافية والخدمات وتنسيق واستمرارية الرعاية وتغطية الخدمات والموافقة عليها.

اتصل بخط المساعدة لهيئة الصحة السلوكية بمقاطعة ألاميدا على الرقم 7215-844-682-1 (TTY: 711) أو قم بالزيارة عبر الإنترنت على [استخدام المواد المخدرة - الصحة السلوكية بمقاطعة ألاميدا \(acbhcs.org\)](http://acbhcs.org) خط المساعدة متاح على مدار 24 ساعة طوال أيام الأسبوع.



- الوصول إلى الخدمات التي تتطلب موافقة، إذا كنت قاصرًا.
- الحصول على الخدمات الضرورية من الناحية الطبية من خارج الشبكة في الوقت المناسب، إذا لم يكن هناك موظف معين للبرنامج أو مزود خدمات التعاقد الذي يمكنه تقديم الخدمات. يُقصد بمصطلح "مزود الخدمة خارج الشبكة" مزود الخدمات غير المدرج في قائمة مزودي الخدمات نظام Medi-Cal للتوصيل المنظم للأدوية والعقاقير في المقاطعة. يجب أن تتأكد المقاطعة من عدم دفعك أي مبالغ إضافية مقابل زيارة مزود الخدمات خارج الشبكة. يمكنك الاتصال بخدمات المستفيدين على / للحصول على معلومات حول كيفية تلقي الخدمات من مزود خدمات خارج الشبكة.
- طلب الحصول على رأي ثاني من أخصائي رعاية صحية مؤهل داخل شبكة المقاطعة، أو من خارج الشبكة بدون أي تكلفة إضافية عليك.
- تقديم تظلمات، شفوية أو خطية، حول المؤسسة أو الرعاية المقدمة.
- طلب تقديم طعن، شفهي أو خطي، عند استلام إشعار تحديد المنافع السلبية بما في ذلك معلومات عن الظروف التي يمكن بسببها تقديم طلب الطعن المستعجل.
- طلب عقد جلسة استماع عادلة في الولاية بخصوص برنامج Medi-Cal، بما في ذلك معلومات عن الظروف التي يمكن بسببها تقديم طلب عقد جلسة استماع مستعجلة.
- عدم الخضوع لأي شكل من أشكال القيود، أو العزلة كوسيلة للإكراه، أو التأديب، أو الراحة، أو الانتقام.
- عدم الخضوع لأي شكل من أشكال التمييز لممارسة هذه الحقوق دون التأثير سلبيًا على كيفية التعامل معك من خلال نظام Medi-Cal للتوصيل المنظم للأدوية والعقاقير في المقاطعة أو من قبل مزودي الخدمات أو الولاية.

ما هي المسؤوليات التي أحتملها بصفتي أحد المستفيدين من خدمات نظام Medi-Cal للتوصيل المنظم للأدوية والعقاقير؟

بصفتك أحد المستفيدين من خدمات نظام Medi-Cal للتوصيل المنظم للأدوية والعقاقير في المقاطعة فأنت المسؤول عما يلي:

- قراءة مواد الإبلاغ التي حصل عليها المستفيد من نظام Medi-Cal للتوصيل المنظم للأدوية والعقاقير في المقاطعة بعناية. ستساعدك هذه المواد على فهم الخدمات المتاحة وكيفية الحصول على العلاج إذا كنت بحاجة إليه.



- الحضور في مواعيد علاجك كما هو مقرر. ستحصل على أفضل نتيجة إذا تعاونت مع مزود الخدمة الخاص بك طوال فترة العلاج. 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.
 - حمل دائمًا بطاقة هوية Medi-Cal الخاصة بك (نظام Medi-Cal للتوصيل المنظم للأدوية والعقاقير في المقاطعة) وبطاقة هوية بها صورة شخصية عند حضور العلاج.
 - إبلاغ مزود الخدمة إذا كنت بحاجة لمترجم قبل موعدك.
 - إبلاغ مزود الخدمة الخاص بك بكل مخاوفك الطبية. كلما زادت المعلومات الكاملة التي تشاركها حول احتياجاتك كان علاجك ناجحًا بشكل كبير.
 - التأكيد من طرح أي أسئلة لديك على مزود الخدمة الخاص بك. من المهم جدًا أن تفهم تمامًا برنامج العلاج الخاص بك وأي معلومات أخرى تتلقاها خلال العلاج.
 - الاستعداد لإقامة علاقة عمل قوية مع مزود خدمات الرعاية المعالج لك.
 - الاتصال بنظام Medi-Cal للتوصيل المنظم للأدوية والعقاقير في المقاطعة إذا كانت لديك أية أسئلة حول خدماتك أو إذا كان لديك أي مشاكل مع مزود الخدمة الخاص بك والتي لا يمكن حلها.
 - إبلاغ مزود الخدمة الخاص بك ونظام Medi-Cal للتوصيل المنظم للأدوية والعقاقير في المقاطعة إذا قمت بإجراء أي تغييرات في معلوماتك الشخصية. يتضمن ذلك العنوان ورقم الهاتف وأي معلومات طبية أخرى يمكن أن تؤثر على قدرتك على المشاركة في العلاج.
 - معاملة الموظفين المعالجين لك باحترام ولطف.
 - 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 للاتصال بخط الاحتيال الساخن لبرنامج (DHCS) Medi-Cal على الرقم **1-800-822-6222**. إذا شعرت أن هذه الحالة طارئة، يرجى الاتصال برقم **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>



تتوفر المعلومات حول برنامج المبلغين عن المخالفات الخاص بهيئة ACBH عبر الإنترنت على الرابط <https://www.acbhcs.org/plan-administration/whistleblower/> أو

الاتصال على الرقم: 1-844-729-7055

الفاكس: (510) 639-1346

البريد الإلكتروني: ProgIntegrity@acgov.org

البريد: 2000 إمبركاديرو، جناح 400، أوكلاند، كاليفورنيا 94606 عناية: مكتب أوكلاند
(2000 Embarcadero, Suite 400, Oakland, CA 94606 Attn: QA Office)

نموذج الإبلاغ عن المخالفات

للمزيد من المعلومات، يمكنك الاطلاع على [سياسة المبلغين عن المخالفات](#) و [ملصق المبلغين عن المخالفات](#)

اتصل بخط المساعدة لهيئة الصحة السلوكية بمقاطعة ألاميدا على الرقم 7215-1-844-682 (TTY: 711) أو قم بالزيارة عبر الإنترنت على [استخدام المواد المخدرة – الصحة السلوكية بمقاطعة ألاميدا \(acbhcs.org\)](http://acbhcs.org) خط المساعدة متاح على مدار 24 ساعة طوال أيام الأسبوع.



طلب نقل الرعاية

متى يمكنني التقدم بطلب الحفاظ على التعامل مع مزود الخدمة السابق والحالي من خارج الشبكة؟

- بعد الالتحاق بنظام Medi-Cal للتوصيل المنظم للأدوية والعقاقير في المقاطعة يمكنك أن تطلب الحفاظ على خدمات مزود الخدمة الخاص بك من خارج الشبكة في الحالات التالية:
إذا أدي الانتقال لمزود خدمة جديد لإلحاق ضرر جسيم بصحتك أو زيادة مخاطر دخولك إلى المستشفى أو قبولك في مصحة للعلاج؛ و
إذا كنت تتلقى العلاج من مزود خدمة خارج الشبكة قبل تاريخ انتقالك إلى برنامج المقاطعة نظام Medi-Cal للتوصيل المنظم للأدوية والعقاقير في المقاطعة.

كيف أطلب الحفاظ على خدمات مزود الخدمة الخاص بي من خارج الشبكة؟

- يجوز لك أو لممثليك المفوضين أو مقدم الخدمة الحالي التقدم بطلب خطي بذلك إلى نظام Medi-Cal للتوصيل المنظم للأدوية والعقاقير في المقاطعة. كما يمكنك الاتصال بخدمات المستفيد على الرقم 7215-1-844-682 للحصول على معلومات حول كيفية طلب الخدمات من مزود خدمة من خارج الشبكة.
- سيرسل نظام Medi-Cal للتوصيل المنظم للأدوية والعقاقير في المقاطعة إقرارًا خطيًا باستلام طلبك وسيبدأ في معالجة طلبك في غضون ثلاثة (3) أيام عمل

ماذا لو استمررت في التواصل والحصول على خدمات مزود الخدمة من خارج الشبكة بعد الانتقال إلى نظام Medi-Cal للتوصيل المنظم للأدوية والعقاقير في المقاطعة؟

- يمكنك طلب نقل طلب الرعاية بأثر رجعي في غضون ثلاثين (30) يوم ميلادي من الحصول على الخدمات من مزود الخدمة من خارج الشبكة.



لماذا سيرفض نظام Medi-Cal للتوصيل المنظم للأدوية والعقاقير في المقاطعة طلبتي لنقل خدمات الرعاية؟

- قد يرفض نظام Medi-Cal للتوصيل المنظم للأدوية والعقاقير في المقاطعة طلبتك للمحافظة على التعامل مع مزود الخدمات السابق الخاص بك والذي لا يعتبر ضمن مزودي الخدمات في الشبكة في الوقت الحالي في الحالة التالية:
وثق نظام Medi-Cal للتوصيل المنظم للأدوية والعقاقير في المقاطعة مشاكل جودة خدمات الرعاية مع مزود الخدمة.

ماذا يحدث إذا تم رفض طلبتي لنقل الرعاية الصحية؟

- إذا رفض نظام Medi-Cal للتوصيل المنظم للأدوية والعقاقير في المقاطعة نقل الرعاية الخاصة بك، سيقوم البرنامج بما يلي:
إخطارك بذلك خطيًا؛
سيعرض عليك مزود خدمة واحدًا على الأقل من الأعضاء في الشبكة يقدم نفس مستوى الخدمات مثل مزود الخدمة من خارج الشبكة؛ و
إبلاغك بحقك في تقديم تظلم إذا كنت لا توافق على الرفض.
- إذا عرض نظام Medi-Cal للتوصيل المنظم للأدوية والعقاقير في المقاطعة عليك بدائل متعددة لمزودي الخدمة داخل الشبكة ولم تختَر أي منهم، سيقوم نظام Medi-Cal للتوصيل المنظم للأدوية والعقاقير في المقاطعة بإحالتك أو تحويلك لأحد مزودي الخدمة داخل الشبكة وإخطارك بأي إحالة أو تحويل من هذا القبيل خطيًا.

ماذا يحدث إذا تم الموافقة على طلبتي لنقل خدمات الرعاية الصحية المقدمة لي؟

- سيقدم لك نظام Medi-Cal للتوصيل المنظم للأدوية والعقاقير في المقاطعة في غضون سبعة (7) أيام من الموافقة على طلب نقل الرعاية الخاص بك المعلومات التالية:
الموافقة على الطلب؛
مدة ترتيبات نقل الرعاية الصحية؛
العملية التي سيتم اتباعها لنقل خدمات رعايتك في نهاية فترة استمرار الرعاية؛ و
حَقك في اختيار مزود خدمة مختلف من شبكة مزودي الخدمات في نظام Medi-Cal للتوصيل المنظم للأدوية والعقاقير في المقاطعة في أي وقت.



ما مدى سرعة معالجة طلبي لنقل خدمات الرعاية الصحية الخاصة بي؟

- سيقوم نظام Medi-Cal للتوصيل المنظم للأدوية والعقاقير في المقاطعة بالانتهاء من مراجعة طلب الرعاية الخاص بك في غضون ثلاثين (30) يومًا ميلاديًا من تاريخ تلقي الطلب من نظام Medi-Cal للتوصيل المنظم للأدوية والعقاقير في المقاطعة.

ماذا يحدث في نهاية فترة نقل الرعاية الصحية الخاصة بي؟

- سوف يخطر نظام Medi-Cal للتوصيل المنظم للأدوية والعقاقير في المقاطعة قبل ثلاثين (30) يومًا ميلاديًا من نهاية فترة انتقال الرعاية الصحية بخصوص العملية التي سيتم اتباعها والقيام بها لنقل الرعاية الصحية الخاصة بك لمزود خدمات من خارج الشبكة في نهاية فترة انتقال خدمات الرعاية الصحية الخاصة بك.



إشعار عدم التمييز

يتعارض التمييز مع القانون. تتبع هيئة الصحة السلوكية بمقاطعة ألاميدا (ACBH) القوانين والحقوق المدنية الفيدرالية والولاية. لا تقوم هيئة 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 العقلية، أو الإعاقة البدنية، أو الحالة الطبية، أو المعلومات الوراثية، أو الحالة الاجتماعية، أو الجنس، أو الهوية الجنسية، أو التوجه الجنسي.

تنص هيئة 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 (711: TTY). وعند الطلب، يمكن إتاحة هذه الوثيقة لك بطريقة برايل، أو بالطباعة بالأحرف الكبيرة، أو ملفات صوتية، أو تنسيقات إلكترونية يسهل الوصول إليها.

يمكنني تقديم تظلم؟

إذا كنت تعتقد أن هيئة 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، أو الدين، أو الأصل، أو الأصل القومي، أو تحديد المجموعة العرقية، أو العمر، أو الإعاقة العقلية، أو الإعاقة البدنية، أو الحالة الطبية، أو المعلومات 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، فيرجى الاتصال بـ 711: TTY.

الضميمة 1

- خطياً: قم بتعبئة نموذج التظلم أو كتابة خطاب وإرساله إلى:

خدمة العملاء

2000 إمبركاديرو كوف، جناح 400

أوكلاند، كاليفورنيا 94606

(Consumer Assistance

2000 Embarcadero Cove, Suite 400

Oakland, CA 94606)

- شخصياً: قم بزيارة مكتب مقدم الخدمة أو جمعية الصحة النفسية، 954 شارع 60، جناح 10، أوكلاند، كاليفورنيا 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 أيضاً تقديم شكوى بالتعدي على الحقوق المدنية لدى إدارة خدمات الرعاية الصحية بكاليفورنيا أو مكتب الحقوق المدنية عبر الهاتف أو خطياً أو إلكترونياً:

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

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

مكتب الحقوق المدنية التابع لإدارة خدمات الرعاية الصحية

ص.ب. 997413، MS 0009، ساكرامنتو، كاليفورنيا 95899-7413

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

- إلكترونياً: أرسل بريداً إلكترونياً 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 أيضاً تقديم شكوى بالتعدي على الحقوق المدنية إلى وزارة الصحة والخدمات الإنسانية بالولايات المتحدة، مكتب الحقوق المدنية عبر الهاتف أو خطياً أو إلكترونياً:

- عبر الهاتف: اتصل على الرقم **1-800-368-1019**. إذا كنت لا تستطيع التحدث أو السمع جيداً، فيرجى الاتصال على

TTY/TDD على الرقم 1-800-537-7697

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

وزارة الصحة والخدمات الإنسانية بالولايات المتحدة

200 شارع الاستقلال الجنوب الغربي

غرفة 509F، مبنى هوبرت إتش همفري

واشنطن العاصمة 20201

**(U.S. Department of Health and Human Services
200 Independence Avenue, SW
Room 509F, HHH Building
Washington, D.C. 20201)**

- 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>

العلامات اللغوية

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 գրաստիպով ու խոշորատառ տպագրված նյութեր: Չանգահարեք 1-800-491-9099 (TTY: 711): Այդ ծառայություններն անվճար են:

ប្លូសម្ពាស់ជាភាសាខ្មែរ (Cambodian)

ចំណាំ: បើអ្នក ត្រូវ ការជំនួយ ជាភាសា របស់អ្នក សូម ទូរស័ព្ទទៅ 1-800-491-9099 (TTY: 711) ។ ជំនួយ និង សេវាកម្ម សម្រាប់ ជនពិការ ដូចជាឯកសារសរសេរជាអក្សរផុស 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。

مطلب به زبان فارسی (Farsi)

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

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: ຖ້າທ່ານຕ້ອງການຄວາມຊ່ວຍເຫຼືອໃນພາສາຂອງທ່ານໃຫ້ໃຫ້ເທຫາເບີ 1-800-491-9099 (TTY: 711). ຍັງມີຄວາມຊ່ວຍເຫຼືອແລະການບໍລິການສໍາລັບຄົນພິການ ເຊັ່ນເອກະສານທີ່ເປັນອັກສອນນູນແລະມີໂຕພິມໃຫຍ່ ໃຫ້ໃຫ້ເທຫາເບີ 1-800-491-9099 (TTY: 711). ການບໍລິການເຫຼົ່ານີ້ບໍ່ຕ້ອງເສຍຄ່າໃຊ້ຈ່າຍໃດໆ.

Mien Tagline (Mien)

LONGC HNYOUV JANGX LONGX OC :Beiv taux meih qiex longc mienh tengx faan benx meih nyei waac nor douc waac daaih lorx taux 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 hluo 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). ਅਪਾਹਜ 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.