Behavioral Health Department
Alameda County Health

دليل الأعضاء

خدمات الصحة النفسية التخصصية ونظام تقديم خدمات Medi-Cal المنظم للمخدرات

إدارة الصحة السلوكية بمقاطعة ألاميدا

مكاتب الإدارة

2000 Embarcadero Cove

أوكلاند، كاليفورنيا 94606

برنامج الوصول وخط المساعدة الخاص بإدارة الصحة السلوكية لمقاطعة ألاميدا متوفران على مدار الساعة طوال أيام الأسبوع.

برنامج الوصول: 1-800-491-9099

خط المساعدة: 1-844-682-7215 (الاتصال الهاتفي عبر الهاتف الثابت:711)

تاريخ النفاذ: 1 يناير 2025[1]

[1] يجب تقديم الدليل في الوقت الذي يحصل فيه العضو على الخدمات لأول مرة.

Behavioral Health

LANGUAGE TAGLINES

English Tagline

ATTENTION: If you need help in your language, contact your service provider or call ACBHD ACCESS at 1-800-491-9099 (TTY: 711). Aids and services for people with disabilities, like documents in braille and large print, are also available by contacting your service provider or calling ACBHD ACCESS at 1-800-491-9099 (TTY: 711). These services are free of charge.

الشعار بالعربية (Arabic)

يرجى الإنتباه: إذا كنت بحاجة إلى مساعدة بلغتك، قم بالإتصال بمزود الخدمة الخاص بك أو اتصل بـ ACBHD ACCESS على الرقم 1-800-491-9099 (TTY: 711). تتوفر لدينا أيضًا مساعدات وخدمات للأشخاص ذوي الإعاقة، مثل المستندات المكتوبة بخط برايل والمطبوعة بحروف كبيرة، وذلك عن طريق الاتصال بمزود الخدمة الخاص بك أو الاتصال بـ ACBHD ACCESS على الرقم 1-800-491-9099 (TTY: 711). كل هذه الخدمات هي خدمات مجانية.

Հայերեն պիտակ (Armenian)

ՈՒՇԱԴՐՈՒԹՅՈՒՆ: Եթե Ձեզ անհրաժեշտ է օգնություն Ձեր լեզվով, զանգահարեք ACBHD ACCESS 1-800-491-9099 (TTY: 711): Հասանելի են նաև աջակցման ծառայություններ և ռեսուրսներ հաշմանդամություն ունեցող անձանց համար, օրինակ՝ նյութեր Բրայլի գրատիպով կամ խոշորատառ տպագրությամբ: Զանգահարեք ACBHD ACCESS 1-800-491-9099 (TTY: 711): Այս ծառայությունները տրամադրվում են անվճար:

ឃ្លាសម្គាល់ជាភាសាខ្មែរ (Cambodian)

ចំណាំ៖ បើអ្នកត្រូវការជំនួយជាភាសារបស់អ្នក សូមទាក់ទងអ្នកផ្តល់សេវាកម្មរបស់អ្នក ឬហៅទូរសព្ទទៅ ACBHD ACCESS តាមលេខ 1-800-491-9099 (TTY: 711)។ ជំនួយ និងសេវាកម្មសម្រាប់ជនពិការ ដូចជាឯកសារសរសេរជាអក្សរស្ទាប និងឯកសារសរសេរជាអក្សរពុម្ពធំៗ ក៏អាចរកបានផងដែរដោយទាក់ទងទៅអ្នកផ្តល់សេវាកម្មរបស់អ្នក ឬហៅទូរសព្ទទៅ ACBHD ACCESS តាមលេខ 1-800-491-9099 (TTY: 711)។ សេវាកម្មទាំងនេះមិនគិតថ្លៃឡើយ។

Behavioral Health

简体中文标语 (Chinese)

注意：如果您需要使用本民族语言获得帮助，请联系您的服务提供商或拨打 ACBHD ACCESS 电话 1-800-491-9099（TTY：711）。通过与您的服务提供商联系或拨打 ACBHD ACCESS 电话 1-800-491-9099（TTY：711），还可获得为残疾人提供的辅助工具和服务，如盲文和大字印刷文件。这些服务均免费。

繁体中文標語（Cantonese）

注意：若需要以您的語言獲得協助，請連絡您的服務供應商或致電 ACBHD ACCESS，電話號碼為 1-800-491-9099（TTY：711）。透過連絡您的服務供應商或致電 ACBHD ACCESS：1-800-491-9099（TTY：711），亦可獲得為殘障人士提供的輔助工具及服務，例如盲文和大字體印刷文件。這些服務均免費提供。

Behavioral Health

مطلب به زبان فارسی (Farsi)

توجه: اگر نیازمند کمک به زبان خود هستید، با فراهم کننده خدمات خود یا شماره 1-800-491-9099 (TTY: 711) ACBHD ACCESS تماس بگیرید. کمک‌ها و خدمات مخصوص افراد دارای معلولیت، مانند نسخه‌های خط بریل و چاپ با حروف بزرگ نیز از طریق تماس با فراهم کننده خدمات خود یا شماره 1-800-491-9099 (TTY: 711) ACBHD ACCESS موجود است. این خدمات رایگان ارائه می‌شوند.

हिंदी टैगलाइन (Hindi)

ध्यान दें: अगर आपको अपनी भाषा में सहायता की आवश्यकता है तो 1-800-491-9099 (TTY: 711) पर कॉल करें। अगर आपको दृष्टि बाधित लोगों के लिए सहायता और सेवाएँ, जैसे ब्रेल लिपि में और बड़े प्रिंट में दस्तावेज़ चाहिए तो अपने सेवा प्रदाता से संपर्क करें या ACBHD ACCESS को 1-800-491-9099 (TTY: 711) पर कॉल करें। ये सेवाएँ निःशुल्क हैं।

Behavioral Health

Nqe Lus Hmoob Cob (Hmong)

CEEB TOOM: Yog koj xav tau kev pab txhais ua koj hom lus, tiv tauj rau koj tus kws muab kev pab cuam los sis hu rau ACBHD ACCESS ntawm 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 rau neeg dig muag thiab luam tawm ua tus ntawv loj los ntawm kev tiv tauj rau koj tus kws muab kev pab cuam los sis hu rau ACBHD ACCESS ntawm 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。

Behavioral Health

한국어 태그라인 (Korean)

유의사항: 귀하의 언어로 도움을 받고 싶으시면 귀하의 서비스 제공자에게 문의하거나 ACBHD ACCESS에 1-800-491-9099 (TTY: 711) 번으로 문의하십시오. 점자나 큰 활자로 된 문서와 같이 장애가 있는 분들을 위한 도움과 서비스도 귀하의 서비스 제공자에게 연락하거나 ACBHD ACCESS에 1-800-491-9099 (TTY: 711) 번으로 연락하여 이용할 수 있습니다. 이러한 서비스는 무료로 제공됩니다.

ແທກໄລພາສາລາວ (Laotian)

ປະກາດ: ຖ້າທ່ານຕ້ອງການຄວາມຊ່ວຍເຫຼືອເປັນ ພາສາຂອງທ່ານ ໃຫ້ໂທຫາຜູ້ໃຫ້ບໍລິການຂອງທ່ານ ຫຼື ໂທ ຫາ ACBHD ACCESS ທີ່ເບີ 1-800-491-9099 (TTY: 711). ຍັງມີຄວາມຊ່ວຍເຫຼືອ ແລະ ການບໍລິການສຳລັບຄົນພິການ ເຊັ່ນເອກະສານທີ່ເປັນອັກສອນນູນ ແລະ ໂຕພິມໃຫຍ່ ໂດຍ ໃຫ້ຕິດຕໍ່ຫາ ໂທຫາຜູ້ໃຫ້ບໍລິການຂອງທ່ານ ຫຼື ໂທຫາ ACBHD ACCESS ທີ່ເບີ 1-800-491-9099] (TTY: 711). ການບໍລິການເຫຼົ່ານີ້ບໍ່ຕ້ອງເສຍຄ່າໃຊ້ຈ່າຍໃດໆ.

Behavioral Health

Mien Tagline (Mien)

LONGC HNYOUV JANGX LONGX OC: Beiv taux meih qiemx longc mienh tengx faan benx meih nyei waac nor douc waac daaih lorx ACBHD ACCESS 1-800-491-9099 (TTY: 711). Liouh lorx jauv-louc tengx aengx caux nzie gong-bunx aengx caux ninh mbuo wuaaic mienh, beiv taux longc benx nzangc-pokc bun hluo mbiutc aamz caux benx domh sou se mbenc nzoih bun longc. Douc waac daaih lorx ACBHD ACCESS 1-800-491-9099 (TTY: 711). Naaiv nzie weih 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 ਆਪਣੇ ਸੇਵਾ ਪ੍ਰਦਾਤਾ ਨਾਲ ਸੰਪਰਕ ਕਰੋ ਜਾਂ ACBHD ACCESS ਨੂੰ 1-800-491-9099 (TTY: 711) ਤੇ ਕਾਲ ਕਰੋ। ਅਪਾਹਜ ਲੋਕਾਂ ਲਈ ਸਹਾਇਤਾ ਅਤੇ ਸੇਵਾਵਾਂ, ਜਿਵੇਂ ਕਿ ਬ੍ਰੇਲ ਅਤੇ ਮੋਟੀ ਛਪਾਈ ਵਿੱਚ ਦਸਤਾਵੇਜ਼, ਤੁਹਾਡੇ ਸੇਵਾ ਪ੍ਰਦਾਤਾ ਨਾਲ ਸੰਪਰਕ ਕਰਕੇ ਜਾਂ ACBHD ACCESS ਨੂੰ 1-800-491-9099 (TTY: 711) 'ਤੇ ਕਾਲ ਕਰਕੇ ਵੀ ਪ੍ਰਾਪਤ ਕੀਤੇ ਜਾ ਸਕਦੇ ਹਨ। ਇਹ ਸੇਵਾਵਾਂ ਮੁਫ਼ਤ ਹਨ

Behavioral Health

Русский слоган (Russian)

ВНИМАНИЕ! Если вам нужна помощь на вашем языке, обратитесь к поставщику услуг или позвоните в ACBHD ACCESS по телефону 1-800-491-9099 (TTY: 711). Помощь и услуги для людей с ограниченными возможностями, например документы, напечатанные шрифтом Брайля или крупным шрифтом, также можно получить, обратившись к поставщику услуг или позвонив в ACBHD ACCESS по телефону 1-800-491-9099 (TTY: 711). Эти услуги предоставляются бесплатно.

Mensaje en español (Spanish)

ATENCIÓN: Si necesita ayuda en su idioma, comuníquese con su proveedor de servicios o llame a ACBHD ACCESS al 1-800-491-9099 (TTY: 711). Las ayudas y servicios para personas con discapacidades, como documentos en braille y letra grande, también están disponibles comunicándose con su proveedor de servicios o llamando a ACBHD ACCESS al 1-800-491-9099 (TTY: 711). Estos servicios son gratuitos.

Behavioral Health

Tagalog Tagline (Tagalog)

ATENSIYON: Kung kailangan mo ng tulong sa iyong wika, makipag-ugnayan sa iyong tagapagbigay ng serbisyo o tumawag sa ACBHD ACCESS sa 1-800-491-9099 (TTY: 711). Makukuha rin ang mga tulong at serbisyo para sa mga taong may kapansanan, tulad ng mga dokumento sa braille at malaking print sa pamamagitan ng pakikipag-ugnayan sa iyong tagpagbigay ng serbisyo o pagtawag sa ACBHD ACCESS sa 1-800-491-9099 (TTY: 711). Libre ang mga serbisyong ito.

แท็กไลน์ภาษาไทย (Thai)

โปรดทราบ: หากคุณต้องการความช่วยเหลือเป็นภาษาของคุณ กรุณาติดต่อผู้ให้บริการของคุณหรือติดต่อ ACBHD ACCESS ที่หมายเลข 1-800-491-9099 (TTY: 711) นอกจากนี้ยังพร้อมให้ความช่วยเหลือและบริการต่าง ๆ สำหรับบุคคลที่มีความพิการด้วย เช่น เอกสารต่าง ๆ ที่เป็นอักษรเบรลล์และเอกสารที่พิมพ์ด้วยตัวอักษรขนาดใหญ่ โดยติดต่อผู้ให้บริการของคุณหรือติดต่อ ACBHD ACCESS ที่หมายเลข 1-800-491-9099 (TTY: 711) ไม่มีค่าใช้จ่ายสำหรับบริการเหล่านี้

Behavioral Health

Примітка українською (Ukrainian)

УВАГА! Якщо вам потрібна допомога вашою мовою, зверніться до постачальника послуг або зателефонуйте до ACBHD ACCESS за номером 1-800-491-9099 (TTY: 711). Допоміжні засоби та послуги для людей з обмеженими можливостями, наприклад, документи, надруковані шрифтом Брайля або великим шрифтом, також можна отримати, звернувшись до свого постачальника послуг або зателефонувавши до ACBHD ACCESS за номером 1-800-491-9099 (TTY: 711). Ці послуги є безкоштовними.

Khẩu hiệu tiếng Việt (Vietnamese)

CHÚ Ý: Nếu quý vị cần trợ giúp bằng ngôn ngữ của mình, vui lòng liên hệ với nhà cung cấp dịch vụ của quý vị hoặc gọi cho ACBHD ACCESS theo số 1-800-491-9099 (TTY: 711). Khi liên hệ với nhà cung cấp dịch vụ của quý vị hoặc gọi cho ACBHD ACCESS theo số 1-800-491-9099 (TTY: 711), quý vị cũng sẽ được hỗ trợ và nhận dịch vụ dành cho người khuyết tật, như tài liệu bằng chữ nổi Braille và chữ in khổ lớn. Các dịch vụ này đều miễn phí.

Behavioral Health

جدول المحتويات

لغات وصيغ أخرى 13

إدارة الصحة السلوكية لمقاطعة ألاميدا (ACBHD)
معلومات الاتصال..... 14

الغرض من هذا الدليل..... 17

معلومات خدمات الصحة السلوكية..... 19

الوصول إلى خدمات الصحة السلوكية..... 24

اختيار مقدم الخدمة 34

حقك في الوصول إلى سجلات الصحة السلوكية ومعلومات دليل
مقدمي الخدمات باستخدام الأجهزة الذكية..... 37

نطاق الخدمات..... 38

الخدمات المتاحة عبر الهاتف أو التطبيب عن بُعد..... 62

عملية حل المشكلات: تقديم شكوى، استئناف، أو طلب جلسة استماع
عادل من الولاية..... 63

التوجيه المسبق 78

الحقوق والمسؤوليات..... 80

إشعار بممارسات الخصوصية..... 93

مزيد من المعلومات من مقاطعتك.....102

إشعار عدم التمييز.....104

Behavioral Health

لغات وصيغ أخرى

لغات أخرى

إذا كنت بحاجة إلى مساعدة بلغتك، اتصل على الرقم 1-800-491-9099 (الاتصال الهاتفي عبر الهاتف الثابت: 711). تتوفر أيضًا المساعدات والخدمات للأشخاص ذوي الإعاقة، مثل المستندات بلغة برايل والطباعة الكبيرة. اتصل على 1-800-491-9099 (الاتصال الهاتفي عبر الهاتف الثابت: 711). كل هذه الخدمات هي خدمات مجانية.

صيغ أخرى

يمكنك الحصول على هذه المعلومات بصيغ أخرى، مثل طريقة برايل، طباعة كبيرة بحجم خط 20 نقطة، أو عبر النسخة المسموعة، وصيغ إلكترونية متوفرة، دون أي تكلفة عليك. اتصل برقم الهاتف الخاص بالمقاطعة المدرج على غلاف هذا الدليل (الاتصال الهاتفي عبر الهاتف الثابت: 711). المكالمة مجانية.

خدمات الترجمة

تقدم المقاطعة خدمات الترجمة الشفوية بواسطة مترجم مؤهل، على مدار الساعة، دون أي تكلفة عليك. ليس عليك استخدام أحد أفراد العائلة أو الأصدقاء كمترجم. نحن لا نشجع على استخدام القُصَّر كمترجمين، إلا في حالة الطوارئ. خدمات الترجمة اللغوية والثقافية متوفرة مجانًا. المساعدة متاحة على مدار اليوم وطوال في الأسبوع. للحصول على المساعدة اللغوية أو للحصول على هذا الدليل بلغة مختلفة، اتصل برقم الهاتف الخاص بالمقاطعة المدرج على غلاف هذا الدليل (الاتصال الهاتفي عبر الهاتف الثابت: 711). المكالمة مجانية.

إدارة الصحة السلوكية لمقاطعة ألاميدا (ACBHD)
معلومات الاتصال

نحن هنا لمساعدتك. ستساعدك معلومات الاتصال بالمقاطعة التالية في الحصول على الخدمات التي تحتاجها.

أرقام هواتف مهمة	
الطوارئ	**911**
خط المساعدة التابع لإدارة الصحة السلوكية بمقاطعة ألاميدا لخدمات اضطرابات تعاطي المخدرات	**(844) 682-7215**
برنامج الوصول التابع لإدارة الصحة السلوكية بمقاطعة ألاميدا لخدمات الصحة النفسية	**(510) 346-1000** أو **(800) 491-9099**
الاتصال الهاتفي عبر الهاتف الثابت	**711**
الخط الساخن للأزمات/الانتحار	**988**
خط مساعدة المستهلك	**(800) 779-0787**
مناصرو حقوق المرضى	**(510) 835-2505**

الوصول الرقمي إلى المعلومات الصحية	https://www.acbhcs.org/plan-administration/health-records-request-digital-copy/
طلب الحصول على نسخة من السجلات الصحية	https://www.acbhcs.org/plan-administration/health-records-request/
الموقع الإلكتروني العام لإدارة الصحة السلوكية بمقاطعة ألاميدا	https://www.acbhcs.org/

من يمكنني الاتصال به إذا كانت تراودني أفكار انتحارية؟

إذا كنت أنت أو أي شخص تعرفه في أزمة، يرجى الاتصال بخط الحياة لمنع الانتحار والأزمات على الرقم **988**، أو بخط الحياة الوطني لمنع الانتحار على الرقم **1-800-273-TALK (8255)**. الدردشة متاحة على https://988lifeline.org/.

للوصول إلى برامجك المحلية، يرجى الاتصال بـ خط الوصول المتاح على مدار الساعة المذكور أعلاه.

المصطلحات في هذا الدليل:

ACBHD	إدارة الصحة السلوكية بمقاطعة ألاميدا
BHP	خطة الصحة السلوكية- تشمل خدمات إدارة الصحة السلوكية لمقاطعة ألاميدا (ACBHD) المتكاملة الصحة النفسية التخصصية واضطرابات تعاطي المخدرات، ويتم تنفيذها من خلال شبكة من برامج وعيادات المقاطعة، ومنظمات المجتمع المتعاقدة، والمستشفيات، وشبكة مقدمي الخدمات المتعددة.
DMC-ODS	نظام تقديم خدمات Medi-Cal المنظم للمخدرات
SMHS	خدمات الصحة النفسية التخصصية
SUD	اضطرابات تعاطي المخدرات

Behavioral Health

الغرض من هذا الدليل

لماذا من المهم قراءة هذا الدليل؟

لدى مقاطعتك خطة للصحة النفسية تقدم خدمات تُعرف باسم "خدمات الصحة النفسية التخصصية". بالإضافة إلى ذلك، توفر مقاطعتك نظام تقديم خدمات Medi-Cal المنظم للمخدرات الذي يقدم خدمات تتعلق بتعاطي الكحول أو المخدرات، والمعروفة باسم "خدمات اضطرابات تعاطي المخدرات". تُعرف هذه الخدمات معًا باسم "خدمات الصحة السلوكية"، ومن المهم أن يكون لديك معلومات عن هذه الخدمات حتى تتمكن من الحصول على الرعاية التي تحتاجها. يشرح هذا الدليل مزاياك وكيفية الحصول على الرعاية. كما يجيب على العديد من أسئلتك.

ستتعلم:

- كيفية تلقي خدمات الصحة السلوكية من خلال مقاطعتك.
- المزايا التي يمكنك الحصول عليها.
- ماذا تفعل إذا كان لديك سؤال أو مشكلة.
- حقوقك ومسؤولياتك كعضو في مقاطعتك.
- إذا كانت هناك معلومات إضافية حول مقاطعتك، قد يتم الإشارة إليها في نهاية هذا الدليل.

إذا لم تقرأ هذا الدليل الآن، يجب أن تحتفظ به لتقرأه لاحقًا. هذا الدليل مصمم ليتم استخدامه مع الكتاب الذي حصلت عليه عند تسجيلك في مزايا Medi-Cal. إذا كانت لديك أي أسئلة حول مزايا Medi-Cal الخاصة

بك، اتصل بالمقاطعة باستخدام رقم الهاتف الموجود على غلاف هذا الكتاب.

أين يمكنني الحصول على مزيد من المعلومات حول Medi-Cal؟

زُر موقع إدارة خدمات الرعاية الصحية على الرابط التالي للحصول على مزيد من المعلومات حول Medi-Cal:
https://www.dhcs.ca.gov/services/medi-cal/eligibility/Pages/Beneficiaries.aspx.

Behavioral Health

معلومات خدمات الصحة السلوكية

كيف تعرف إذا كنت أنت أو شخص تعرفه بحاجة إلى مساعدة؟

يمر الكثير من الناس بأوقات صعبة في الحياة وقد يعانون من حالات تتعلق بالصحة النفسية أو تعاطي المخدرات. أهم شيء يجب تذكره هو أن المساعدة متاحة. إذا كنت أنت أو أحد أفراد أسرتك مؤهلاً للحصول على Medi-Cal وتحتاج إلى خدمات الصحة السلوكية، يجب عليك الاتصال بخط الوصول المتاح على مدار الساعة المذكور على غلاف هذا الدليل. يمكن أن تساعدك خطة الرعاية المدارة الخاصة بك في الاتصال بمقاطعتك إذا كانوا يعتقدون أنك أو أحد أفراد عائلتك بحاجة إلى خدمات صحة سلوكية لا تغطيها الخطة المدارة. ستساعدك مقاطعتك في العثور على مقدم خدمات قد تحتاجها.

يمكن للقائمة أدناه مساعدتك في تحديد ما إذا كنت أنت أو أحد أفراد عائلتك بحاجة إلى مساعدة. إذا ظهرت أكثر من علامة واحدة أو استمرت لفترة طويلة، فقد تكون علامة على مشكلة أكثر خطورة تحتاج إلى مساعدة مهنية. علامات شائعة قد تشير إلى الحاجة للمساعدة في حالة الصحة النفسية أو تعاطي المخدرات:

الأفكار والمشاعر

- تغيرات قوية في المزاج، ربما دون سبب واضح، مثل:
  - القلق أو الخوف المفرط
  - الشعور المُفرط بالحزن أو الكآبة
  - الشعور المبالغ بالسعادة أو الثقة
  - التوتر أو الغضب لفترة طويلة

- التفكير في الانتحار
- التركيز فقط على الحصول على الكحول أو المخدرات واستخدامها
- مشاكل في التركيز أو الذاكرة أو التفكير المنطقي والكلام، التي يصعب تفسيرها
- مشاكل في السمع أو الرؤية أو الشعور بأشياء يصعب تفسيرها أو التي يقول معظم الناس إنها غير موجودة

الجوانب الجسدية

- العديد من المشاكل الجسدية، ربما دون أسباب واضحة، مثل:
  - نوبات الصداع
  - آلام المعدة
  - النوم كثيرًا أو قليلاً جدًا
  - تناول الطعام كثيرًا أو قليلاً جدًا
  - عدم القدرة على التحدث بوضوح
- تدهور في المظهر أو قلق شديد بشأن المظهر، مثل:
  - فقدان الوزن المفاجئ أو زيادته
  - احمرار العينين أو توسع حدقة العين بشكل غير طبيعي
  - روائح غريبة على النفس أو الجسم أو الملابس

Behavioral Health

السلوكيات

- وجود عواقب بسبب سلوكياتك نتيجة تغيرات في صحتك النفسية أو استخدام الكحول أو المخدرات، مثل:
  - مواجهة مشاكل في العمل أو المدرسة
  - صعوبات في العلاقات مع الآخرين، العائلة، أو الأصدقاء
  - نسيان التزاماتك
  - عدم القدرة على القيام بالأنشطة اليومية المعتادة
- تجنب الأصدقاء، العائلة، أو الأنشطة الاجتماعية
- تصرفات سرية أو حاجة ماسة وسرية للمال
- التورط في النظام القانوني بسبب تغيرات في صحتك النفسية أو استخدام الكحول أو المخدرات

الأعضاء الذين تقل أعمارهم عن 21 عامًا

كيف أعرف متى يحتاج طفل أو مراهق إلى المساعدة؟

يمكنك التواصل مع مقاطعتك أو خطة الرعاية المدارة لإجراء فحص وتقييم لطفلك أو مراهقك إذا كنت تعتقد أنهم يظهرون علامات تدل على وجود حالة صحية سلوكية. إذا كان طفلك أو مراهقك مؤهلاً للحصول على Medi-Cal وأظهر الفحص أو التقييم الحاجة إلى خدمات الصحة السلوكية، فستقوم المقاطعة بتنظيم حصول طفلك أو مراهقك على هذه الخدمات. يمكن لخطة الرعاية المدارة أيضًا مساعدتك في الاتصال بمقاطعتك إذا اعتقدوا أن طفلك أو مراهقك بحاجة إلى خدمات صحة

سلوكية لا تغطيها الخطة. كما توجد خدمات متاحة للآباء الذين يشعرون بالتوتر بسبب مسؤولياتهم كآباء.

قد لا يحتاج القاصرون الذين يبلغون 12 عامًا أو أكثر إلى موافقة أولياء الأمور للحصول على خدمات الصحة النفسية الخارجية أو خدمات المأوى السكني إذا رأى الأخصائي المسؤول أن القاصر ناضج بما يكفي للمشاركة في خدمات الصحة السلوكية أو خدمات المأوى السكني. قد لا يحتاج القاصرون الذين يبلغون 12 عامًا أو أكثر إلى موافقة أولياء الأمور للحصول على الرعاية الطبية والمشورة لعلاج مشكلة متعلقة باضطراب تعاطي المخدرات. يُطلب مشاركة أولياء الأمور أو الأوصياء إلا إذا قرر الأخصائي المسؤول بعد استشارة القاصر أن مشاركتهم غير مناسبة.

يمكن أن تساعدك القائمة أدناه في تحديد ما إذا كان طفلك أو مراهقك يحتاج إلى المساعدة. إذا ظهرت أكثر من علامة أو استمرت لفترة طويلة، فقد يكون لدى طفلك أو مراهقك مشكلة أكثر خطورة تتطلب مساعدة متخصصة.

العلامات التي تشير إلى حاجة الطفل أو المراهق للمساعدة:

- صعوبة كبيرة في الانتباه أو البقاء في مكان واحد، مما يعرضهم للخطر أو يسبب مشاكل مدرسية
- مخاوف قوية تعيق الأنشطة اليومية
- خوف مفاجئ وكبير دون سبب، مع تسارع في ضربات القلب أو تنفس سريع أحيانًا
- الشعور بحزن شديد أو العزلة لمدة أسبوعين أو أكثر مما يسبب مشاكل في الأنشطة اليومية

- تقلبات مزاجية قوية تسبب مشاكل في العلاقات
- تغييرات كبيرة في السلوك
- عدم الأكل، التقيؤ، أو استخدام أدوية للتسبب في فقدان الوزن
- استخدام متكرر للكحول أو المخدرات
- سلوك عدواني وخارج عن السيطرة يمكن أن يؤذي النفس أو الآخرين
- خطط جدية أو محاولات لإيذاء النفس أو الانتحار
- الدخول في شجارات متكررة، استخدام سلاح، أو خطة جدية لإيذاء الآخرين

Behavioral Health

الوصول إلى خدمات الصحة السلوكية

كيف يمكنني الحصول على خدمات الصحة السلوكية؟

إذا كنت تعتقد أنك بحاجة إلى خدمات الصحة السلوكية مثل خدمات الصحة النفسية و/أو خدمات اضطرابات تعاطي المخدرات، يمكنك الاتصال بمقاطعتك باستخدام رقم الهاتف المذكور على غلاف هذا الدليل. عند الاتصال بالمقاطعة، ستتلقى فحصًا وسيتم تحديد موعد لتقييم حالتك.

يمكنك أيضًا طلب خدمات الصحة السلوكية من خطة الرعاية المدارة إذا كنت عضوًا فيها. إذا حددت خطة الرعاية المدارة أنك تستوفي معايير الحصول على خدمات الصحة السلوكية، فستساعدك على الحصول على تقييم لتلقي خدمات الصحة السلوكية من خلال مقاطعتك. لا يوجد "مكان خاطئ" للحصول على خدمات الصحة السلوكية. قد تتمكن من تلقي خدمات الصحة السلوكية من خلال خطة الرعاية المدارة بالإضافة إلى خدمات الصحة السلوكية من خلال مقاطعتك. يمكنك الوصول إلى هذه الخدمات عبر مقدم خدمات الصحة السلوكية الخاص بك إذا قرر أن الخدمات مناسبة لك من الناحية السريرية، طالما أن هذه الخدمات منسقة وغير مكررة.

بالإضافة إلى ذلك، ضع النقاط التالية في الاعتبار:

- قد يتم إحالتك إلى مقاطعتك للحصول على خدمات الصحة السلوكية من قبل شخص أو منظمة أخرى، بما في ذلك الممارس العام/طبيبك، المدرسة، أحد أفراد الأسرة، الوصي، خطة الرعاية المدارة، أو وكالات أخرى في المقاطعة. عادةً، سيحتاج طبيبك أو خطة الرعاية المدارة إلى موافقتك أو إذن أولياء الأمور أو مقدم الرعاية للطفل، لإجراء الإحالة مباشرة إلى المقاطعة، إلا في حالات الطوارئ.

- لا يجوز لمقاطعتك رفض طلب إجراء تقييم مبدئي لتحديد ما إذا كنت تستوفي معايير تلقي خدمات الصحة السلوكية.
- يمكن تقديم خدمات الصحة السلوكية من قبل المقاطعة أو مقدمي الخدمات المتعاقدين معها (مثل العيادات، مراكز العلاج، المنظمات المجتمعية، أو مقدمي الخدمات الفردية).

أين يمكنني الحصول على خدمات الصحة السلوكية؟

يمكنك الحصول على خدمات الصحة السلوكية في المقاطعة التي تعيش فيها، وكذلك خارجها إذا لزم الأمر. تقدم كل مقاطعة خدمات الصحة السلوكية للأطفال، الشباب، البالغين، وكبار السن. إذا كنت تحت سن 21 عامًا، فأنت مؤهل للحصول على تغطية إضافية ومزايا ضمن برنامج الفحص الدوري المبكر، التشخيص، والعلاج. راجع قسم "الفحص الدوري المبكر، التشخيص، والعلاج" في هذا الدليل لمزيد من المعلومات.

ستساعدك مقاطعتك في العثور على مقدم الخدمة الذي يمكنه تقديم الرعاية التي تحتاجها. يجب على المقاطعة إحالتك إلى أقرب مقدم خدمات لمنزلك أو إلى مقدم خدمات يلبي احتياجاتك ضمن معايير الوقت أو المسافة.

متى يمكنني الحصول على خدمات الصحة السلوكية؟

يجب على المقاطعة الالتزام بمعايير الوقت عند تحديد موعد للحصول على الخدمة. بالنسبة لخدمات الصحة النفسية، يجب أن تقدم لك المقاطعة موعدًا:

- في غضون 10 أيام عمل من طلبك غير العاجل لبدء الخدمات مع خطة الصحة النفسية؛
- في غضون 48 ساعة إذا طلبت خدمات لحالة عاجلة؛

- في غضون 15 يوم عمل من طلبك غير العاجل للحصول على موعد مع طبيب نفسي؛ و،
- في غضون 10 أيام عمل من الموعد السابق لمواعيد المتابعة غير العاجلة للحالات المستمرة.

بالنسبة لخدمات اضطرابات تعاطي المخدرات، يجب أن تقدم لك المقاطعة موعدًا:

- في غضون 10 أيام عمل من طلبك غير العاجل لبدء الخدمات مع مقدم خدمات اضطرابات تعاطي المخدرات للعلاج الخارجي والعلاج المكثف؛
- في غضون 3 أيام عمل من طلبك لخدمات برنامج علاج المواد الأفيونية؛
- موعد متابعة غير عاجل في غضون 10 أيام إذا كنت تخضع لمسار علاج لحالة مستمرة، باستثناء بعض الحالات التي يحددها مقدم العلاج.

قد تكون هذه الأوقات أطول إذا قرر مقدم العلاج أن وقت الانتظار الأطول مناسب طبيًا وغير ضار بصحتك. إذا قيل لك أنك على قائمة انتظار وشعرت أن طول المدة يضر بصحتك، فاتصل بمقاطعتك على الرقم المذكور في غلاف هذا الدليل. لديك الحق في تقديم شكوى إذا لم تتلقَ الرعاية في الوقت المناسب. راجع قسم "عملية تقديم الشكاوى" في هذا الدليل لمزيد من المعلومات.

Behavioral Health

ما هي الخدمات الطارئة؟

الخدمات الطارئة هي خدمات مقدمة للأعضاء الذين يعانون من حالة طبية غير متوقعة، بما في ذلك حالات الطوارئ النفسية. الحالة الطبية الطارئة تشمل أعراضًا شديدة (قد تشمل ألمًا شديدًا) بحيث يمكن لشخص عادي أن يتوقع بشكل معقول أن يؤدي ما يلي إلى حدوث حالة خطيرة:

- قد تكون صحة الفرد (أو صحة جنين غير مولود) في خطر كبير
- قد يتسبب في ضرر خطير لوظائف الجسم
- قد يتسبب في تلف خطير لأي عضو أو جزء من الجسم

تحدث الحالة الطبية النفسية الطارئة عندما يعتقد شخص عادي أن أحدهم:

- يشكل خطرًا حاليًا على نفسه أو على شخص آخر بسبب حالة نفسية أو حالة نفسية مشتبه بها.
- غير قادر بشكل فوري على توفير أو تناول الطعام أو استخدام الملابس أو المأوى بسبب حالة نفسية أو حالة نفسية مشتبه بها.

يتم تغطية الخدمات الطارئة على مدار اليوم، طوال أيام في الأسبوع، لأعضاء Medi-Cal. لا يتطلب الحصول على موافقة مسبقة للخدمات الطارئة. يغطي برنامج Medi-Cal الحالات الطارئة، سواء كانت الحالة بسبب مشكلة صحية جسدية أو نفسية (أفكار، مشاعر، أو سلوكيات تسبب ضيقًا أو خللًا وظيفيًا في العلاقة مع النفس أو الآخرين). إذا كنت مسجلاً في Medi-Cal، فلن تتلقى فاتورة لدفع تكاليف الذهاب إلى غرفة الطوارئ، حتى لو تبين لاحقًا أنها ليست حالة طارئة. إذا كنت تعتقد أنك تعاني من حالة طارئة، فاتصل برقم **911** أو اذهب إلى أي مستشفى أو مكان آخر للحصول على المساعدة.

Behavioral Health

من يقرر الخدمات التي سأحصل عليها؟

أنت، ومقدم الخدمة، والمقاطعة تشاركون في تحديد الخدمات التي تحتاجها. سيتحدث معك مختص بالصحة السلوكية لتحديد نوع الخدمات المطلوبة.

لا تحتاج إلى معرفة ما إذا كان لديك تشخيص لحالة صحية سلوكية أو حالة محددة لطلب المساعدة. يمكنك الحصول على بعض الخدمات أثناء قيام مقدم الخدمة بإكمال تقييم حالتك.

إذا كنت تحت سن 21 عامًا، قد تكون مؤهلاً للحصول على خدمات الصحة السلوكية إذا كنت تعاني من حالة صحية سلوكية نتيجة الصدمة، أو الانخراط في نظام رعاية الأطفال، أو العدالة الجنائية، أو التشرد. بالإضافة إلى ذلك، إذا كنت تحت سن 21 عامًا، يجب على المقاطعة توفير الخدمات الطبية الضرورية لتحسين حالتك الصحية السلوكية. تُعتبر الخدمات التي تدعم، تحسن، أو تجعل الحالة الصحية السلوكية أكثر تحملًا خدمات ضرورية طبيًا.

قد تتطلب بعض الخدمات موافقة مسبقة من المقاطعة. تشمل الخدمات التي تتطلب موافقة مسبقة الخدمات المنزلية المكثفة، العلاج اليومي المكثف، إعادة التأهيل اليومي، الخدمات السلوكية العلاجية، الرعاية العلاجية في دور الحضانة، والخدمات السكنية لاضطرابات تعاطي المخدرات. يمكنك طلب المزيد من المعلومات من المقاطعة حول عملية التفويض المسبق الخاصة بها. اتصل بمقاطعتك باستخدام رقم الهاتف الموجود على غلاف هذا الدليل لطلب معلومات إضافية.

يجب أن تتبع عملية التفويض في المقاطعة جداول زمنية محددة.

- بالنسبة لتفويض اضطراب تعاطي المخدرات القياسي، يجب على المقاطعة اتخاذ قرار بشأن طلب مقدم الخدمة خلال 14 يومًا تقويميًا.
    - إذا طلبت أنت أو مقدم الخدمة ذلك، أو إذا رأت المقاطعة أنه من مصلحتك الحصول على مزيد من المعلومات من مقدم الخدمة، يمكن تمديد الجدول الزمني لمدة تصل إلى 14 يومًا تقويميًا إضافيًا. مثال على حالة قد يكون فيها التمديد في مصلحتك هو عندما تعتقد المقاطعة أنه قد تتمكن من الموافقة على طلب مقدم الخدمة إذا كانت تمتلك معلومات إضافية من مقدم الخدمة، وكان سيتم رفض الطلب دون تلك المعلومات. إذا قامت المقاطعة بتمديد الجدول الزمني، فسترسل لك المقاطعة إشعارًا كتابيًا بشأن التمديد.
- بالنسبة لتفويض الصحة النفسية المسبق القياسي، يجب على المقاطعة اتخاذ القرار بناءً على طلب مقدم الخدمة بأسرع ما يمكن وفقًا لحالتك، ولكن لا يتجاوز خمسة (5) أيام عمل من استلام المقاطعة للطلب.
    - على سبيل المثال، إذا كان اتباع الجدول الزمني القياسي قد يعرض حياتك أو صحتك أو قدرتك على الوصول إلى أو الحفاظ على أو استعادة أقصى قدر من الوظائف للخطر بشكل جاد، يجب على المقاطعة تسريع قرار التفويض وتقديم إشعار استنادًا إلى جدول زمني مرتبط بحالتك الصحية لا يتجاوز 72 ساعة من استلام طلب الخدمة. قد تقوم المقاطعة بتمديد الوقت لمدة تصل إلى 14 يومًا تقويميًا إضافيًا بعد استلام المقاطعة للطلب إذا طلبت أنت أو مقدم الخدمة التمديد أو قدمت المقاطعة مبررًا لسبب أن التمديد في مصلحتك.

في كلتا الحالتين، إذا قامت المقاطعة بتمديد الجدول الزمني لطلب تفويض مقدم الخدمة، ستقوم المقاطعة بإرسال إشعار كتابي لك بشأن التمديد. إذا لم تتخذ المقاطعة قرارًا ضمن الجداول الزمنية المحددة أو إذا رفضت أو أجلت أو خفضت أو أنهت الخدمات المطلوبة، يجب على المقاطعة إرسال إشعار تحديد فائدة سلبية يخبرك بأن الخدمات قد تم رفضها أو تأجيلها أو تخفيضها أو إنهاؤها، وإعلامك بأنه يمكنك تقديم استئناف، وتزويدك بمعلومات حول كيفية تقديم الاستئناف.

يمكنك طلب المزيد من المعلومات من المقاطعة حول عملية التفويض الخاصة بها.

إذا كنت لا توافق على قرار المقاطعة بشأن عملية التفويض، يمكنك تقديم استئناف. للحصول على مزيد من المعلومات، راجع قسم "حل المشكلات" في هذا الدليل.

ما هي الضرورة الطبية؟

يجب أن تكون الخدمات التي تتلقاها ضرورية طبيًا وملائمة سريريًا لمعالجة حالتك. بالنسبة للأعضاء الذين تبلغ أعمارهم 21 عامًا أو أكثر، تكون الخدمة ضرورية طبيًا عندما تكون معقولة وضرورية لحماية حياتك أو الوقاية من المرض أو الإعاقة الكبيرة أو تحسين الألم الشديد.

بالنسبة للأعضاء الذين تقل أعمارهم عن 21 عامًا، تعتبر الخدمة ضرورية طبيًا إذا كانت تصحح أو تدعم أو تحسن أو تجعل حالة الصحة السلوكية أكثر احتمالاً. تعتبر الخدمات التي تدعم أو تحسن أو تجعل حالة الصحة السلوكية أكثر احتمالاً ضرورية طبيًا وتغطى كخدمات الفحص المبكر والدوري والتشخيص والعلاج.

Behavioral Health

كيف يمكنني الحصول على خدمات الصحة النفسية الأخرى التي لا تغطيها المقاطعة؟

إذا كنت مسجلاً في خطة رعاية مُدارة، لديك إمكانية الوصول إلى الخدمات التالية للصحة النفسية الخارجية من خلال خطة الرعاية المُدارة الخاصة بك:

- التقييم والعلاج النفسي، بما في ذلك العلاج الفردي والجماعي والعائلي.
- الفحص النفسي والعصبي النفسي، عندما يكون ذلك ضروريًا سريريًا لتقييم حالة الصحة النفسية.
- الخدمات الخارجية لأغراض مراقبة الأدوية الموصوفة.
- استشارة نفسية.

للحصول على إحدى هذه الخدمات، اتصل مباشرةً بخطة الرعاية المُدارة الخاصة بك. إذا لم تكن مسجلاً في خطة رعاية مُدارة، قد تتمكن من الحصول على هذه الخدمات من مقدمي الخدمات الفرديين والعيادات التي تقبل Medi-Cal. قد تتمكن المقاطعة من مساعدتك في العثور على مقدم خدمة أو عيادة.

أي صيدلية تقبل Medi-Cal يمكنها تعبئة الوصفات الطبية لعلاج حالة صحية نفسية. يرجى ملاحظة أن معظم الأدوية الموصوفة التي يتم صرفها من قبل صيدلية، والتي تُسمى Medi-Cal Rx، تُغطى ضمن برنامج Medi-Cal القائم على الرسوم مقابل الخدمة، وليس خطة الرعاية المُدارة الخاصة بك.

Behavioral Health

ما هي خدمات اضطراب تعاطي المخدرات الأخرى المتاحة من خطط الرعاية المدارة أو برنامج Medi-Cal "الدفع مقابل الخدمة"؟

يجب على خطط الرعاية المدارة توفير خدمات اضطراب تعاطي المخدرات المغطاة في بيئات الرعاية الأولية وفحص التبغ والكحول والمخدرات غير المشروعة. يجب عليهم أيضًا تغطية خدمات اضطراب تعاطي المخدرات للأعضاء الحوامل وفحص واختبار تعاطي الكحول والمخدرات، والتقييم، والتدخلات القصيرة، والإحالة إلى بيئة العلاج المناسبة للأعضاء الذين تتراوح أعمارهم من 11 عامًا وما فوق. يجب على خطط الرعاية المدارة توفير أو ترتيب خدمات للأدوية لعلاج الإدمان (المعروفة أيضًا بالعلاج المساعد بالأدوية) المقدمة في الرعاية الأولية، والمستشفيات الداخلية، وأقسام الطوارئ، والإعدادات الطبية المتعاقد معها. يجب أيضًا على خطط الرعاية المدارة توفير خدمات الطوارئ اللازمة لاستقرار العضو، بما في ذلك إزالة السموم الطوعية في المستشفى.

كيف يمكنني الحصول على خدمات Medi-Cal أخرى (الرعاية الأولية / Medi-Cal)؟

إذا كنت في خطة رعاية مدارة، فإن المقاطعة مسؤولة عن العثور على مقدم خدمة لك. إذا لم تكن مسجلاً في خطة رعاية مدارة ولديك "Medi-Cal العادي"، الذي يُسمى أيضًا Medi-Cal القائم على الدفع مقابل الخدمة، يمكنك الذهاب إلى أي مقدم خدمة يقبل Medi-Cal. يجب عليك إخبار مقدم الخدمة أن لديك Medi-Cal قبل بدء تلقي الخدمات. وإلا، قد يتم فرض رسوم عليك مقابل هذه الخدمات. يمكنك استشارة مقدم خدمة خارج خطة الرعاية المدارة الخاصة بك لخدمات تنظيم الأسرة.

Behavioral Health

لماذا قد أحتاج إلى خدمات المستشفى النفسي الداخلي؟

قد يتم تنويمك في المستشفى إذا كان لديك حالة صحية نفسية أو علامات على حالة صحية نفسية لا يمكن علاجها بأمان في مستوى رعاية أقل، وبسبب الحالة النفسية أو أعراضها:

- تشكل خطرًا على نفسك أو الآخرين أو الممتلكات.
- غير قادر على العناية بنفسك من حيث الطعام أو الملابس أو المأوى.
- تشكل خطرًا شديدًا على صحتك البدنية.
- لديك تدهور ملحوظ في القدرة على الأداء نتيجة لحالة نفسية.
- تحتاج إلى تقييم نفسي، وعلاج دوائي، أو علاج آخر لا يمكن تقديمه إلا في المستشفى.

Behavioral Health

اختيار مقدم الخدمة

كيف أجد مقدم خدمة لخدمات الصحة السلوكية التي أحتاجها؟

المقاطعة ملزمة بنشر دليل محدث عن مقدمي الخدمات على الإنترنت. يمكنك العثور على رابط دليل مقدمي الخدمات في قسم "اتصال المقاطعة" في هذا الدليل. يحتوي الدليل على معلومات حول أماكن وجود مقدمي الخدمات والخدمات التي يقدمونها، بالإضافة إلى معلومات أخرى تساعدك في الوصول إلى الرعاية، بما في ذلك معلومات حول الخدمات الثقافية واللغوية المتاحة من قبل مقدمي الخدمات.

إذا كان لديك أسئلة حول مقدمي الخدمات الحاليين أو إذا كنت ترغب في دليل محدث لمقدمي الخدمات، قم بزيارة موقع المقاطعة أو استخدم رقم الهاتف الموجود على غلاف هذا الدليل. يمكنك الحصول على قائمة بمقدمي الخدمات كتابة أو عن طريق البريد إذا طلبت ذلك.

ملاحظة: قد تضع المقاطعة بعض القيود على اختيارك لمقدمي الخدمات. عند بدء تلقي خدمات الصحة السلوكية، يمكنك طلب أن توفر لك المقاطعة اختيارًا مبدئيًا لاثنين من مقدمي الخدمات على الأقل. يجب على المقاطعة أيضًا السماح لك بتغيير مقدمي الخدمات. إذا طلبت تغيير مقدم الخدمة، يجب على المقاطعة السماح لك بالاختيار بين اثنين من مقدمي الخدمات على الأقل عندما يكون ذلك ممكنًا. المقاطعة مسؤولة عن ضمان حصولك على الرعاية في الوقت المناسب وأن هناك عددًا كافيًا من مقدمي الخدمات بالقرب منك لضمان حصولك على الخدمات المغطاة للصحة السلوكية إذا كنت بحاجة إليها.

في بعض الأحيان، يختار مقدمو الخدمات المتعاقدون مع المقاطعة التوقف عن تقديم خدمات الصحة السلوكية لأنهم قد لا يتعاقدون بعد الآن مع

المقاطعة أو لم يعودوا يقبلون Medi-Cal. عندما يحدث هذا، يجب على المقاطعة بذل جهد حسن النية لإرسال إشعار كتابي لكل شخص كان يتلقى خدمات من المقدم. يجب أن تتلقى إشعارًا قبل 30 يومًا تقويميًا من تاريخ سريان التوقف أو 15 يومًا تقويميًا بعد أن تعلم المقاطعة بأن مقدم الخدمة سيتوقف عن العمل. عند حدوث ذلك، يجب على المقاطعة السماح لك بمواصلة تلقي الخدمات من مقدم الخدمة الذي ترك المقاطعة، إذا اتفقت أنت ومقدم الخدمة على ذلك. يُسمى هذا "استمرارية الرعاية" ويُشرح أدناه.

ملاحظة: يمكن للأفراد الأمريكيين الأصليين والهنود الأمريكيين في ألاسكا الذين هم مؤهلون لـ Medi-Cal ويقيمون في المقاطعات التي اختارت الانضمام إلى نظام تقديم خدمات Medi-Cal لتعاطي المخدرات أيضًا تلقي خدمات Medi-Cal لتعاطي المخدرات عبر مقدمي الرعاية الصحية الهندية الذين لديهم شهادة Medi-Cal لتعاطي المخدرات اللازمة.

هل يمكنني الاستمرار في تلقي خدمات الصحة النفسية التخصصية من مقدم الخدمة الحالي؟

إذا كنت تتلقى بالفعل خدمات الصحة النفسية من خطة رعاية مُدارة، يمكنك الاستمرار في تلقي الرعاية من هذا مقدم الخدمة حتى إذا كنت تتلقى خدمات الصحة النفسية من مقدم الخدمة الخاص بك، طالما أن الخدمات منسقة بين مقدمي الخدمات وليست هي نفسها.

بالإضافة إلى ذلك، إذا كنت تتلقى بالفعل خدمات من خطة صحة نفسية أخرى أو خطة رعاية مُدارة أو مقدم Medi-Cal فردي، يمكنك طلب "استمرارية الرعاية" حتى تتمكن من البقاء مع مقدم الخدمة الحالي لمدة تصل إلى 12 شهرًا. قد ترغب في طلب استمرارية الرعاية إذا كنت بحاجة للبقاء مع مقدم الخدمة الحالي لمواصلة علاجك المستمر أو لأن الانتقال إلى

مقدم جديد قد يسبب ضررًا خطيرًا لحالتك النفسية. قد يتم منح طلب استمرارية الرعاية إذا كان التالي صحيحًا:

- لديك علاقة مستمرة مع مقدم الخدمة الذي تطلبه وقد زرت هذا مقدم الخدمة في آخر 12 شهرًا؛
- تحتاج إلى البقاء مع مقدم الخدمة الحالي لمواصلة العلاج المستمر لمنع ضرر خطير على صحة العضو أو تقليل خطر الاستشفاء أو التمريض.
- مقدم الخدمة مؤهل ويستوفي متطلبات Medi-Cal؛
- يوافق مقدم الخدمة على متطلبات خطة الصحة النفسية للتعاقد مع خطة الصحة النفسية ودفع مقابل الخدمات؛ و
- يشارك مقدم الخدمة الوثائق ذات الصلة مع المقاطعة بشأن حاجتك للخدمات.

هل يمكنني الاستمرار في تلقي خدمات اضطراب تعاطي المخدرات من مقدم الخدمة الحالي؟

يمكنك طلب الاستمرار في تلقي الخدمات من مقدم الخدمة خارج الشبكة لمدة معينة إذا:

- كان لديك علاقة مستمرة مع مقدم الخدمة الذي تطلبه وقد زرت هذا مقدم الخدمة قبل تاريخ انتقالك إلى نظام تقديم خدمات Medi-Cal لتعاطي المخدرات في المقاطعة.
- تحتاج إلى البقاء مع مقدم الخدمة الحالي لمواصلة العلاج المستمر لمنع ضرر خطير على صحة العضو أو تقليل خطر الاستشفاء أو التمريض.

Behavioral Health

حقك في الوصول إلى سجلات الصحة السلوكية ومعلومات دليل مقدمي الخدمات باستخدام الأجهزة الذكية

يمكنك الوصول إلى سجلات صحتك السلوكية و/أو العثور على مقدم خدمة باستخدام تطبيق تم تنزيله على جهاز كمبيوتر أو جهاز لوحي ذكي أو جهاز موبايل. يمكنك العثور على المعلومات التي يجب التفكير فيها قبل اختيار تطبيق للحصول على المعلومات بهذه الطريقة على موقع المقاطعة الإلكتروني المدرج في قسم "اتصال المقاطعة" في هذا الدليل.

Behavioral Health

نطاق الخدمات

إذا كنت تستوفي المعايير للوصول إلى خدمات الصحة السلوكية، فإن الخدمات التالية متاحة لك بناءً على احتياجك. سيعمل مقدم الخدمة معك لتحديد أي الخدمات ستكون الأنسب لك.

خدمات الصحة النفسية التخصصية

خدمات الصحة العقلية

- خدمات الصحة النفسية هي خدمات علاج فردية أو جماعية أو عائلية تساعد الأشخاص الذين يعانون من حالات نفسية لتطوير مهارات التكيف للحياة اليومية. تشمل هذه الخدمات أيضًا العمل الذي يقوم به مقدم الخدمة لتحسين الخدمات للشخص الذي يتلقى الرعاية. تتضمن هذه الأمور التقييمات لمعرفة ما إذا كنت بحاجة إلى الخدمة وما إذا كانت الخدمة فعالة؛ وتخطيط العلاج لتحديد أهداف علاجك النفسي والخدمات المحددة التي سيتم تقديمها؛ و"الملحقات"، التي تعني العمل مع أفراد العائلة والأشخاص المهمين في حياتك (إذا سمحت بذلك) لمساعدتك في تحسين أو الحفاظ على قدراتك في الحياة اليومية.
- يمكن تقديم خدمات الصحة النفسية في العيادة أو مكتب مقدم الخدمة، في منزلك أو في أي بيئة مجتمعية أخرى، عبر الهاتف، أو عن طريق التطبيب عن بُعد (التي تشمل التفاعلات الصوتية فقط والفيديو). سيعمل كل من المقاطعة ومقدم الخدمة معك لتحديد تكرار خدماتك/مواعيدك.

Behavioral Health

خدمات دعم الأدوية

- تشمل هذه الخدمات وصف الأدوية النفسية، وإدارتها، وصرفها، ومراقبتها. يمكن لمقدم الخدمة أيضًا تقديم التعليم حول الدواء. يمكن تقديم هذه الخدمات في العيادة، أو مكتب الطبيب، أو في منزلك، أو في بيئة مجتمعية، أو عبر الهاتف، أو عن طريق التطبيب عن بُعد (التي تشمل التفاعلات الصوتية فقط والفيديو).

إدارة الحالة المستهدفة

- تساعد هذه الخدمة الأعضاء في الحصول على خدمات طبية وتعليمية واجتماعية ومهنية وتأهيلية أو غيرها من الخدمات المجتمعية عندما يصعُب على الأشخاص الذين يعانون من حالة نفسية الحصول عليها بمفردهم. تشمل إدارة الحالة المستهدفة، ولكن لا تقتصر على:
  - تطوير الخطط؛
  - التواصل والتنسيق والإحالة؛
  - مراقبة تقديم الخدمة لضمان وصول الشخص إلى الخدمة ونظام تقديم الخدمة؛ و
  - مراقبة تقدم الشخص.

خدمات التدخل في الأزمات

- هذه الخدمة متاحة لمعالجة حالة طارئة تحتاج إلى اهتمام فوري. الهدف من التدخل في الأزمات هو مساعدة الأشخاص في المجتمع حتى لا يحتاجوا للذهاب إلى المستشفى. يمكن أن يستمر التدخل في الأزمات لمدة تصل إلى ثماني ساعات ويمكن تقديمه في العيادة أو

مكتب مقدم الخدمة، أو في منزلك أو أي بيئة مجتمعية أخرى. يمكن أيضًا تقديم هذه الخدمات عبر الهاتف أو عن طريق التطبيب عن بُعد.

خدمات تحقيق الاستقرار في الأزمات

- هذه الخدمة متاحة لمعالجة حالة طارئة تحتاج إلى اهتمام فوري. تستمر خدمات تحقيق الاستقرار في الأزمات أقل من 24 ساعة ويجب تقديمها في منشأة رعاية صحية مرخصة تعمل على مدار الساعة، أو في برنامج خارجي قائم على المستشفى، أو في موقع مقدم خدمة معتمد لتقديم هذه الخدمات.

خدمات العلاج في المنزل للبالغين

- توفر هذه الخدمات علاجًا نفسيًا لأولئك الذين يعانون من حالة نفسية ويعيشون في منشآت سكنية مرخصة. تساعد هذه الخدمات في بناء المهارات للأشخاص وتوفر خدمات العلاج في المنزل للأشخاص الذين يعانون من حالة نفسية. هذه الخدمات متاحة على مدار الساعة في اليوم، سبعة أيام في الأسبوع. Medi-Cal لا تغطي تكلفة الإقامة والطعام في هذه المنشآت.

خدمات العلاج في المنزل للأزمات

- توفر هذه الخدمات علاجًا نفسيًا وبناء المهارات للأشخاص الذين يعانون من أزمة نفسية أو عاطفية شديدة. هذه الخدمة غير مخصصة للأشخاص الذين يحتاجون إلى رعاية نفسية في المستشفى. الخدمات متاحة في منشآت مرخصة على مدار الساعة في اليوم، سبعة أيام في الأسبوع. Medi-Cal لا تغطي تكلفة الإقامة والطعام في هذه المنشآت.

Behavioral Health

خدمات العلاج النهاري المكثف

- هذا برنامج منظم لعلاج الصحة النفسية يُقدم لمجموعة من الأشخاص الذين قد يحتاجون بخلاف ذلك إلى البقاء في المستشفى أو منشأة رعاية على مدار الساعة. يستمر البرنامج لمدة ثلاث ساعات في اليوم. يتضمن العلاج، والعلاج النفسي، وأنشطة بناء المهارات.

إعادة التأهيل النهاري

- يهدف هذا البرنامج إلى مساعدة الأشخاص الذين يعانون من حالة نفسية على تعلم وتطوير مهارات التكيف والمهارات الحياتية لإدارة أعراضهم بشكل أفضل. يستمر هذا البرنامج لمدة لا تقل عن ثلاث ساعات في اليوم. ويتضمن العلاج وأنشطة بناء المهارات.

خدمات المستشفى النفسي الداخلي

- هذه هي الخدمات المقدمة في مستشفى نفسي مرخص. يقرر مهني صحي مرخص إذا كان الشخص يحتاج إلى علاج مكثف على مدار الساعة لحالته النفسية. إذا قرر المحترف أن العضو يحتاج إلى علاج على مدار الساعة، يجب على العضو البقاء في المستشفى لمدة 24 ساعة في اليوم.

خدمات منشآت الصحة النفسية

- تُقدّم هذه الخدمات في منشأة صحية نفسية مرخصة متخصصة في العلاج التأهيلي على مدار الساعة لحالات الصحة النفسية الخطيرة. يجب أن تكون منشآت الصحة النفسية لديها اتفاق مع مستشفى أو عيادة قريبة لتلبية احتياجات الرعاية الصحية البدنية للأشخاص في المنشأة. يمكن لمنشآت الصحة النفسية قبول وعلاج المرضى الذين

Behavioral Health

ليس لديهم أمراض أو إصابات بدنية تتطلب علاجًا يتجاوز ما يمكن معالجته عادةً في العيادات الخارجية.

الخدمات السلوكية العلاجية

الخدمات السلوكية العلاجية هي تدخلات علاجية مكثفة قصيرة الأجل للرعاية الخارجية للأعضاء حتى سن 21. تم تصميم هذه الخدمات خصيصًا لكل عضو. الأعضاء الذين يتلقون هذه الخدمات يعانون من اضطرابات عاطفية خطيرة، ويعانون من تغيير مرهق أو أزمة في الحياة، ويحتاجون إلى خدمات دعم قصيرة الأجل إضافية ومتخصصة.

تعتبر هذه الخدمات نوعًا من خدمات الصحة النفسية التخصصية المتاحة من خلال المقاطعة إذا كنت تعاني من مشاكل عاطفية خطيرة. للحصول على الخدمات السلوكية العلاجية، يجب أن تتلقى خدمة صحة نفسية، وأن تكون تحت سن 21 عامًا، وأن يكون لديك Medi-Cal شامل.

- إذا كنت تعيش في المنزل، يمكن لموظف في خدمات السلوك العلاجية العمل معك بشكل فردي لتقليل مشاكل السلوك الشديدة في محاولة لمنعك من الحاجة إلى الانتقال إلى مستوى أعلى من الرعاية، مثل دار رعاية للأطفال-والشباب تحت سن 21 عامًا الذين يعانون من مشاكل عاطفية شديدة.

- إذا كنت تعيش في مكان خارج المنزل، يمكن لموظف في خدمات السلوك العلاجية العمل معك بحيث تتمكن من العودة إلى المنزل أو الانتقال إلى بيئة عائلية، مثل منزل رعاية.

ستساعدك خدمات السلوك العلاجية أنت وعائلتك أو مقدمي الرعاية أو الوصي على تعلم طرق جديدة للتعامل مع السلوكيات المزعجة وزيادة أنواع السلوكيات التي ستسمح لك بالنجاح. سوف تعمل أنت، وموظف

خدمات السلوك العلاجية، وعائلتك، أو مقدمي الرعاية، أو الوصي معًا كفريق لمعالجة السلوكيات المزعجة لفترة قصيرة حتى لا تحتاج إلى هذه الخدمات بعد الآن. سيكون لديك خطة لخدمات السلوك العلاجية التي تحدد ما ستفعله أنت وعائلتك أو مقدمي الرعاية أو الوصي، وموظف خدمات السلوك العلاجية أثناء تلقيك لهذه الخدمات. ستتضمن خطة خدمات السلوك العلاجية أيضًا توقيت ومكان تقديم الخدمات. يمكن لموظف خدمات السلوك العلاجية العمل معك في معظم الأماكن التي قد تحتاج فيها إلى المساعدة. يشمل ذلك منزلك، منزل الرعاية، المدرسة، برنامج العلاج النهاري، والمناطق الأخرى في المجتمع.

التنسيق المكثف للرعاية

هذه خدمة إدارة حالة مستهدفة تسهل التقييم، وتخطيط الرعاية، وتنسيق الخدمات للمستفيدين تحت سن 21 عامًا. تستهدف هذه الخدمة أولئك الذين يحق لهم الحصول على نطاق كامل من خدمات Medi-Cal والذين تم إحالتهم إلى الخدمة بناءً على الضرورة الطبية. يتم تقديم هذه الخدمة من خلال مبادئ نموذج الممارسة الأساسية المتكاملة. تتضمن الخدمة إنشاء فريق الطفل والأسرة لضمان وجود علاقة تواصل صحية بين الطفل وعائلته والأنظمة المعنية بخدمة الطفل.

يشمل فريق الطفل والأسرة الدعم المهني (مثل: منسق الرعاية، مقدمو الخدمة، ومديرو الحالات من الوكالات المعنية بالطفل)، والدعم الطبيعي (مثل: أفراد العائلة، والجيران، والأصدقاء، ورجال الدين)، وأشخاص آخرين يعملون معًا لوضع وتنفيذ خطة العميل. يدعم هذا الفريق ويضمن أن الأطفال والعائلات يصلون إلى أهدافهم.

تتضمن هذه الخدمة أيضًا منسقًا يتأكد من:

- ضمان الوصول إلى الخدمات الطبية اللازمة وتنسيقها وتقديمها بطريقة تعتمد على القوة، مخصصة للفرد، مدفوعة بالعميل، ومناسبة ثقافيًا ولغويًا.
- التأكد من أن الخدمات والدعم تعتمد على احتياجات الطفل.
- إيجاد طريقة للعمل معًا لصالح الطفل والعائلة ومقدمي الخدمات، وما إلى ذلك.
- دعم أولياء الأمور/مقدمي الرعاية في تلبية احتياجات الطفل
- يساعد في إنشاء فريق الطفل والأسرة ويقدم الدعم المستمر.
- التأكد من أن الطفل يتلقى الرعاية من الأنظمة الأخرى المعنية بالطفل عند الحاجة.

الخدمات المنزلية المكثفة

- تم تصميم هذه الخدمات خصيصًا لكل عضو. تشمل هذه الخدمات التدخلات المعتمدة على القوة لتحسين الحالات النفسية التي قد تؤثر على قدرة الطفل/الشاب على العمل. تهدف هذه الخدمات إلى مساعدة الطفل/الشاب في بناء المهارات اللازمة للعيش بشكل أفضل في المنزل وفي المجتمع وتحسين قدرة عائلتهم على مساعدتهم في ذلك.
- تُقدّم خدمات المنزل المكثفة تحت نموذج الممارسة الأساسية المتكاملة بواسطة فريق الطفل والأسرة. وتستخدم خطة الخدمة العامة للأسرة. تُقدّم هذه الخدمات للأعضاء الذين تقل أعمارهم عن 21 عامًا والذين

يحق لهم الحصول على خدمات Medi-Cal الشاملة. يُشترط الحصول على إحالة بناءً على الضرورة الطبية لتلقي هذه الخدمات.

رعاية التبني العلاجية

- يُقدّم نموذج خدمة رعاية التبني العلاجية خدمات نفسية متخصصة قصيرة الأجل، مكثفة، ومبنية على فهم الصدمات للأطفال حتى سن 21 عامًا الذين لديهم احتياجات عاطفية وسلوكية معقدة. تم تصميم هذه الخدمات خصيصًا لكل عضو. في رعاية التبني العلاجية، يُوضع الأطفال مع الآباء المدربين، الذين يتم الإشراف عليهم ودعمهم في رعاية التبني العلاجية.

العودة إلى المجتمع مع مراعاة تطبيق القانون

- تقديم الخدمات الصحية للأعضاء المتورطين في أحكام قضائية حتى 90 يومًا قبل إطلاق سراحهم من السجن. تشمل أنواع الخدمات المتاحة إدارة الحالات لعودتهم إلى المجتمع، استشارات الصحة السلوكية السريرية، الدعم من الأقران، الاستشارات الصحية السلوكية، العلاج، تعليم المرضى، خدمات الأدوية، التخطيط بعد الإفراج والتسريح، خدمات المختبرات والأشعة، معلومات الأدوية، خدمات الدعم، والمساعدة في التسجيل مع مقدم الخدمة المناسب، مثل برنامج علاج إدمان المواد المخدرة للاستمرار في العلاج المساعد بالأدوية بعد الإفراج. لتلقي هذه الخدمات، يجب أن يكون الأفراد أعضاء في Medi-Cal أو CHIP، و:
    - إذا كان عمرهم أقل من 21 عامًا في الحجز في منشأة إصلاحية للشباب.

Behavioral Health

- إذا كانوا بالغين، فيجب أن يكونوا في الحجز ويستوفون أحد احتياجات الرعاية الصحية للبرنامج.

- للحصول على مزيد من المعلومات حول هذه الخدمة، اتصل بمقاطعتك باستخدام رقم الهاتف الموجود على غلاف هذا الدليل.

خدمات دعم الأقران في Medi-Cal (تختلف حسب المقاطعة)

- تروج خدمات دعم الأقران في Medi-Cal للتعافي، والمرونة، والمشاركة، والتواصل الاجتماعي، والاكتفاء الذاتي، والمناصرة الذاتية، وتطوير الدعم الطبيعي، وتحديد نقاط القوة من خلال الأنشطة المنظمة. يمكن تقديم هذه الخدمات لك أو لشخص الدعم المحدد لك، ويمكن تلقيها في نفس الوقت الذي تتلقى فيه خدمات الصحة النفسية الأخرى. أخصائي دعم الأقران في خدمات دعم الأقران في Medi-Cal هو شخص لديه تجربة شخصية مع حالات الصحة السلوكية أو اضطرابات تعاطي المخدرات ويكون في مرحلة التعافي، وقد أكمل متطلبات برنامج الشهادة المعتمد من الولاية في المقاطعة، وهو معتمد من قبل المقاطعة، ويقدم هذه الخدمات تحت إشراف متخصص في الصحة السلوكية مرخص أو معفى أو مسجل لدى الولاية.

- تشمل خدمات دعم الأقران في Medi-Cal التدريب الفردي والجماعي، مجموعات بناء المهارات التعليمية، التنقل بين الموارد، خدمات المشاركة لتشجيعك على المشاركة في علاج الصحة السلوكية، والأنشطة العلاجية مثل تعزيز المناصرة الذاتية.

- قد يكون الأعضاء الذين تقل أعمارهم عن 21 عامًا مؤهلين للحصول على الخدمة ضمن فحص وتشخيص وعلاج مبكر ودوري بغض النظر عن المقاطعة التي يعيشون فيها.

- إن توفير خدمات دعم الأقران في Medi-Cal هو اختياري للمقاطعات المشاركة. للحصول على مزيد من المعلومات حول ما إذا كانت مقاطعتك تقدم هذه الخدمة، راجع قسم "معلومات إضافية حول مقاطعتك" الموجود في نهاية هذا الدليل.

خدمات الأزمات المتنقلة

- تتوفر خدمات الأزمات المتنقلة إذا كنت تمر بأزمة صحية نفسية.
- يتم توفير خدمات الأزمات المتنقلة من قبل مقدمي الرعاية الصحية في الموقع الذي تواجه فيه الأزمة، بما في ذلك في منزلك، أو مكان عملك، أو مدرستك، أو مواقع مجتمعية أخرى، باستثناء المستشفى أو أي منشأة طبية أخرى. خدمات الأزمات المتنقلة متاحة على مدار الساعة وطوال العام.
- تشمل خدمات الأزمات المتنقلة الاستجابة السريعة، التقييم الفردي، والتثبيت المجتمعي. إذا كنت بحاجة إلى رعاية إضافية، سيقوم مقدمو خدمات الأزمات المتنقلة أيضًا بتقديم تحويلات دافئة أو إحالات إلى خدمات أخرى.

Behavioral Health

خدمات اضطراب تعاطي المخدرات

ما هي خدمات المقاطعة التي يقدمها نظام Medi-Cal المنظم لتوصيل المخدرات في المقاطعة؟

خدمات المقاطعة التي يقدمها نظام Medi-Cal المنظم لتوصيل المخدرات للأشخاص الذين يعانون من حالة تعاطي المخدرات، بمعنى أنهم قد يسيئون استخدام الكحول أو المخدرات الأخرى، أو الأشخاص الذين قد يكونون عرضة لخطر الإصابة بحالة تعاطي المخدرات التي قد لا يستطيع طبيب الأطفال أو الممارس العام علاجها. تشمل هذه الخدمات أيضًا العمل الذي يقوم به مقدم الخدمة لتحسين الخدمات للشخص الذي يتلقى الرعاية. تشمل هذه الأمور التقييمات لمعرفة ما إذا كنت بحاجة إلى الخدمة وما إذا كانت الخدمة فعالة.

يمكن تقديم خدمات المقاطعة التي يقدمها نظام Medi-Cal المنظم لتوصيل المخدرات في المقاطعة في العيادة أو مكتب مقدم الخدمة، أو في منزلك أو في بيئة مجتمعية أخرى، عبر الهاتف، أو عن طريق التطبيب عن بُعد (التي تشمل التفاعلات الصوتية فقط والفيديو). سيعمل كل من المقاطعة ومقدم الخدمة معك لتحديد تكرار خدماتك/مواعيدك.

الجمعية الأمريكية لطب الإدمان (ASAM)

بعض خدمات نظام تسليم Medi-Cal المنظم للمخدرات التي قد تتلقاها تعتمد على معايير الجمعية الأمريكية لطب الإدمان. ستستخدم المقاطعة أو مقدم الخدمة أداة الجمعية الأمريكية لطب الإدمان لتحديد نوع الخدمات المناسب لك - إذا لزم الأمر. يتم وصف هذه الأنواع من الخدمات كمستويات من الرعاية، وهي معرّفة أدناه.

Behavioral Health

الفحص، التقييم، التدخل القصير، والإحالة للعلاج (المستوى 0.5 للجمعية الأمريكية لطب الإدمان)

الفحص والتقييم والتدخلات القصيرة والإحالة للعلاج لمدمني الكحول والمخدرات (SABIRT) ليست فائدة ضمن نظام تسليم Medi-Cal المنظم للمخدرات. إنها فائدة ضمن نظام الدفع مقابل الخدمة Medi-Cal ونظام إدارة الرعاية Medi-Cal للأعضاء الذين تبلغ أعمارهم 11 عامًا فما فوق. يجب على خطط الرعاية المدارة تقديم خدمات اضطرابات تعاطي المخدرات المغطاة، بما في ذلك هذه الخدمة للأعضاء الذين تبلغ أعمارهم 11 عامًا فما فوق.

خدمات التدخل المبكر

خدمات التدخل المبكر هي خدمة مشمولة ضمن نظام تسليم Medi-Cal المنظم للمخدرات للأعضاء الذين تقل أعمارهم عن 21 عامًا. يمكن لأي عضو يقل عمره عن 21 عامًا وتم تقييمه على أنه معرض لخطر الإصابة باضطراب تعاطي المخدرات أن يتلقى أي خدمة مشمولة ضمن مستوى الخدمة الخارجي كخدمات تدخل مبكر. لا يتطلب التشخيص باضطراب تعاطي المخدرات لتلقي خدمات التدخل المبكر للأعضاء الذين تقل أعمارهم عن 21 عامًا.

الفحص الدوري المبكر، التشخيص والعلاج

يمكن للأعضاء الذين تقل أعمارهم عن 21 عامًا الحصول على الخدمات الموضحة سابقًا في هذا الكتيب بالإضافة إلى خدمات Medi-Cal الإضافية من خلال ميزة تسمى الفحص الدوري المبكر، التشخيص والعلاج.

لكي يتمكن العضو من الحصول على خدمات الفحص الدوري المبكر، التشخيص والعلاج، يجب أن يكون عمره أقل من 21 عامًا وأن يكون لديه تغطية Medi-Cal شاملة. تشمل هذه الميزة الخدمات الضرورية طبيًا لتصحيح أو مساعدة الحالات الصحية الجسدية والسلوكية. تعتبر الخدمات التي تحافظ على الحالة أو تدعمها أو تحسنها أو تجعلها أكثر قدرة على التحمل خدمات مساعدة للحالة ويتم تغطيتها كخدمات الفحص والتشخيص والعلاج المبكر والدوري. معايير الوصول للأعضاء الذين تقل أعمارهم عن 21 عامًا مختلفة وأكثر مرونة من معايير الوصول للبالغين الذين يحصلون على خدمات نظام التوصيل المنظم للمخدرات Medi-Cal، وذلك لتلبية متطلبات الفحص والتشخيص والعلاج المبكر والدوري والقصد من الوقاية والتدخل المبكر لحالات اضطراب تعاطي المخدرات.

إذا كانت لديك أسئلة حول هذه الخدمات، يرجى الاتصال بمقاطعتك أو زيارة صفحة DHCS للفحص الدوري المبكر، التشخيص والعلاج.

خدمات العلاج الخارجي (المستوى الأول للجمعية الأمريكية لطب الإدمان)

- تُقدَّم خدمات الاستشارة للأعضاء حتى تسع ساعات أسبوعيًا للبالغين وأقل من ست ساعات أسبوعيًا للأعضاء الذين تقل أعمارهم عن 21 عامًا عند الضرورة الطبية. قد تحصل على ساعات إضافية بناءً على احتياجاتك. يمكن تقديم الخدمات من قبل شخص مرخص، مثل مستشار، شخصيًا أو عبر الهاتف أو عن طريق التطبيب عن بُعد.

- تشمل خدمات العلاج الخارجي التقييم، تنسيق الرعاية، الاستشارة (الفردية والجماعية)، العلاج الأسري، خدمات الأدوية، الأدوية لعلاج الإدمان لاضطراب استخدام الأفيون، الأدوية لعلاج الإدمان لاضطراب استخدام الكحول واضطرابات تعاطي المخدرات الأخرى

غير الأفيونية، التثقيف للمرضى، خدمات التعافي، وخدمات التدخل في أزمات اضطراب تعاطي المخدرات.

خدمات العلاج المكثف خارج المستشفى (المستوى 2.1 للجمعية الأمريكية لطب الإدمان)

- تُقدّم خدمات العلاج المكثف خارج المستشفى للأعضاء بحد أدنى تسع ساعات وبحد أقصى 19 ساعة أسبوعيًا للبالغين، كما تقدمها بحد أدنى ست ساعات وبحد أقصى 19 ساعة أسبوعيًا للأعضاء الذين تقل أعمارهم عن 21 عامًا عند الضرورة الطبية. قد تتجاوز الخدمات الحد الأقصى بناءً على الضرورة الطبية الفردية. تشمل الخدمات بشكل رئيسي الاستشارة والتعليم حول القضايا المتعلقة بالإدمان. يمكن تقديم الخدمات بواسطة متخصص مرخص أو مستشار معتمد في بيئة منظمة. يمكن تقديم خدمات العلاج المكثف خارج المستشفى شخصيًا أو عن طريق التطبيب عن بُعد أو عبر الهاتف.
- تشمل خدمات العلاج المكثف خارج المستشفى نفس الخدمات المقدمة في خدمات العلاج الخارجي. الفرق الرئيسي هو زيادة عدد ساعات الخدمة.

العلاج الجزئي داخل المستشفى (يختلف حسب المقاطعة) (المستوى 2.5 للجمعية الأمريكية لطب الإدمان)

- قد يحصل الأعضاء الذين تقل أعمارهم عن 21 عامًا على هذه الخدمة ضمن إطار الفحص الدوري المبكر، التشخيص والعلاج بغض النظر عن المقاطعة التي يعيشون فيها.
- تشمل خدمات العلاج الجزئي داخل المستشفى 20 ساعة أو أكثر من الخدمات أسبوعيًا، حسب الضرورة الطبية. توفر برامج العلاج

الجزئي داخل المستشفى وصولًا مباشرًا إلى الخدمات النفسية والطبية والمخبرية، وتلبي الاحتياجات التي تتطلب مراقبة أو إدارة يومية، ولكن يمكن التعامل معها بشكل مناسب في عيادة. يمكن تقديم الخدمات شخصيًا أو عن طريق التطبيب عن بُعد أو عبر الهاتف.

- تشبه خدمات العلاج الجزئي داخل المستشفى خدمات العلاج المكثف خارج المستشفى، مع زيادة عدد الساعات والوصول الإضافي إلى الخدمات الطبية كأهم الفروقات.

العلاج في المنزل (يخضع للموافقة من قبل المقاطعة) (مستويات الجمعية الأمريكية لطب الإدمان 4.0 – 3.1)

- العلاج في المنزل هو برنامج يقدم خدمات إعادة التأهيل للأعضاء الذين تم تشخيصهم باضطراب تعاطي المخدرات، عند تحديدها كضرورة طبية. يجب على العضو الإقامة في المكان والحصول على الدعم في جهوده لتغيير، والمحافظة على، وتطبيق المهارات الشخصية ومهارات العيش المستقل من خلال الوصول إلى أنظمة دعم المجتمع. تُقدّم معظم الخدمات شخصيًا؛ ومع ذلك، يمكن استخدام التطبيب عن بُعد والهاتف لتقديم الخدمات أثناء وجود الشخص في العلاج في المنزل. يعمل مقدمو الخدمات والمقيمون معًا لتحديد العوائق، وتحديد الأولويات، ووضع الأهداف، وحل المشكلات المتعلقة باضطراب تعاطي المخدرات. تشمل الأهداف عدم تعاطي المخدرات، التحضير لمحفزات الانتكاس، تحسين الصحة الشخصية والمهارات الاجتماعية، والانخراط في رعاية طويلة الأمد.

- تتطلب الخدمات السكنية موافقة مسبقة من نظام تسليم Medi-Cal المنظم للمخدرات في المقاطعة.

- تشمل الخدمات السكنية: الاستقبال والتقييم، تنسيق الرعاية، الاستشارة الفردية، الاستشارة الجماعية، العلاج الأسري، خدمات الأدوية، الأدوية لعلاج الإدمان لاضطراب استخدام الأفيون، الأدوية لعلاج الإدمان لاضطراب استخدام الكحول واضطرابات تعاطي المخدرات الأخرى غير الأفيونية، تثقيف المرضى، خدمات التعافي، وخدمات التدخل في أزمات اضطراب تعاطي المخدرات.

- يتوجب على مقدمي الخدمات السكنية تقديم أدوية لعلاج الإدمان مباشرة في الموقع أو مساعدة الأعضاء في الحصول على أدوية لعلاج الإدمان خارج الموقع. لا يفي مقدمو الخدمات السكنية بهذا المتطلب بمجرد تقديم معلومات الاتصال لمقدمي أدوية علاج الإدمان. يتوجب على مقدمي الخدمات السكنية تقديم ووصف الأدوية للأعضاء المشمولين ضمن نظام تسليم Medi-Cal المنظم للمخدرات.

خدمات العلاج داخل المستشفى (تخضع للموافقة من قبل المقاطعة) (تختلف حسب المقاطعة) (مستويات الجمعية الأمريكية لطب الإدمان 4.0 - 3.1)

- قد يكون المستفيدون الذين تقل أعمارهم عن 21 عامًا مؤهلين للحصول على الخدمة ضمن إطار الفحص الدوري المبكر، التشخيص والعلاج بغض النظر عن المقاطعة التي يعيشون فيها.

- تُقدم خدمات العلاج داخل المستشفى في بيئة على مدار الساعة توفر تقييمًا مهنيًا، ومراقبة طبية، وعلاجًا للإدمان في بيئة علاجية داخلية. تُقدم معظم الخدمات شخصيًا؛ ومع ذلك، يمكن استخدام التطبيب عن بُعد والهاتف لتقديم الخدمات أثناء وجود الشخص في العلاج داخل المستشفى.

- تتميز خدمات العلاج داخل المستشفى بأنها منظمة للغاية، وغالبًا ما يكون طبيب متاحًا في الموقع على مدار الساعة يوميًا، بالإضافة إلى ممرضين مرخصين ومستشارين في الإدمان وموظفين سريريين آخرين. تشمل خدمات العلاج داخل المستشفى: التقييم، تنسيق الرعاية، الاستشارة، العلاج الأسري، خدمات الأدوية، أدوية علاج الإدمان لاضطراب تعاطي الأفيون، أدوية علاج الإدمان لاضطراب استخدام الكحول واضطرابات تعاطي المخدرات الأخرى غير الأفيونية، تثقيف المرضى، خدمات التعافي، وخدمات التدخل في أزمات اضطراب تعاطي المخدرات.

برنامج علاج إدمان المواد المخدرة

- برامج علاج إدمان المواد المخدرة هي برامج تُقدّم خارج المستشفى وتوفر أدوية لعلاج اضطرابات تعاطي المخدرات عند وصفها من قبل طبيب كضرورة طبية. يتوجب على برامج علاج إدمان المواد المخدرة توفير أدوية للأعضاء، بما في ذلك الميثادون، البوبرينورفين، النالوكسون، والديسلفيرام.

- يجب أن يتم تقديم جلسات استشارية للأعضاء لمدة 50 دقيقة على الأقل شهريًا. يمكن تقديم هذه الخدمات الاستشارية شخصيًا أو عن طريق التطبيب عن بُعد أو عبر الهاتف. تشمل خدمات علاج إدمان المواد المخدرة: التقييم، تنسيق الرعاية، الاستشارة، العلاج الأسري، العلاج النفسي الطبي، خدمات الأدوية، إدارة الرعاية، أدوية علاج الإدمان لاضطراب استخدام الأفيون، أدوية علاج الإدمان لاضطراب استخدام الكحول واضطرابات تعاطي المخدرات الأخرى غير الأفيونية، تثقيف المرضى، خدمات التعافي، وخدمات التدخل في أزمات اضطراب تعاطي المخدرات.

Behavioral Health

إدارة أعراض الانسحاب

- خدمات إدارة أعراض الانسحاب هي خدمات عاجلة تُقدّم على أساس قصير الأجل. يمكن تقديم هذه الخدمات قبل إجراء تقييم كامل. قد تُقدّم خدمات إدارة أعراض الانسحاب في بيئة علاج خارجي، سكني، أو داخلي.
- بغض النظر عن نوع البيئة، يجب مراقبة العضو أثناء عملية إدارة أعراض الانسحاب. يجب على الأعضاء الذين يتلقون إدارة أعراض الانسحاب في بيئة سكنية أو داخلية الإقامة في ذلك الموقع. تُوصف الخدمات التمكينية والتأهيلية الضرورية طبيًا من قبل طبيب مرخص أو موصِف مرخص.
- تشمل خدمات إدارة أعراض الانسحاب: التقييم، تنسيق الرعاية، خدمات الأدوية، أدوية علاج الإدمان لاضطراب استخدام الأفيون، أدوية علاج الإدمان لاضطراب استخدام الكحول واضطرابات تعاطي المخدرات الأخرى غير الأفيونية، المراقبة، وخدمات التعافي.

أدوية علاج الإدمان

- خدمات أدوية علاج الإدمان متاحة في بيئات سريرية وغير سريرية. تشمل أدوية علاج الإدمان جميع الأدوية والمنتجات البيولوجية المعتمدة من إدارة الغذاء والدواء الأمريكية لعلاج اضطراب استخدام الكحول، اضطراب استخدام الأفيون، وأي اضطراب تعاطي مواد آخر. للأعضاء الحق في الحصول على أدوية علاج الإدمان داخل الموقع أو من خلال إحالة خارجية. قائمة الأدوية المعتمدة تشمل:
    - أكامبروسيت كالسيوم (Acamprosate Calcium)

- بوبرينورفين هيدروكلوريد (Buprenorphine Hydrochloride)
- حقن بوبرينورفين ممتدة المفعول (Sublocade)
- بوبرينورفين/نالوكسان هيدروكلوريد (Buprenorphine/Naloxone Hydrochloride)
- نالوكسان هيدروكلوريد (Naloxone Hydrochloride)
- نالتريكسون (عن طريق الفم) (Naltrexone Oral)
- نالتريكسون ميكروسفير تعليق قابل للحقن (Vivitrol)
- لوفيكسيدين هيدروكلوريد (Lucemyra)
- ديسلفيرام (Antabuse)
- ميثادون (يُقدّم عبر برامج علاج إدمان المواد المخدرة)

- يمكن توفير أدوية علاج الإدمان مع الخدمات التالية: التقييم، تنسيق الرعاية، الاستشارة الفردية، الاستشارة الجماعية، العلاج الأسري، خدمات الأدوية، تثقيف المرضى، خدمات التعافي، خدمات التدخل في أزمات اضطراب تعاطي المخدرات، وخدمات إدارة أعراض الانسحاب. قد تُقدّم أدوية علاج الإدمان كجزء من جميع خدمات نظام تسليم Medi-Cal المنظم للمخدرات، بما في ذلك خدمات العلاج الخارجي، خدمات العلاج المكثف خارج المستشفى، والعلاج في المنزل، على سبيل المثال.
- يمكن للأعضاء أيضًا الوصول إلى أدوية علاج الإدمان خارج نطاق مقاطعة نظام تسليم Medi-Cal المنظم للمخدرات. على سبيل

المثال، يمكن وصف أدوية علاج الإدمان مثل البوبرينورفين من قبل بعض الموصفين في بيئات الرعاية الأولية التي تعمل مع خطتك المدارة، ويمكن صرفها أو إعطاؤها في الصيدلية.

العودة إلى المجتمع مع مراعاة تطبيق القانون

- تقديم الخدمات الصحية للأعضاء المتورطين في أحكام قضائية حتى 90 يومًا قبل إطلاق سراحهم من السجن. تشمل أنواع الخدمات المتاحة إدارة الحالات لعودتهم إلى المجتمع، استشارات الصحة السلوكية السريرية، الدعم من الأقران، الاستشارات الصحية السلوكية، العلاج، تعليم المرضى، خدمات الأدوية، التخطيط بعد الإفراج والتسريح، خدمات المختبرات والأشعة، معلومات الأدوية، خدمات الدعم، والمساعدة في التسجيل مع مقدم الخدمة المناسب، مثل برنامج علاج إدمان المواد المخدرة للاستمرار في العلاج المساعد بالأدوية بعد الإفراج. لتلقي هذه الخدمات، يجب أن يكون الأفراد أعضاء في Medi-Cal أو CHIP، و:
    - إذا كان عمرهم أقل من 21 عامًا في الحجز في منشأة إصلاحية للشباب.
    - إذا كانوا بالغين، فيجب أن يكونوا في الحجز ويستوفون أحد احتياجات الرعاية الصحية للبرنامج.
- للحصول على مزيد من المعلومات حول هذه الخدمة، اتصل بمقاطعتك باستخدام رقم الهاتف الموجود على غلاف هذا الدليل.

Behavioral Health

خدمات دعم الأقران في Medi-Cal (تختلف حسب المقاطعة)

- تروج خدمات دعم الأقران في Medi-Cal للتعافي، والمرونة، والمشاركة، والتواصل الاجتماعي، والاكتفاء الذاتي، والمناصرة الذاتية، وتطوير الدعم الطبيعي، وتحديد نقاط القوة من خلال الأنشطة المنظمة. يمكن تقديم هذه الخدمات لك أو لشخص دعم مهم تم تعيينه من قبلك، ويمكن تلقيها في نفس الوقت الذي تتلقى فيه خدمات أخرى ضمن نظام تسليم Medi-Cal المنظم للمخدرات. أخصائي دعم الأقران في خدمات دعم الأقران ضمن Medi-Cal هو فرد لديه خبرة معيشية مع حالات الصحة السلوكية أو تعاطي المخدرات وهو في مرحلة التعافي. هذا الفرد يكون قد أكمل متطلبات برنامج الشهادة المعتمد من الولاية في المقاطعة، وهو معتمد من قبل المقاطعات، ويقدم هذه الخدمات تحت إشراف أخصائي صحة سلوكية مرخص أو حاصل على إعفاء أو مسجل لدى الولاية.

- تشمل خدمات دعم الأقران في Medi-Cal التدريب الفردي والجماعي، مجموعات بناء المهارات التعليمية، التنقل بين الموارد، خدمات المشاركة لتشجيعك على المشاركة في علاج الصحة السلوكية، والأنشطة العلاجية مثل تعزيز المناصرة الذاتية.

- قد يكون الأعضاء الذين تقل أعمارهم عن 21 عامًا مؤهلين للحصول على الخدمة ضمن فحص وتشخيص وعلاج مبكر ودوري بغض النظر عن المقاطعة التي يعيشون فيها.

- إن توفير خدمات دعم الأقران في Medi-Cal هو اختياري للمقاطعات المشاركة. للحصول على مزيد من المعلومات حول ما إذا كانت مقاطعتك تقدم هذه الخدمة، راجع قسم "معلومات إضافية حول مقاطعتك" الموجود في نهاية هذا الدليل.

Behavioral Health

خدمات التعافي

- يمكن أن تكون خدمات التعافي جزءًا مهمًا من عملية التعافي والرفاهية الخاصة بك. تساعدك خدمات التعافي على التواصل مع مجتمع العلاج لإدارة صحتك ورعايتك الصحية. لذلك، تركز هذه الخدمة على دورك في إدارة صحتك باستخدام استراتيجيات دعم الإدارة الذاتية الفعّالة وتنظيم الموارد الداخلية والمجتمعية لتوفير دعم مستمر للإدارة الذاتية.

- يمكنك تلقي خدمات التعافي بناءً على تقييم ذاتي أو تقييم مقدم الخدمة الخاص بك لخطر الانتكاس. يمكنك أيضًا تلقي خدمات التعافي شخصيًا أو عن طريق التطبيب عن بُعد أو عبر الهاتف.

- تشمل خدمات التعافي: التقييم، تنسيق الرعاية، الاستشارة الفردية، الاستشارة الجماعية، العلاج الأسري، مراقبة التعافي، ومكونات الوقاية من الانتكاس.

تنسيق الرعاية

- تشمل خدمات تنسيق الرعاية أنشطة تهدف إلى تنسيق رعاية اضطرابات تعاطي المخدرات، ورعاية الصحة النفسية، والرعاية الطبية، بالإضافة إلى توفير الروابط للخدمات والدعم لصحتك. تُقدّم خدمات تنسيق الرعاية مع جميع الخدمات ويمكن أن تحدث في بيئات سريرية أو غير سريرية، بما في ذلك في مجتمعك.

- تشمل خدمات تنسيق الرعاية التنسيق مع مقدمي الرعاية الطبية والنفسية لمراقبة ودعم الحالات الصحية، التخطيط للتفريغ، والتنسيق مع الخدمات المساندة بما في ذلك الربط بخدمات مجتمعية مثل رعاية الأطفال، والنقل، والإسكان.

Behavioral Health

الإدارة التحفيزية (تختلف حسب المقاطعة)

- قد يكون الأعضاء الذين تقل أعمارهم عن 21 عامًا مؤهلين للحصول على الخدمة ضمن إطار الفحص الدوري المبكر، التشخيص والعلاج بغض النظر عن المقاطعة التي يعيشون فيها.

- تُعدّ خدمات الإدارة التحفيزية اختيارية للمقاطعات المشاركة. للحصول على مزيد من المعلومات حول ما إذا كانت مقاطعتك تقدم هذه الخدمة، راجع قسم "معلومات إضافية حول مقاطعتك" الموجود في نهاية هذا الدليل.

- خدمات الإدارة التحفيزية هي علاج قائم على الأدلة لاضطراب استخدام المنشطات، حيث يشارك الأعضاء المؤهلون في برنامج خدمات الإدارة التحفيزية الخارجي المنظم لمدة 24 أسبوعًا، يتبعه ستة أشهر أو أكثر من خدمات العلاج ودعم التعافي الإضافية دون حوافز.

- تشمل الأسابيع الـ 12 الأولى من خدمات الإدارة التحفيزية سلسلة من الحوافز لتحقيق أهداف العلاج، وخاصة الامتناع عن استخدام المنشطات (مثل الكوكايين، الأمفيتامين، والميثامفيتامين). يجب على المشاركين الموافقة على إجراء اختبارات البول للكشف عن المخدرات بقدر ما يحدده برنامج خدمات الإدارة التحفيزية. تتكون الحوافز من ما يعادل النقد (مثل بطاقات الهدايا).

- تتوفر خدمات الإدارة التحفيزية فقط للأعضاء الذين يتلقون الخدمات في بيئة غير سكنية تُديرها جهة مقدمة خدمات مشاركة، والذين يتم تسجيلهم ويشاركون في خطة علاج شاملة ومخصصة.

Behavioral Health

خدمات الأزمات المتنقلة

- تتوفر خدمات الأزمات المتنقلة إذا كنت تواجه أزمة تعاطي المخدرات.
- يتم توفير خدمات الأزمات المتنقلة من قبل مقدمي الرعاية الصحية في الموقع الذي تواجه فيه الأزمة، بما في ذلك في منزلك، أو مكان عملك، أو مدرستك، أو مواقع مجتمعية أخرى، باستثناء المستشفى أو أي منشأة طبية أخرى. خدمات الأزمات المتنقلة متاحة على مدار الساعة وطوال العام.
- تشمل خدمات الأزمات المتنقلة الاستجابة السريعة، التقييم الفردي، والتثبيت المجتمعي. إذا كنت بحاجة إلى رعاية إضافية، سيقوم مقدمو خدمات الأزمات المتنقلة أيضًا بتقديم تحويلات دافئة أو إحالات إلى خدمات أخرى.

Behavioral Health

الخدمات المتاحة عبر الهاتف أو التطبيب عن بُعد

لا يتطلب الأمر دائمًا التواصل الشخصي وجهًا لوجه بينك وبين مقدم الخدمة للحصول على خدمات الصحة السلوكية. اعتمادًا على نوع الخدمات، قد تتمكن من تلقي الخدمات عبر الهاتف أو التطبيب عن بُعد. يجب أن يشرح لك مقدم الخدمة كيفية استخدام الهاتف أو التطبيب عن بُعد، ويتأكد من موافقتك قبل بدء تقديم الخدمات بهذه الطريقة.

حتى إذا وافقت على تلقي الخدمات عبر التطبيب عن بُعد أو الهاتف، يمكنك اختيار تلقي الخدمات شخصيًا أو وجهًا لوجه لاحقًا.

بعض أنواع خدمات الصحة السلوكية لا يمكن تقديمها فقط عبر التطبيب عن بُعد أو الهاتف لأنها تتطلب وجودك في مكان معين، مثل خدمات العلاج في المنزل أو خدمات المستشفى.

Behavioral Health

عملية حل المشكلات: تقديم شكوى، استئناف، أو طلب جلسة استماع عادل من الولاية

ماذا لو لم أحصل على الخدمات التي أريدها من المقاطعة؟

يجب أن يكون لدى مقاطعتك طريقة لحل أي مشاكل تتعلق بالخدمات التي تريدها أو التي تتلقاها. يُطلق على ذلك عملية حل المشكلات، وقد تشمل الآتي:

- عملية الشكوى: يمكنك التعبير شفهيًا أو كتابيًا عن عدم رضاك عن أي شيء يتعلق بخدمات الصحة النفسية المتخصصة، خدمات تعاطي المخدرات، مقدم الخدمة، أو المقاطعة. يرجى الرجوع إلى قسم عملية الشكوى في هذا الكتيب لمزيد من المعلومات.

- عملية الاستئناف: يتم تقديم الاستئناف عندما لا توافق على قرار المقاطعة بتغيير خدماتك (مثل الرفض، الإنهاء، أو تقليل الخدمات) أو عدم تغطيتها. يرجى الرجوع إلى قسم عملية الاستئناف في هذا الكتيب لمزيد من المعلومات.

- عملية جلسة الاستماع العادل من الولاية: جلسة الاستماع العادل من الولاية هي اجتماع مع قاضٍ من قسم الخدمات الاجتماعية في كاليفورنيا (CDSS) إذا رفضت المقاطعة استئنافك. يرجى الرجوع إلى قسم جلسة الاستماع العادل من الولاية في هذا الكتيب لمزيد من المعلومات.

تقديم شكوى، استئناف، أو طلب جلسة استماع عادل من الولاية لن يكون له تأثير سلبي عليك ولن يؤثر على الخدمات التي تتلقاها. تقديم الشكوى أو الاستئناف يساعدك في الحصول على الخدمات التي تحتاجها وحل أي مشاكل تواجهها مع خدمات الصحة السلوكية الخاصة بك. كما تساعد

الشكاوى والاستئنافات المقاطعة من خلال تزويدها بمعلومات يمكن استخدامها لتحسين الخدمات. ستقوم مقاطعتك بإبلاغك، وإبلاغ مقدمي الخدمات، وأولياء الأمور/الأوصياء بنتيجة الشكوى أو الاستئناف بمجرد اكتمالها. سيقوم مكتب جلسة الاستماع العادل بإبلاغك ومقدم الخدمة بنتيجة جلسة الاستماع بمجرد اكتمالها.

ملاحظة: تعرف على المزيد حول كل عملية من عمليات حل المشكلات أدناه.

هل يمكنني الحصول على المساعدة في تقديم استئناف أو شكوى أو طلب جلسة استماع عادل من الولاية؟

ستساعدك مقاطعتك في شرح هذه العمليات ويجب أن تساعدك في تقديم شكوى، استئناف، أو طلب جلسة استماع عادل من الولاية. يمكن للمقاطعة أيضًا مساعدتك في تحديد ما إذا كنت مؤهلاً لما يسمى بـ "عملية الاستئناف المعجل"، مما يعني أنه سيتم مراجعته بشكل أسرع لأن صحتك أو صحتك النفسية و/أو استقرارك في خطر. يمكنك أيضًا تفويض شخص آخر للعمل نيابة عنك، بما في ذلك مقدم الخدمة الخاص بك أو المدافع الخاص بك.

إذا كنت بحاجة إلى مساعدة، فاتصل بمقاطعتك باستخدام رقم الهاتف المدرج على غلاف هذا الكتيب. يجب على مقاطعتك أن تقدم لك المساعدة اللازمة لإكمال النماذج والخطوات الإجرائية الأخرى المتعلقة بشكوى أو استئناف. يشمل ذلك، ولكنه لا يقتصر على، توفير خدمات الترجمة الشفوية وأرقام هاتف مجانية مع إمكانية الاتصال الهاتفي عبر الهاتف الثابت/التحويل الرقمي عبر الهاتف الثابت وخدمات الترجمة.

إذا كنت بحاجة إلى مزيد من المساعدة

اتصل بمكتب وسيط خدمات الرعاية الصحية:

- الهاتف: **1-888-452-8609**، من الاثنين إلى الجمعة، من الساعة 8 صباحًا إلى الساعة 5 مساءً (باستثناء العطلات).

أو

- البريد الإلكتروني: MMCDOmbudsmanOffice@dhcs.ca.gov. **يُرجى الانتباه:** لا تعتبر رسائل البريد الإلكتروني سرية (يرجى عدم تضمين معلومات شخصية في رسالة البريد الإلكتروني).

يمكنك أيضًا الحصول على مساعدة قانونية مجانية في مكتب المساعدة القانونية المحلي أو من مجموعات أخرى. للاستفسار عن حقوقك في جلسة الاستماع العادل من الولاية، يمكنك الاتصال بوحدة الاستفسارات العامة والاستجابة بقسم الخدمات الاجتماعية في كاليفورنيا على الرقم: **1-800-952-5253** (لخدمة الاتصال الهاتفي عبر الهاتف الثابت، اتصل على الرقم **1-800-952-8349**).

الشكاوى

ما هي الشكوى؟

الشكوى هي تعبير عن عدم رضاك عن أي جانب من جوانب خدمات الصحة السلوكية الخاصة بك أو المقاطعة التي لا يغطيها الاستئناف أو عمليات جلسة الاستماع العادل من الولاية.

ما هي عملية الشكوى؟

تشمل عملية الشكوى:

- خطوات بسيطة لتقديم الشكوى شفهيًا أو كتابيًا.

Behavioral Health

- لن تتسبب في فقدان حقوقك أو خدماتك أو تُستخدم ضد مقدم الخدمة الخاص بك.
- السماح لك بتفويض شخص آخر للعمل نيابة عنك. مثل مقدم الخدمة أو المدافع. إذا وافقت على أن يعمل شخص آخر نيابة عنك، قد يُطلب منك توقيع نموذج تفويض، مما يمنح مقاطعتك الإذن بمشاركة المعلومات مع ذلك الشخص.
- تأكد من أن الشخص المعتمد لاتخاذ القرار بشأن الشكوى مؤهل لاتخاذ القرارات ولم يشارك في أي مستوى سابق من المراجعة أو اتخاذ القرار.
- حدد واجبات مقاطعتك، مقدم الخدمة الخاص بك، ونفسك.
- تأكد من أن نتائج الشكوى تُقدَّم ضمن الإطار الزمني المطلوب.

متى يمكنني تقديم شكوى؟

يمكنك تقديم شكوى في أي وقت إذا كنت غير راضٍ عن الرعاية التي تلقيتها أو إذا كانت لديك أي مخاوف أخرى تتعلق بمقاطعتك.

كيف يمكنني تقديم شكوى؟

يمكنك الاتصال بخط الوصول المجاني الخاص بمقاطعتك على مدار الساعة طوال أيام الأسبوع للحصول على المساعدة في تقديم الشكوى. لا يلزم متابعة الشكاوى الشفهية بخطاب مكتوب. إذا قدمت شكواك كتابيًا، يرجى ملاحظة ما يلي: توفر مقاطعتك مظاريف معنونّة ذاتيًا في جميع مواقع مقدمي الخدمة. إذا لم يكن لديك مظروف معنون ذاتيًا، قم بإرسال الشكاوى المكتوبة إلى العنوان الموجود على غلاف هذا الكتيب.

Behavioral Health

كيف أعرف إذا استلمت المقاطعة شكواي؟

مقاطعتك ملزمة بتزويدك برسالة مكتوبة لإعلامك بأنه تم استلام شكواك خلال خمسة أيام تقويمية من تاريخ استلامها. الشكاوى التي يتم استلامها عبر الهاتف أو شخصيًا والتي توافق على حلها بحلول نهاية يوم العمل التالي لا تتطلب رسالة خطية، وقد لا تتلقى خطابًا.

متى سيتم اتخاذ قرار بشأن شكواي؟

يجب اتخاذ قرار بشأن شكواك من قبل مقاطعتك خلال 30 يومًا تقويميًا من تاريخ تقديم الشكوى.

كيف أعرف إذا اتخذت المقاطعة قرارًا بشأن شكواي؟

عندما يتم اتخاذ قرار بشأن شكواك، ستقوم المقاطعة بـ:

- إرسال إشعار كتابي لك أو للشخص المعتمد لديك لإبلاغك بالقرار؛
- إرسال إشعار بتحديد مزايا سلبية لك أو للشخص المعتمد لديك لإبلاغك بحقك في طلب جلسة استماع عادل من الولاية إذا لم تقم المقاطعة بإبلاغك بقرار الشكوى في الوقت المناسب؛
- إعلامك بحقك في طلب جلسة استماع عادل من الولاية.

قد لا تحصل على إشعار كتابي بالقرار إذا تم تقديم شكواك عبر الهاتف أو شخصيًا ووافقت على أن مشكلتك قد تم حلها بحلول نهاية يوم العمل التالي من تاريخ التقديم.

ملاحظة: تلتزم مقاطعتك بتزويدك بإشعار بتحديد مزايا سلبية في تاريخ انتهاء الإطار الزمني. يمكنك الاتصال بالمقاطعة للحصول على مزيد من المعلومات إذا لم تتلق إشعارًا بتحديد مزايا سلبية.

Behavioral Health

هل يوجد موعد نـهائـي لتقديم شكوى؟

لا، يمكنك تقديم شكوى في أي وقت.

الاستئنافات

يمكنك تقديم استئناف إذا لم توافق على قرار المقاطعة بشأن خدمات الصحة السلوكية التي تتلقاها حاليًا أو ترغب في تلقيها. يمكنك طلب مراجعة قرار المقاطعة باستخدام:

- عملية الاستئناف القياسية.

أو

- عملية الاستئناف المُعجّل.

ملاحظة: هناك نوعان من الاستئناف، ولكنهما متشابهان؛ ومع ذلك، هناك متطلبات محددة للتأهل للاستئناف المعجل (انظر أدناه للحصول على المتطلبات).

يجب على المقاطعة مساعدتك في إكمال النماذج واتخاذ الخطوات الإجرائية الأخرى لتقديم استئناف، بما في ذلك إعداد استئناف مكتوب، إبلاغك بموقع النموذج على موقعهم الإلكتروني، أو توفير النموذج عند طلبك. يجب على المقاطعة أيضًا تقديم المشورة والمساعدة لك في طلب استمرار المزايا أثناء استئناف قرار المزايا السلبية وفقًا للوائح الفيدرالية.

ماذا تفعل عملية الاستئناف القياسية؟

ستقوم عملية الاستئناف القياسية بـ:

- السماح لك بتقديم استئناف شفهيًا أو كتابيًا.

- التأكد من أن تقديم استئناف لن يتسبب في فقدان حقوقك أو خدماتك أو يُستخدم ضد مقدم الخدمة الخاص بك بأي شكل من الأشكال.
- السماح لك بتفويض شخص آخر (بما في ذلك مقدم الخدمة أو المدافع) للعمل نيابة عنك. يرجى الانتباه: إذا فوّضت شخصًا آخر للعمل نيابة عنك، فقد تطلب منك المقاطعة توقيع نموذج يجيز لها مشاركة المعلومات مع ذلك الشخص.
- تستمر في التمتع بمزاياك عند طلب استئناف ضمن الإطار الزمني المطلوب. يرجى الانتباه: هذا الإطار الزمني هو 10 أيام من تاريخ إرسال إشعار تحديد المزايا السلبية أو تسليمه لك شخصيًا.
- التأكد من أنك لن تدفع مقابل الخدمات المستمرة أثناء انتظار نتيجة الاستئناف وإذا كان القرار النهائي للاستئناف لصالح قرار المزايا السلبية للمقاطعة.
- التأكد من أن متخذي القرار بشأن استئنافك مؤهلون ولم يشاركوا في أي مستوى سابق من المراجعة أو اتخاذ القرار.
- السماح لك أو لممثلك بمراجعة ملف القضية الخاص بك، بما في ذلك السجلات الطبية والمستندات الأخرى ذات الصلة.
- السماح لك بفرصة معقولة لتقديم الأدلة والشهادات والحجج شخصيًا أو كتابيًا.
- السماح لك أو للشخص المعتمد لديك أو للممثل القانوني لعقار عضو متوفى بالمشاركة كأطراف في الاستئناف.
- تزويدك بتأكيد كتابي من مقاطعتك بأن استئنافك قيد المراجعة.

- إعلامك بحقك في طلب جلسة استماع عادل من الولاية بعد الانتهاء من عملية الاستئناف.

متى يمكنني تقديم استئناف؟

يمكنك تقديم استئناف إلى مقاطعتك في الحالات التالية:

- إذا قررت المقاطعة أو مقدم الخدمة المتعاقد معها أنك لا تستوفي معايير الوصول لخدمات الصحة السلوكية.
- إذا أوصى مقدم الرعاية الصحية الخاص بك بخدمة صحة سلوكية وطلب الموافقة من مقاطعتك، لكن المقاطعة رفضت الطلب أو غيّرت نوع أو تكرار الخدمة.
- إذا طلب مقدم الخدمة موافقة المقاطعة، لكن المقاطعة طلبت معلومات إضافية ولم تُكمل عملية الموافقة في الوقت المحدد.
- إذا لم تقدم مقاطعتك الخدمات بناءً على الجداول الزمنية المحددة مسبقًا.
- إذا شعرت أن المقاطعة لا تلبي احتياجاتك في الوقت المناسب.
- إذا لم يتم حل شكواك أو استئنافك أو الاستئناف المعجل الخاص بك في الوقت المحدد.
- إذا كنت أنت ومقدم الخدمة الخاص بك غير متفقين بشأن خدمات الصحة السلوكية اللازمة.

كيف يمكنني تقديم استئناف؟

- يمكنك تقديم استئناف بإحدى الطرق الثلاث التالية:

Behavioral Health

- الاتصال بالرقم المجاني لمقاطعتك المُدرَج على غلاف هذا الكتيب. بعد الاتصال، ستحتاج أيضًا إلى تقديم استئناف مكتوب لاحقًا؛ أو
- إرسال استئنافك بالبريد: ستوفر المقاطعة مظاريف معنونّة ذاتيًا في جميع مواقع مقدمي الخدمة لإرسال استئنافك بالبريد.
  ملاحظة: إذا لم يكن لديك مظروف معنون ذاتيًا، يمكنك إرسال استئنافك مباشرةً إلى العنوان المدرج في مقدمة هذا الكتيب؛ أو
- تقديم استئنافك عبر البريد الإلكتروني أو الفاكس. راجع قسم "معلومات إضافية عن مقاطعتك" الموجود في نهاية هذا الكتيب للحصول على مزيد من التفاصيل.

كيف أعرف إذا تم اتخاذ قرار بشأن استئنافي؟

ستتلقى أنت أو الشخص المعتمد لديك إشعارًا كتابيًا من مقاطعتك بقرار الاستئناف الخاص بك. سيتضمن الإشعار المعلومات التالية:

- نتائج عملية حل الاستئناف.
- تاريخ اتخاذ قرار الاستئناف.
- إذا لم يتم حل الاستئناف لصالحك، فسيحتوي الإشعار على معلومات حول حقك في طلب جلسة استماع عادل من الولاية وكيفية طلبها.

هل يوجد موعد نهائي لتقديم الاستئناف؟

يجب عليك تقديم استئناف في غضون 60 يومًا تقويميًا من التاريخ المدون في إشعار تحديد المزايا السلبية. لا توجد مواعيد نهائية لتقديم استئناف

عندما لا تتلقى إشعارًا بتحديد المزايا السلبية، لذا يمكنك تقديم هذا النوع من الاستئناف في أي وقت.

متى سيتم اتخاذ قرار بشأن استئنافي؟

يجب أن تتخذ المقاطعة قرارًا بشأن استئنافك في غضون 30 يومًا تقويميًا من استلام طلبك.

ماذا لو لم أستطع الانتظار 30 يومًا للحصول على قرار استئنافي؟

إذا استوفى الاستئناف معايير عملية الاستئناف المُعجّل، فقد يتم الانتهاء منه بشكل أسرع.

ما هو الاستئناف المُعجّل؟

يتبع الاستئناف المُعجّل عملية مشابهة لعملية الاستئناف القياسي ولكنه يكون أسرع. معلومات إضافية حول الاستئناف المُعجّل:

- يجب أن تُظهر أن الانتظار لعملية الاستئناف القياسية قد يؤدي إلى تفاقم حالتك الصحية السلوكية.
- تتبع عملية الاستئناف المُعجّل مواعيد نهائية مختلفة عن الاستئناف القياسي.
- لدى المقاطعة 72 ساعة لمراجعة الاستئنافات المُعجّلة.
- يمكنك تقديم طلب شفهي للاستئناف المُعجّل.
- لا يُطلب منك تقديم طلب الاستئناف المُعجّل كتابيًا.

Behavioral Health

متى يمكنني تقديم استئناف مُعجّل؟

إذا كان الانتظار لمدة تصل إلى 30 يومًا للحصول على قرار استئناف قياسي سيعرض حياتك أو صحتك أو قدرتك على بلوغ الحد الأقصى من الوظائف أو الحفاظ عليها أو استعادتها للخطر، فيمكنك طلب قرار استئناف معجّل.

معلومات إضافية حول الاستئنافات المُعجّلة:

- إذا استوفى استئنافك متطلبات الاستئناف المُعجّل، ستقوم المقاطعة بحله في غضون 72 ساعة من استلامه.
- إذا قررت المقاطعة أن استئنافك لا يستوفي معايير الاستئناف المُعجّل، فهي ملزمة بإبلاغك شفهيًا في الوقت المناسب وتزويدك بإشعار كتابي خلال يومين تقويميين يوضحان سبب قرارهم. سيخضع استئنافك بعد ذلك للجداول الزمنية للاستئناف القياسي الموضحة سلفًا في هذا القسم.
- إذا لم توافق على قرار المقاطعة بأن استئنافك لا يستوفي معايير الاستئناف المُعجّل، يمكنك تقديم شكوى.
- بعد أن تحل المقاطعة طلبك للاستئناف المُعجّل، سيتم إخطارك وجميع الأطراف المعنية شفهيًا وكتابيًا.

جلسات الاستماع العادل من الولاية

ما هي جلسة الاستماع العادل من الولاية؟

جلسة الاستماع العادل من الولاية هي مراجعة مستقلة تُجرى من قبل قاضٍ إداري من قسم الخدمات الاجتماعية في كاليفورنيا (CDSS) لضمان

حصولك على خدمات الصحة السلوكية التي تستحقها بموجب برنامج Medi-Cal.

يرجى زيارة موقع قسم الخدمات الاجتماعية في كاليفورنيا https://www.cdss.ca.gov/hearing-requests للحصول على موارد إضافية.

ما هي حقوقي في جلسة الاستماع العادل من الولاية؟

لديك الحق في:

- طلب جلسة استماع أمام قاضٍ إداري، والمعروفة أيضًا بجلسة استماع عادل من الولاية، لمعالجة حالتك.
- معرفة كيفية طلب جلسة استماع عادل من الولاية.
- معرفة اللوائح التي تحكم كيفية عمل التمثيل أثناء جلسة الاستماع العادل من الولاية.
- طلب استمرار مزاياك أثناء عملية جلسة الاستماع العادل من الولاية إذا قدمت طلبًا لجلسة الاستماع العادل من الولاية ضمن الإطار الزمني المطلوب.
- عدم دفع تكلفة الخدمات المستمرة أثناء انتظار جلسة الاستماع العادل من الولاية وإذا كان القرار النهائي لصالح قرار المزايا السلبية للمقاطعة.

متى يمكنني تقديم طلب لجلسة استماع عادل من الولاية؟

يمكنك تقديم طلب لجلسة استماع عادل من الولاية إذا:

- قدمت استئنافًا وتلقيت خطاب قرار الاستئناف الذي يفيد بأن مقاطعتك رفضت طلب الاستئناف الخاص بك.
- لم يتم حل تظلمك أو التماسك، أو استئنافك المُعجّل في الوقت المناسب.

كيف يمكنني طلب جلسة استماع عادل من الولاية؟

يمكنك طلب جلسة استماع عادل من الولاية:

- عبر الإنترنت: على موقع إدارة الخدمات الاجتماعية لنظام إدارة قضايا الاستئناف:
https://acms.dss.ca.gov/acms/login.request.do
- كتابياً: قدّم طلبك إلى دائرة الرعاية الاجتماعية بالمقاطعة على العنوان الموضح في إشعار تحديد المزايا السلبية، أو أرسل الطلب بالبريد إلى:

قسم الخدمات الاجتماعية في كاليفورنيا
قسم جلسات الاستماع بالولاية
ص.ب. 944243، محطة بريدية 37-17-9
ساكرامنتو، كاليفورنيا 94244-2430

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

يمكنك أيضًا طلب جلسة استماع عادل من الولاية أو جلسة استماع عادل مُعجّلة من الولاية:

- عبر الهاتف:
  - *قسم جلسات الاستماع*، عبر الرقم المجاني:
1-800-743-8525 أو **1-855-795-0634.**

Behavioral Health

- *الاستفسارات العامة والاستجابة*، عبر الرقم المجاني: **1-800-952-5253** أو التحويل الرقمي عبر الهاتف الثابت على الرقم: **1-800-952-8349.**

هل هناك موعد نهائي لطلب جلسة استماع عادل من الولاية؟

لديك 120 يومًا من تاريخ إشعار قرار استئناف المقاطعة الكتابي لطلب جلسة استماع عادل من الولاية. إذا لم تتلق إشعار تحديد المزايا السلبية، يمكنك تقديم طلب لجلسة استماع عادل من الولاية في أي وقت.

هل يمكنني الاستمرار في تلقي الخدمات أثناء انتظار قرار جلسة الاستماع العادل من الولاية؟

نعم، إذا كنت تتلقى خدمات معتمدة حاليًا وترغب في الاستمرار في تلقيها أثناء انتظار قرار جلسة الاستماع العادل من الولاية، يجب عليك طلب جلسة الاستماع العادل من الولاية في غضون 10 أيام من تاريخ ختم البريد أو تسليم إشعار قرار الاستئناف لك. بدلاً من ذلك، يمكنك طلب جلسة الاستماع قبل التاريخ الذي تحدده مقاطعتك لإيقاف أو تقليل الخدمات.

ملاحظة:

- عند طلب جلسة استماع عادل من الولاية، يجب عليك الإشارة إلى أنك ترغب في الاستمرار في تلقي الخدمات أثناء عملية جلسة الاستماع.
- إذا طلبت الاستمرار في تلقي الخدمات وكان القرار النهائي لجلسة الاستماع العادل من الولاية يؤكد تقليل أو إيقاف الخدمة التي تتلقاها، فلن تكون مسؤولاً عن دفع تكلفة الخدمات التي قُدمت أثناء انتظار جلسة الاستماع.

Behavioral Health

متى سيتم اتخاذ قرار بشأن جلسة الاستماع العادل من الولاية؟

بعد طلب جلسة الاستماع العادل من الولاية، قد يستغرق الأمر ما يصل إلى 90 يومًا للحصول على القرار.

هل يمكنني الحصول على جلسة استماع عادل من الولاية بشكل أسرع؟

إذا كنت تعتقد أن الانتظار لهذه المدة قد يضر بصحتك، فقد تتمكن من الحصول على قرار خلال ثلاثة أيام عمل. يمكنك طلب جلسة استماع عادل مُعجّلة من الولاية عن طريق كتابة خطاب بنفسك أو طلب المساعدة من طبيبك العام أو أخصائي الصحة النفسية لكتابة الخطاب. يجب أن يتضمن الخطاب المعلومات التالية:

1. شرح بالتفصيل كيف يمكن أن يؤدي الانتظار لمدة تصل إلى 90 يومًا لاتخاذ قرار بشأن حالتك إلى ضرر خطير لحياتك أو صحتك أو قدرتك على تحقيق أو الحفاظ على أو استعادة وظيفتك القصوى.
2. طلب "جلسة استماع مُعجّلة" وإرفاق الخطاب مع طلبك لجلسة الاستماع.

ستقوم دائرة جلسات الاستماع بقسم الخدمات الاجتماعية بمراجعة طلبك لجلسة استماع عادل مُعجّلة وتحديد ما إذا كان يستوفي المعايير. إذا تمت الموافقة على طلبك، سيتم تحديد موعد جلسة الاستماع، وسيتم اتخاذ القرار في غضون ثلاثة أيام عمل من تاريخ استلام طلبك من قبل دائرة جلسات الاستماع.

Behavioral Health

التوجيه المسبق

ما هو التوجيه المسبق؟

لديك الحق في الحصول على توجيه مسبق. التوجيه المسبق هو مستند مكتوب يتعلق برعايتك الصحية ومعترف به بموجب قانون ولاية كاليفورنيا. قد تسمع أحيانًا وصف التوجيه المسبق كوصية طبية أو تفويض دائم. يتضمن معلومات حول كيفية توفير الرعاية الصحية لك أو يحدد القرارات التي ترغب في اتخاذها إذا كنت غير قادر على التحدث عن نفسك. قد يشمل ذلك، على سبيل المثال، الحق في قبول أو رفض العلاج الطبي، أو العمليات الجراحية، أو اتخاذ خيارات صحية أخرى. في كاليفورنيا، يتألف التوجيه المسبق من جزئين:

- تعيينك لوكيل (شخص) يتخذ قرارات بشأن رعايتك الصحية؛ و
- تعليماتك الفردية بشأن الرعاية الصحية.

تلتزم مقاطعتك بوجود برنامج للتوجيه المسبق. تلتزم مقاطعتك أيضًا بتوفير معلومات مكتوبة حول سياسات التوجيه المسبق وشرح قانون الولاية إذا طُلب منك ذلك. إذا كنت ترغب في طلب هذه المعلومات، يمكنك الاتصال برقم الهاتف الموجود على غلاف هذا الكتيب للحصول على مزيد من المعلومات.

يمكنك الحصول على نموذج للتوجيه المسبق من مقاطعتك أو عبر الإنترنت. في كاليفورنيا، لديك الحق في تقديم تعليمات التوجيه المسبق إلى جميع مقدمي الرعاية الصحية الخاصين بك. كما لديك الحق في تعديل أو إلغاء التوجيه المسبق في أي وقت.

إذا كانت لديك أسئلة حول قانون ولاية كاليفورنيا بشأن متطلبات التوجيه المسبق، يمكنك إرسال خطاب إلى:

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

Behavioral Health

الحقوق والمسؤوليات

مسؤوليات المقاطعة

ما هي مسؤوليات مقاطعتي؟

مقاطعتك مسؤولة عن:

- تحديد ما إذا كنت تستوفي المعايير للحصول على خدمات الصحة السلوكية من المقاطعة أو من شبكة مقدمي الخدمات.
- تقديم فحص أو تقييم لتحديد ما إذا كنت بحاجة إلى خدمات الصحة السلوكية.
- توفير رقم هاتف مجاني يعمل على مدار الساعة يوميًا، سبعة أيام في الأسبوع، لتزويدك بمعلومات حول كيفية الحصول على الخدمات من المقاطعة. يتم إدراج رقم الهاتف هذا على غلاف هذا الكتيب.
- التأكد من وجود عدد كافٍ من مقدمي خدمات الصحة السلوكية بالقرب منك حتى تتمكن من الوصول إلى الخدمات التي تغطيها مقاطعتك عند الحاجة.
- إبلاغك وتثقيفك حول الخدمات المتاحة من مقاطعتك.
- تقديم الخدمات بلغتك مجانًا، وإذا لزم الأمر، توفير مترجم لك دون أي تكلفة.
- تزويدك بمعلومات مكتوبة حول ما هو متاح لك بلغات أخرى أو صيغ بديلة مثل برايل أو الطباعة كبيرة الحجم. راجع قسم "معلومات إضافية حول مقاطعتك" الموجود في نهاية هذا الكتيب للحصول على مزيد من المعلومات.

- إبلاغك بأي تغييرات كبيرة في المعلومات المذكورة في هذا الكتيب قبل 30 يومًا على الأقل من بدء سريان التغييرات. تعتبر التغييرات كبيرة إذا كان هناك زيادة أو نقصان في كمية أو أنواع الخدمات المقدمة، أو إذا كان هناك زيادة أو نقصان في عدد مقدمي الشبكة، أو إذا كان هناك أي تغيير آخر يؤثر على الفوائد التي تحصل عليها من المقاطعة.

- التأكد من ربط رعايتك الصحية بأي خطط أو أنظمة أخرى قد تكون ضرورية للمساعدة في انتقال رعايتك بسلاسة. يتضمن ذلك ضمان متابعة أي إحالات إلى متخصصين أو مقدمي خدمات آخرين بشكل صحيح وأن المزود الجديد مستعد لرعايتك.

- التأكد من أنه يمكنك الاستمرار في رؤية مقدم الرعاية الصحية الحالي الخاص بك، حتى إذا لم يكن ضمن شبكتك، لفترة زمنية معينة. هذا مهم إذا كان تغيير مقدمي الخدمات قد يضر بصحتك أو يزيد من احتمال الحاجة إلى دخول المستشفى.

هل خدمات النقل متاحة؟

إذا كنت تواجه صعوبة في حضور مواعيدك الطبية أو مواعيد الصحة السلوكية، يساعد برنامج Medi-Cal في ترتيب النقل لك. يجب توفير النقل لأعضاء Medi-Cal الذين لا يستطيعون توفير وسائل النقل بأنفسهم والذين يحتاجون إلى خدمات مغطاة من Medi-Cal. هناك نوعان من وسائل النقل للمواعيد:

- غير طبية: النقل عبر سيارة خاصة أو عامة للأشخاص الذين ليس لديهم وسيلة أخرى للوصول إلى موعدهم.

- طبية غير طارئة: النقل عبر سيارة إسعاف، أو سيارة كرسي متحرك، أو سيارة محمولة للأشخاص الذين لا يستطيعون استخدام النقل العام أو الخاص.

النقل متاح أيضًا للرحلات إلى الصيدلية أو لالتقاط المستلزمات الطبية اللازمة، الأطراف الصناعية، الأجهزة التقويمية، والمعدات الأخرى.

إذا كنت مشتركًا في Medi-Cal ولكنك لست مسجلاً في خطة رعاية صحية مدارة، وتحتاج إلى نقل غير طبي لخدمة متعلقة بالصحة، يمكنك الاتصال بمقدم خدمات النقل غير الطبية مباشرة أو طلب المساعدة من مقدم الخدمة الخاص بك. عند الاتصال بشركة النقل، سيُطلب منك معلومات حول تاريخ ووقت موعدك.

إذا كنت بحاجة إلى نقل طبي غير طارئ، يمكن لمقدم الخدمة الخاص بك وصف النقل الطبي غير الطارئ وربطك بمقدم خدمات النقل لتنسيق رحلتك من وإلى موعدك.

لمزيد من المعلومات والمساعدة بشأن النقل، اتصل بخطة الرعاية الصحية المدارة الخاصة بك.

حقوق الأعضاء

ما هي حقوقي كمستفيد من خدمات الصحة السلوكية Medi-Cal؟

بصفتك عضوًا في Medi-Cal، لديك الحق في تلقي خدمات الصحة السلوكية اللازمة طبيًا من مقاطعتك. عند الوصول إلى خدمات الصحة السلوكية، لديك الحق في:

- أن تُعامل باحترام شخصي واحترام لكرامتك وخصوصيتك.

- الحصول على تفسيرات واضحة ومفهومة حول خيارات العلاج المتاحة.
- المشاركة في القرارات المتعلقة برعايتك الصحية السلوكية. بما في ذلك الحق في رفض أي علاج لا ترغب في تلقيه.
- الحصول على هذا الكتيب للتعرف على خدمات المقاطعة، التزامات المقاطعة، وحقوقك.
- طلب نسخة من سجلاتك الطبية وطلب إجراء تغييرات عليها إذا لزم الأمر.
- أن تكون خاليًا من أي شكل من أشكال التقييد أو العزل المفروض كوسيلة للإكراه، أو التأديب، أو الراحة، أو الانتقام.
- الحصول على وصول سريع إلى الرعاية على مدار الساعة طوال أيام الأسبوع للحالات الطارئة أو العاجلة أو الأزمات عند الضرورة الطبية.
- عند الطلب، تلقي مواد مكتوبة بتنسيقات بديلة مثل برايل، أو طباعة كبيرة الحجم، أو تنسيق صوتي في الوقت المناسب.
- تلقي خدمات الصحة السلوكية من المقاطعة وفقًا لعقدها مع الولاية بشأن التوافر، والقدرة، والتنسيق، والتغطية، والموافقة على الرعاية. تلتزم المقاطعة بـ:
    - توظيف أو التعاقد مع عدد كافٍ من مقدمي الخدمات للتأكد من أن جميع أعضاء Medi-Cal المؤهلين الذين يستوفون شروط خدمات الصحة السلوكية يمكنهم الحصول عليها في الوقت المناسب.

- تغطية الخدمات اللازمة طبيًا من خارج الشبكة في الوقت المناسب إذا لم يكن لدى المقاطعة موظف أو مقدم خدمة متعاقد يمكنه تقديم الخدمات.

ملاحظة: يجب أن تضمن المقاطعة أنك لن تدفع أي تكلفة إضافية عند رؤية مقدم خدمة خارج الشبكة. معلومات إضافية:

- *الخدمات الصحية السلوكية اللازمة طبيًا* للأفراد الذين تبلغ أعمارهم 21 عامًا أو أكثر هي خدمات معقولة وضرورية لحماية الحياة، ومنع مرض خطير أو إعاقة خطيرة، أو لتخفيف الألم الشديد. الخدمات الصحية السلوكية اللازمة طبيًا للأفراد الذين تقل أعمارهم عن 21 عامًا هي خدمات تدعم أو تحسن أو تجعل حالة الصحة السلوكية أكثر تحملاً.

- مقدم الخدمة *خارج الشبكة* هو مقدم خدمة غير مدرج في قائمة مقدمي الخدمات الخاصة بالمقاطعة.

- عند الطلب، تقديم رأي ثانٍ من مقدم رعاية صحية مؤهل داخل الشبكة أو خارجها دون أي تكلفة إضافية.

- ضمان تدريب مقدمي الخدمات لتقديم خدمات الصحة السلوكية التي يوافقون على تغطيتها.

- التأكد من أن خدمات الصحة السلوكية التي تغطيها المقاطعة كافية من حيث الكمية، والمدة، والنطاق لتلبية احتياجات أعضاء Medi-Cal المؤهلين. يشمل ذلك ضمان أن طريقة الموافقة على دفع تكاليف الخدمات تستند إلى الضرورة الطبية وأن معايير الوصول تُستخدم بشكل عادل.

Behavioral Health

- التأكد من أن مقدمي الخدمات يقومون بإجراء تقييمات شاملة ويتعاونون معك لتحديد أهداف العلاج.
- تنسيق الخدمات التي تقدمها المقاطعة مع الخدمات المقدمة لك من خلال خطة رعاية صحية مدارة أو مقدم الرعاية الأولية إذا لزم الأمر.
- المشاركة في جهود الولاية لتوفير خدمات تراعي التنوع الثقافي لجميع الأفراد، بما في ذلك أولئك الذين لديهم كفاءة محدودة في اللغة الإنجليزية وخلفيات ثقافية وعرقية متنوعة.

- التعبير عن حقوقك دون تغييرات ضارة في علاجك.
- تلقي العلاج والخدمات بما يتماشى مع حقوقك الموضحة في هذا الكتيب ومع جميع القوانين الفيدرالية وقوانين الولاية المطبقة مثل:
  - المادة السادسة من قانون الحقوق المدنية لعام 1964 كما هو مطبق في اللوائح عندالمادة 45 من مدونة اللوائح الفيدرالية الجزء 80.
  - قانون التمييز على أساس العمر لعام 1975 كما هو مطبق في اللوائح عندالمادة 45 من مدونة اللوائح الفيدرالية الجزء 91.
  - قانون إعادة التأهيل لعام 1973.
  - المادة التاسعة من تعديلات التعليم لعام 1972 (بشأن البرامج والأنشطة التعليمية).
  - الباب الثاني والثالث من قانون الأمريكيين ذوي الإعاقة.
  - المادة 1557 من قانون حماية المرضى والرعاية الميسرة.

- قد تكون لديك حقوق إضافية بموجب قوانين الولاية بشأن علاج الصحة السلوكية. للتواصل مع مدافع حقوق المرضى الخاص بمقاطعتك، يرجى الاتصال بمقاطعتك باستخدام رقم الهاتف المدرج على غلاف الكتيب.

قرارات المزايا السلبية

ما هي حقوقي إذا رفضت المقاطعة الخدمات التي أريدها أو أعتقد أنني بحاجة إليها؟

إذا رفضت مقاطعتك أو قيدت أو خفضت أو أجلت أو أوقفت خدمة تعتقد أنك بحاجة إليها، لديك الحق في الحصول على إشعار كتابي من المقاطعة. يُطلق على هذا الإشعار اسم "إشعار تحديد المزايا السلبية". كما لديك الحق في عدم الموافقة على القرار من خلال طلب استئناف. توضح الأقسام أدناه معلومات حول إشعار تحديد المزايا السلبية وما يجب فعله إذا كنت لا توافق على قرار المقاطعة.

ما هو تحديد المزايا السلبية؟

يُعرف تحديد المزايا السلبية بأنه أي من الإجراءات التالية

التي تتخذها المقاطعة:

- رفض أو تحديد الموافقة على الخدمة المطلوبة. يشمل ذلك القرارات بناءً على نوع الخدمة أو مستواها، الضرورة الطبية، الملاءمة، المكان، أو فعالية الميزة المغطاة؛
- خفض أو تعليق أو إنهاء خدمة معتمدة مسبقًا؛
- رفض، كليًا أو جزئيًا، دفع تكلفة خدمة؛

- الفشل في توفير الخدمات في الوقت المناسب؛
- الفشل في التصرف ضمن الإطار الزمني المطلوب لحل الشكاوى والاستئنافات. الأطر الزمنية المطلوبة:
  - إذا قدمت شكوى إلى المقاطعة ولم تتلق قرارًا كتابيًا بشأنها في غضون 30 يومًا.
  - إذا قدمت استئنافًا إلى المقاطعة ولم تتلق قرارًا كتابيًا بشأنه في غضون 30 يومًا.
  - إذا قدمت استئنافًا مُعجّلًا ولم تتلق ردًا خلال 72 ساعة.
- رفض طلب العضو للنزاع حول المسؤولية المالية.

ما هو إشعار تحديد المزايا السلبية؟

إشعار تحديد المزايا السلبية هو خطاب كتابي سترسله لك مقاطعتك إذا قررت رفض أو تقييد أو خفض أو تأخير أو إنهاء الخدمات التي تعتقد أنت ومقدم الخدمة الخاص بك أنه يجب أن تحصل عليها. يشمل ذلك رفض:

- دفع تكلفة خدمة.
- مطالبات للحصول على خدمات غير مغطاة.
- مطالبات للخدمات التي ليست ضرورية طبيًا.
- مطالبات للخدمات من نظام تقديم خاطئ.
- طلب النزاع حول المسؤولية المالية.

ملاحظة: يُستخدم إشعار تحديد المزايا السلبية أيضًا لإبلاغك إذا لم يتم حل شكواك أو استئنافك أو استئنافك المُعجّل في الوقت المناسب، أو إذا لم تحصل على الخدمات ضمن معايير الجدول الزمني للمقاطعة لتقديم الخدمات.

توقيت الإشعار

يجب أن ترسل المقاطعة الإشعار:

- إلى العضو قبل 10 أيام على الأقل من تاريخ الإجراء المتعلق بإنهاء أو تعليق أو تقليل خدمة الصحة السلوكية التي تم اعتمادها مسبقًا.
- إلى العضو في غضون يومي عمل من اتخاذ القرار برفض الدفع أو القرارات التي تؤدي إلى رفض أو تأخير أو تعديل كل أو جزء من خدمات الصحة السلوكية المطلوبة.

هل سأحصل دائمًا على إشعار تحديد المزايا السلبية عندما لا أحصل على الخدمات التي أريدها؟

نعم، يجب أن تتلقى إشعارًا بتحديد المزايا السلبية. إذا لم تتلق إشعارًا، يمكنك تقديم استئناف إلى المقاطعة، أو إذا أكملت عملية الاستئناف، يمكنك طلب جلسة استماع عادل من الولاية. عند الاتصال بمقاطعتك، أشر إلى أنك واجهت تحديدًا للمزايا السلبية ولكنك لم تتلق إشعارًا. تتضمن المعلومات حول كيفية تقديم استئناف أو طلب جلسة استماع عادل من الولاية في هذا الكتيب ويجب أن تكون متوفرة أيضًا في مكتب مقدم الخدمة الخاص بك.

Behavioral Health

ما الذي سيخبرني به إشعار تحديد المزايا السلبية؟

سيخبرك إشعار تحديد المزايا السلبية بـ:

- ما قامت به مقاطعتك ويؤثر عليك وعلى قدرتك على الحصول على الخدمات.
- تاريخ سريان القرار وسبب اتخاذ القرار.
- القواعد الفيدرالية أو الخاصة بالولاية التي استند إليها القرار.
- حقوقك في تقديم استئناف إذا لم توافق على قرار المقاطعة.
- كيفية الحصول على نسخ من المستندات، السجلات، والمعلومات الأخرى المتعلقة بقرار المقاطعة.
- كيفية تقديم استئناف إلى المقاطعة.
- كيفية طلب جلسة استماع عادل من الولاية إذا لم تكن راضيًا عن قرار المقاطعة بشأن استئنافك.
- كيفية طلب استئناف مُعجّل أو جلسة استماع عادل مُعجّلة من الولاية.
- كيفية الحصول على المساعدة في تقديم استئناف أو طلب جلسة استماع عادل من الولاية.
- المدة الزمنية المتاحة لك لتقديم استئناف أو طلب جلسة استماع عادل من الولاية.

- حقك في الاستمرار في تلقي الخدمات أثناء انتظار قرار الاستئناف أو جلسة الاستماع العادل، وكيفية طلب استمرار هذه الخدمات، وما إذا كانت تكاليف هذه الخدمات ستغطيها Medi-Cal.

- الإطارات الزمنية لتقديم استئنافك أو طلب جلسة استماع عادل من الولاية إذا كنت ترغب في استمرار الخدمات.

ماذا يجب أن أفعل عندما أتلقى إشعار تحديد المزايا السلبية؟

عندما تتلقى إشعار تحديد المزايا السلبية، يجب عليك قراءة جميع المعلومات الواردة في الإشعار بعناية. إذا لم تفهم الإشعار، يمكن لمقاطعتك مساعدتك. يمكنك أيضًا أن تطلب من شخص آخر مساعدتك.

يمكنك طلب استمرار الخدمة التي تم إيقافها عند تقديم استئناف أو طلب لجلسة استماع عادل من الولاية. يجب عليك طلب استمرار الخدمات في موعد لا يتجاوز 10 أيام تقويمية من تاريخ ختم البريد على إشعار تحديد المزايا السلبية أو تسليمه إليك، أو قبل تاريخ سريان التغيير.

مسؤوليات الأعضاء

ما هي مسؤولياتي كعضو في Medi-Cal؟

من المهم أن تفهم كيفية عمل خدمات المقاطعة حتى تتمكن من الحصول على الرعاية التي تحتاجها. من المهم أيضًا:

- حضور جلسات العلاج الخاصة بك كما هو مقرر. ستحقق أفضل النتائج إذا عملت مع مقدم الخدمة الخاص بك لتطوير أهداف لعلاجك واتباع تلك الأهداف. إذا كنت بحاجة إلى تفويت موعد، اتصل بمقدم الخدمة الخاص بك قبل 24 ساعة على الأقل، وحدد موعدًا جديدًا ليوم ووقت آخر.

Behavioral Health

- احمل دائمًا بطاقة تعريف مزايا Medi-Cal (BIC) وبطاقة هوية تحمل صورتك عندما تحضر جلسات العلاج.
- أخبر مقدم الخدمة إذا كنت بحاجة إلى مترجم شفهي قبل موعدك.
- أخبر مقدم الخدمة بكل مخاوفك الطبية. كلما شاركت بمعلومات كاملة عن احتياجاتك، زادت فرص نجاح علاجك.
- تأكد من طرح أي أسئلة لديك على مقدم الخدمة الخاص بك. من المهم جدًا أن تفهم تمامًا المعلومات التي تتلقاها أثناء العلاج.
- اتبع الخطوات المخطط لها التي اتفقت عليها أنت ومقدم الخدمة الخاص بك.
- اتصل بالمقاطعة إذا كانت لديك أي أسئلة حول خدماتك أو إذا واجهت أي مشكلات مع مقدم الخدمة الخاص بك ولم تتمكن من حلها.
- أخبر مقدم الخدمة والمقاطعة إذا كانت هناك أي تغييرات في معلوماتك الشخصية. مثل عنوانك، رقم هاتفك، وأي معلومات طبية أخرى قد تؤثر على قدرتك على المشاركة في العلاج.
- تعامل مع الموظفين الذين يقدمون علاجك باحترام ولباقة.
- إذا اشتبهت في وجود احتيال أو سوء تصرف، أبلغ عنه:
    - يطلب قسم خدمات الرعاية الصحية من أي شخص يشتبه في وجود احتيال أو إسراف أو إساءة استخدام في Medi-Cal الاتصال بخط Medi-Cal لمكافحة الاحتيال على الرقم **1-800-822-6222**. إذا شعرت أن هناك حالة طارئة، يرجى الاتصال برقم **911** للحصول على مساعدة فورية. المكالمة مجانية، ويمكن للمتصل أن يبقى مجهول الهوية.

- يمكنك أيضًا الإبلاغ عن الاحتيال أو الإساءة عبر البريد الإلكتروني إلى fraud@dhcs.ca.gov أو استخدام النموذج الإلكتروني على الرابط http://www.dhcs.ca.gov/individuals/Pages/StopMedi-CalFraud.aspx.

هل يجب أن أدفع مقابل Medi-Cal؟

معظم الأشخاص المشتركين في Medi-Cal لا يضطرون لدفع أي شيء مقابل الخدمات الطبية أو خدمات الصحة السلوكية. في بعض الحالات، قد تضطر إلى دفع مقابل الخدمات الطبية و/أو خدمات الصحة السلوكية بناءً على مقدار المال الذي تحصل عليه أو تكسبه شهريًا.

- إذا كان دخلك أقل من حدود Medi-Cal لحجم عائلتك، فلن تضطر إلى دفع أي شيء مقابل الخدمات الطبية أو خدمات الصحة السلوكية.
- إذا كان دخلك أكثر من حدود Medi-Cal لحجم عائلتك، فسيتعين عليك دفع مبلغ معين مقابل الخدمات الطبية أو خدمات الصحة السلوكية. يسمى هذا المبلغ "نصيبك من التكلفة". بمجرد دفع "نصيبك من التكلفة"، سيغطي Medi-Cal بقية الفواتير الطبية المغطاة لهذا الشهر. في الأشهر التي لا تكون لديك فيها نفقات طبية، لن تضطر إلى دفع أي شيء.
- قد تضطر إلى دفع "مساهمة مشتركة" مقابل أي علاج تحت Medi-Cal. هذا يعني أنك تدفع مبلغًا من جيبك في كل مرة تحصل فيها على خدمة طبية أو تذهب إلى غرفة الطوارئ في المستشفى للحصول على خدماتك العادية.
- سيخبرك مقدم الخدمة إذا كنت بحاجة إلى دفع مساهمة مشتركة.

Behavioral Health

إشعار بممارسات الخصوصية

معلوماتك.
حقوقك.

مسؤولياتنا.

يصف هذا الإشعار كيف يمكن استخدام معلوماتك الصحية والإفصاح عنها وكيف يمكنك الوصول إلى هذه المعلومات.

يرجى مراجعته بعناية.

عندما يتعلق الأمر بمعلوماتك الصحية، لديك حقوق معينة.
يشرح هذا القسم حقوقك وبعض مسؤولياتنا لمساعدتك.

الحصول على نسخة إلكترونية أو ورقية من سجلك الطبي

- يمكنك طلب رؤية أو الحصول على نسخة إلكترونية أو ورقية من سجلك الطبي والمعلومات الصحية الأخرى التي لدينا عنك.
- سنوفر لك نسخة أو ملخصًا من معلوماتك الصحية، عادةً في غضون 30 يومًا من طلبك. قد نفرض رسومًا معقولة بناءً على التكلفة.

طلب تصحيح سجلك الطبي	• يمكنك طلب تصحيح معلومات صحية عنك تعتقد أنها غير صحيحة أو غير مكتملة. • قد نقول "لا" لطلبك، ولكننا سنخبرك بالسبب كتابيًا خلال 60 يومًا
طلب اتصالات سرية	• يمكنك طلب التواصل معك بطريقة محددة (مثل الهاتف المنزلي أو المكتبي) أو إرسال البريد إلى عنوان مختلف. • سنوافق على جميع الطلبات المعقولة.
طلب الحد من ما نستخدمه أو نشاركه	• يمكنك طلب عدم استخدام أو مشاركة معلومات صحية معينة لأغراض العلاج أو الدفع أو عملياتنا. • لسنا ملزمين بالموافقة على طلبك، وقد نقول "لا" إذا كان ذلك سيؤثر على رعايتك. • إذا دفعت مقابل خدمة أو عنصر رعاية صحية بالكامل من جيبك الخاص، يمكنك طلب عدم مشاركة تلك المعلومات لغرض الدفع أو عملياتنا مع شركة التأمين الخاصة بك. • سنقول "نعم" ما لم تتطلب منا القوانين مشاركة هذه المعلومات.

الحصول على قائمة بالأطراف الذين شاركنا المعلومات معهم	• يمكنك طلب قائمة (محاسبة) بالمرات التي شاركنا فيها معلوماتك الصحية خلال السنوات الست السابقة لتاريخ طلبك، مع من شاركناها، ولماذا. • سنشمل جميع الإفصاحات باستثناء تلك المتعلقة بالعلاج أو الدفع أو عمليات الرعاية الصحية، وبعض الإفصاحات الأخرى (مثل التي طلبتها منا). سنوفر محاسبة واحدة سنويًا مجانًا، ولكن قد نفرض رسومًا معقولة إذا طلبت محاسبة إضافية خلال 12 شهرًا.
الحصول على نسخة من إشعار الخصوصية هذا	• يمكنك طلب نسخة ورقية من هذا الإشعار في أي وقت، حتى إذا وافقت على استلام الإشعار إلكترونيًا. سنوفر لك نسخة ورقية على الفور.
اختيار شخص للعمل نيابة عنك	• إذا منحت شخصًا تفويضًا طبيًا أو إذا كان شخص ما وصيًا قانونيًا عليك، يمكن لهذا الشخص ممارسة حقوقك واتخاذ الخيارات المتعلقة بمعلوماتك الصحية. • سنتأكد من أن الشخص لديه هذه السلطة ويمكنه العمل نيابة عنك قبل اتخاذ أي إجراء.
تقديم شكوى إذا شعرت أن	• يمكنك تقديم شكوى إذا شعرت أننا انتهكنا حقوقك عن طريق الاتصال بنا باستخدام المعلومات الموجودة في الصفحة 1.

Behavioral Health

حقوقك قد انتهكت

- يمكنك تقديم شكوى إلى مكتب الحقوق المدنية بوزارة الصحة والخدمات الإنسانية الأمريكية عن طريق إرسال خطاب إلى 90 شارع السابع، الجناح 100-4 سان فرانسيسكو، كاليفورنيا 94103، أو الاتصال بالرقم 1-800-368-1019، أو زيارة الموقع: www.hhs.gov/ocr/privacy/hipaa/complaints/
- لن ننتقم منك لتقديم شكوى.

في بعض الحالات، يمكنك إخبارنا بخياراتك حول ما نشاركه. إذا كان لديك تفضيل واضح حول كيفية مشاركة معلوماتك في الحالات الموصوفة أدناه، تحدث معنا. أخبرنا بما تريدنا أن نفعله، وسنتبع تعليماتك.

في هذه الحالات، لديك الحق والاختيار لإخبارنا بـ:

- مشاركة المعلومات مع عائلتك أو أصدقائك المقربين أو الآخرين المشاركين في رعايتك
- مشاركة المعلومات في حالة الإغاثة في الكوارث
- تضمين أو إزالة معلوماتك من دليل المستشفى
- الاتصال بك لأغراض جمع التبرعات
- إذا لم تتمكن من إخبارنا بتفضيلاتك (مثل إذا كنت فاقدًا للوعي). قد نشارك معلوماتك إذا كنا

نعتقد أن ذلك يصب في مصلحتك. قد نشارك معلوماتك عندما يكون ذلك ضروريًا لتقليل تهديد خطير ووشيك للصحة أو السلامة.

في هذه الحالات، لن نشارك معلوماتك إلا إذا منحتنا إذنًا كتابيًا:	• لأغراض التسويق • بيع معلوماتك • معظم مشاركات ملاحظات العلاج النفسي
في حالة جمع التبرعات أو الحملات الإعلامية:	• قد نتصل بك للمشاركة، ولكن يمكنك أن تطلب منا عدم الاتصال بك مرة أخرى.

كيف نستخدم أو نشارك معلوماتك الصحية بشكل عام؟ نستخدم أو نشارك معلوماتك الصحية عادةً بالطرق التالية.

علاجك	يمكننا استخدام معلوماتك الصحية ومشاركتها مع مهنيين آخرين يقدمون العلاج لك.	***مثال:*** *طبيب يعالجك من إصابة يطلب من طبيب آخر معلومات عن حالتك الصحية العامة.*
إدارة منظمتنا	يمكننا استخدام ومشاركة معلوماتك الصحية لإدارة عملنا، وتحسين رعايتك، والتواصل معك عند الحاجة.	***مثال:*** *نستخدم معلوماتك الصحية لإدارة علاجك وخدماتك.*
فاتورة خدماتك	يمكننا استخدام ومشاركة معلوماتك الصحية لإصدار الفواتير والحصول على	***مثال:*** *نعطي معلومات عنك إلى خطة التأمين*

الدفع من Medi-Cal، Medicare، خطط التأمين الصحي، أو شركات التأمين الأخرى.	*الصحي الخاصة بك حتى تدفع مقابل خدماتك.*

كيف يمكننا استخدام أو مشاركة معلوماتك الصحية بطرق أخرى؟

يُسمح لنا أو يُطلب منا مشاركة معلوماتك بطرق أخرى – عادةً بطرق تساهم في المصلحة العامة، مثل الصحة العامة والبحث. يجب أن نلتزم بالعديد من الشروط القانونية قبل أن نتمكن من مشاركة معلوماتك لهذه الأغراض. لمزيد من المعلومات، راجع:
http://www.hhs.gov/ocr/privacy/hipaa/understanding/consumers/index.html

المساعدة في قضايا الصحة والسلامة العامة	• منع الأمراض أو الإصابات أو الإعاقات • الإبلاغ عن الولادات والوفيات • المساعدة في استرجاع المنتجات • الإبلاغ عن التفاعلات السلبية للأدوية • الإبلاغ عن الإساءة أو الإهمال أو العنف المنزلي المشتبه به • منع أو تقليل تهديد خطير لصحة أو سلامة أي شخص
إجراء البحوث	• يمكننا استخدام أو مشاركة معلوماتك لإجراء البحوث الصحية.

الامتثال للقانون	• سنشارك معلوماتك إذا كانت القوانين الفيدرالية أو الخاصة بالولاية تتطلب ذلك، بما في ذلك مع وزارة الصحة والخدمات الإنسانية الأمريكية إذا أرادت التأكد من امتثالنا لقانون الخصوصية الفيدرالي.
الاستجابة لطلبات التبرع بالأعضاء والأنسجة	• يمكننا مشاركة معلوماتك الصحية مع منظمات التبرع بالأعضاء.
التعاون مع الفاحص الطبي أو مدير الجنازة	• يمكننا مشاركة معلوماتك الصحية مع الفاحص الطبي أو مدير الجنازة عند وفاة الفرد.
التعامل مع مطالبات تعويض العمال، تطبيق القانون، وطلبات حكومية أخرى	• يمكننا استخدام أو مشاركة معلوماتك الصحية: • لمطالبات تعويض العمال • لأغراض تطبيق القانون أو مع مسؤول إنفاذ القانون • مع وكالات الرقابة الصحية للأنشطة المصرح بها قانونيًا • لوظائف حكومية خاصة مثل العسكرية، الأمن القومي، وخدمات الحماية الرئاسية
الرد على الدعاوى والإجراءات القانونية	• يمكننا مشاركة معلوماتك الصحية استجابةً لأمر محكمة أو أمر إداري، أو استجابةً لاستدعاء.

ملاحظة: يحمي القانون الفيدرالي (42 CFR الجزء 2) معلوماتك الصحية إذا كنت تقدم طلبًا أو تتلقى خدمات لعلاج تعاطي المخدرات أو الكحول. عمومًا، إذا كنت تقدم طلبًا أو تتلقى خدمات لعلاج تعاطي المخدرات أو الكحول، لا يمكننا الإفصاح لأي شخص خارج منظمتنا بأنك تحضر برنامجنا أو مشاركة أي معلومات تحدد هويتك كفرد يسعى للعلاج، إلا في الظروف المذكورة في هذا الإشعار.

مسؤولياتنا

- نحن ملزمون قانونيًا بالحفاظ على خصوصية وأمان معلوماتك الصحية المحمية.
- سنخبرك بسرعة إذا حدث خرق قد يؤثر على خصوصية أو أمان معلوماتك.
- يجب علينا اتباع الواجبات وممارسات الخصوصية الموضحة في هذا الإشعار وتزويدك بنسخة منه.
- لن نستخدم أو نشارك معلوماتك إلا كما هو موضح هنا ما لم تخبرنا كتابيًا أننا يمكننا ذلك. إذا أخبرتنا أنك توافق، يمكنك تغيير رأيك في أي وقت. أخبرنا كتابيًا إذا غيرت رأيك.

لمزيد من المعلومات، راجع:
www.hhs.gov/ocr/privacy/hipaa/understanding/consumers/noticepp.html.

Behavioral Health

تغييرات على شروط هذا الإشعار

يمكننا تغيير شروط هذا الإشعار، وستنطبق التغييرات على جميع المعلومات التي لدينا عنك. سيكون الإشعار الجديد متاحًا عند الطلب، في مكتبنا، وعلى موقعنا الإلكتروني.

تاريخ سريان الإشعار: 2013

مُراجع: أغسطس 2017؛ يونيو 2022

Behavioral Health

مزيد من المعلومات من مقاطعتك

تلتزم ACBHD بعافيتك. نحن نحترم صوتك وندعم المساواة في خدمات الرعاية الصحية.

نود أن تعرف أن هذه المعلومات متاحة باللغات المذكورة أدناه:

- Spanish (Español): Este folleto está disponible en Español
- Vietnamese (Tiếng Việt): Tập sách này có bằng tiếng Việt
- Korean (**한국어**): 이 책자는 한국어로 제공됩니다.
- Chinese Traditional (**繁体中文**): **這本手冊有中文版**
- Chinese Simplified (简体中文): 这本手册有中文版
- Farsi (فارسی): این اطلاعات به زبان فارسی موجود است
- Tagalog (Tagalog/Filipino): Ang impormasyong ito ay maaaring makuha sa Tagalog.
- Arabic (عربي): يتوفر هذا الدليل باللغة العربية.

للاطلاع على قائمة كاملة بمقدمي خدماتنا الحاليين، يُرجى الاطلاع على دليل مقدمي الخدمات على موقعنا الإلكتروني العام:
https://acbh.my.site.com/ProviderDirectory/s/

إذا كنت بحاجة إلى هذه المعلومات بأي لغة غير مذكورة أعلاه، يُرجى الاتصال بمقدم الرعاية الحالي أو بمقدم الرعاية الحالي أو بمكتب ACBHD على رقم الهاتف المدرج على غلاف هذا الكتيب.

Behavioral Health

إشعار عدم التمييز

التمييز مخالف للقانون. تتبع إدارة الصحة السلوكية في مقاطعة ألاميدا (تشمل مقدمي الخدمة في المقاطعة والعقد) قوانين الحقوق المدنية على مستوى الولاية والفيدرالية. إن إدارة الصحة السلوكية في مقاطعة ألاميدا (إدارة الصحة السلوكية بمقاطعة ألاميدا) لا تمارس التمييز بشكل غير قانوني، كما ولا تستبعد الأشخاص أو تعاملهم بشكل مختلف بسبب الجنس، العرق، اللون، الدين، الأصول، الأصل القومي، المجموعة العرقية، العمر، الإعاقة العقلية، الإعاقة الجسدية، الحالة الطبية، المعلومات الوراثية، الحالة الاجتماعية، الجنس، الهوية الجنسية أو التوجه الجنسي.

يوفر إدارة الصحة السلوكية بمقاطعة ألاميدا:

- مساعدات وخدمات مجانية للأشخاص ذوي الإعاقة بهدف مساعدتهم على التواصل بشكل أفضل، على سبيل المثال:
  - مترجمين مؤهلين للغة الإشارة
  - المعلومات المكتوبة بطرق أخرى (طباعة كبيرة، بطريقة برايل، تسجيلات صوتية أو بطرق إلكترونية يمكن الوصول إليها)
- خدمات لغوية مجانية للأشخاص الذين لغتهم الأساسية ليست الإنجليزية، على سبيل المثال:
  - مترجمين مؤهلين
  - المعلومات مكتوبة بلغات أخرى

إذا كنت بحاجة إلى هذه الخدمات، اتصل من فضلك بمزود الخدمة الخاص بك أو أن تقم بالاتصال بـ إدارة الصحة السلوكية بمقاطعة ألاميدا ACCESS على الرقم 1-800-491-9099 (الاتصال الهاتفي عبر الهاتف الثابت: 711. أو إذا كنت لا يمكنك السمع أو التحدث بشكل جيد، يرجى الاتصال بالرقم **711 التابع لولاية كاليفورنيا)**. بناءً على الطلب، يمكن توفير هذه الوثيقة لك بطريقة برايل، طباعة كبيرة، تسجيلات صوتية، أو بطرق إلكترونية يمكن الوصول إليها.

كيفية تقديم شكوى

إذا كنت تعتقد أن إدارة الصحة السلوكية بمقاطعة ألاميدا فشلت في تقديم هذه الخدمات أو أنها مارست التمييز بشكل غير قانوني بطريقة أخرى على أساس الجنس، العرق، اللون، الدين، الأصول، الأصل القومية، المجموعة العرقية، العمر، الإعاقة العقلية، الإعاقة الجسدية، الحالة الطبية، المعلومات الوراثية، الحالة الاجتماعية، الجنس، الهوية الجنسية، التوجه الجنسي، يمكنك تقديم شكوى إلى مكتب مساعدة المستهلك التابع لإدارة الصحة السلوكية بمقاطعة ألاميدا. يمكنك تقديم شكوى عن طريق الهاتف، كتابيًا، أو أن تقدمها بشكل شخصي:

- عن طريق الهاتف: يمكنك الاتصال بخدمة مساعدة المستهلك بين الساعة التاسعة (9) صباحًا والخامسة (5) مساءً، من يوم الاثنين إلى يوم الجمعة، وذلك عن طريق الاتصال بالرقم 1-800-779-0787. أو إذا كنت لا يمكنك السمع أو التحدث بشكل جيد، يرجى الاتصال بالرقم 711 التابع لولاية كاليفورنيا).
- كتابياً: قم بملء نموذج الشكوى أو اكتب رسالة وقم بإرسالها إلى:

مساعدة المستهلك
2000 خليج إمباركاديرو، الجناح 400
أوكلاند، كاليفورنيا 94606

- بشكل شخصي: قم بزيارة مكتب مقدم الخدمة الخاص بك أو منظمة الصحة العقلية، 2855 شارع تيليغراف، الجناح 501، بيركلي، كاليفورنيا 94705 وقل أنك تريد تقديم شكوى.

تتوفر نماذج الشكاوى عبر الإنترنت، قم بزيارة: https://www.acbhcs.org/plan-administration/file-a-grievance/.

مكتب الحقوق المدنية – إدارة خدمات الرعاية الصحية في كاليفورنيا

يمكنك أيضًا تقديم شكوى التي تتعلق بالحقوق المدنية إلى إدارة خدمات الرعاية الصحية في ولاية كاليفورنيا، مكتب الحقوق المدنية عبر الهاتف أو كتابياً أو إلكترونيًا:

- عن طريق الهاتف: اتصل **على الرقم 916-440-7370**. إذا لم تتمكن من التحدث أو السمع بشكل جيد، يرجى الاتصال بالرقم **711 (تتابع ولاية كاليفورنيا)**.
- كتابياً: قم بملء نموذج الشكوى أو أرسل رسالة إلى:

إدارة خدمات الرعاية الصحية
مكتب الحقوق المدنية
صندوق بريد 997413, MS 0009
ساكرامنتو، كاليفورنيا 95899-7413

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

تتوفر نماذج الشكوى على:
https://www.dhcs.ca.gov/discrimination-grievance-procedures

مكتب الحقوق المدنية – وزارة الصحة والخدمات الإنسانية الأمريكية

إذا كنت تعتقد أنك تعرضت للتمييز على أساس العرق، اللون، الأصل القومي، العمر، الإعاقة أو الجنس، فإنه بإمكانك أيضًا تقديم شكوى تتعلق بالحقوق المدنية إلى وزارة الصحة والخدمات الإنسانية الأمريكية، مكتب الحقوق المدنية عبر الهاتف أو كتابياً أو إلكترونيًا:

- عن طريق الهاتف: اتصل على الرقم **1-800-368-1019**. إذا لم تتمكن من التحدث أو السماع بشكل جيد، يرجى الاتصال

  الاتصال الهاتفي عبر الهاتف الثابت/التحويل الرقمي عبر الهاتف الثابت 1-800-537-7697.

- كتابياً: قم بملء نموذج الشكوى أو أرسل رسالة إلى:

  وزارة الصحة والخدمات الإنسانية الأمريكية
  200 شارع الاستقلال، جنوب غرب
  الغرفة F509، مبنى HHH
  واشنطن العاصمة، 20201

- إلكترونياً: ادخل إلى بوابة الشكاوى الخاصة لمكتب الحقوق المدنية على الرابط التالي
https://ocrportal.hhs.gov/ocr/portal/lobby.jsf

تتوفر نماذج الشكوى على:
http://www.hhs.gov/ocr/office/file/index.html