



**Behavioral Health
Department**
Alameda County Health

دليل الأعضاء

**خدمات الصحة النفسية التخصصية ونظام تقديم
خدمات ميدي-كال المنظم للمخدرات**

إدارة الصحة السلوكية لمقاطعة ألاميدا

مكاتب الإدارة

2000 إمبركادير وكوف

أوكلاند، كاليفورنيا 94606

برنامج ACCESS وخط المساعدة الخاص بإدارة الصحة

السلوكية لمقاطعة ألاميدا (ACBHD)

متوفران على مدار الساعة طوال أيام الأسبوع.



برنامج ACCESS: 1-800-491-9099

خط المساعدة: 1-844-682-7215 (الاتصال الهاتفي

عبر الهاتف الثابت: 711)

تاريخ النفاذ: 1 فبراير 2026¹

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



إشعار بشأن توافر خدمات المساعدة اللغوية والوسائل المساعدة والخدمات الداعمة

English

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.

العربية (Arabic)

يرجى الإنتباه: إذا كنت بحاجة إلى مساعدة بلغتك، قم بالاتصال بمزود الخدمة الخاص بك أو اتصل بـ ACBHD ACCESS على الرقم 1-800-491-9099 (TTY: 711). تتوفر لدينا أيضاً 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.



Հայերեն (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:

ខ្មែរ (Cambodian)

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



繁體中文 (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。

فارسی (Farsi)

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



हिंदी (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।

Hmoob (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 (Japanese)

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

한국어 (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.



ພາສາລາວ (Laotian)

ປະກາດ: ຖ້າທ່ານຕ້ອງການຄວາມຊ່ວຍເຫຼືອເປັນພາສາຂອງທ່ານ ໃຫ້ໂທຫາຜູ້ໃຫ້ບໍລິການຂອງທ່ານ ຫຼື ໂທຫາ ACBHD ACCESS ທີ່ເບີ 1-800-491-9099 (TTY: 711).

ຍັງມີຄວາມຊ່ວຍເຫຼືອ ແລະ ການບໍລິການສໍາລັບຄົນພິການ ເຊັ່ນເອກະສານທີ່ເປັນອັກສອນນູນ ແລະ ໂຕພິມໃຫຍ່ ໂດຍໃຫ້ຕິດຕໍ່ຫາ ໂທຫາຜູ້ໃຫ້ບໍລິການຂອງທ່ານ ຫຼື ໂທຫາ ACBHD ACCESS ທີ່ເບີ 1-800-491-9099] (TTY: 711). ການບໍລິການເຫຼົ່ານີ້ບໍ່ຕ້ອງເສຍຄ່າໃຊ້ຈ່າຍໃດໆ.

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 (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 ਮੁਫਤ ਹਨ।

Русский (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.

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.

Tagalog (Filipino)

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.

ภาษาไทย (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

Українська (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.

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.

جدول المحتويات

15	لغات وصيغ أخرى
17	معلومات الاتصال بالمقاطعة
20	الغرض من هذا الدليل
22	معلومات خدمات الصحة السلوكية
28	الوصول إلى خدمات الصحة السلوكية
42	اختيار مقدم الخدمة
	حقل في الوصول إلى سجلات الصحة السلوكية ومعلومات دليل مقدمي
48	الخدمات باستخدام الأجهزة الذكية
49	نطاق الخدمات
97	الخدمات المتاحة عبر الهاتف أو التطبيب عن بُعد
	عملية حل المشكلات: تقديم شكوى، استئناف، أو طلب جلسة استماع
98	عادل من الولاية
121	التوجيه المسبق
123	الحقوق والمسؤوليات
143	إشعار عدم التمييز



Behavioral
Health

148 إشعار بممارسات الخصوصية

162 كلمات يجب معرفتها

180 معلومات إضافية من مقاطعتك

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 أيضاً 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). المكالمات 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 القُصّر كمتترجمين، إلا في حالة الطوارئ. يمكن للمقاطعة أيضاً توفير مساعدات وخدمات مساعدة لأحد أفراد العائلة أو صديق أو أي شخص آخر يكون من المناسب التواصل معه نيابةً عنك. خدمات الترجمة اللغوية والثقافية متوفرة مجاناً. 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). المكالمات مجانية.

معلومات الاتصال بالمقاطعة

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

أرقام هواتف مهمة

911

الطوارئ

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

خط المساعدة الهاتفي على مدار الساعة
طوال أيام الأسبوع لخدمات اضطرابات
تعاطي المخدرات

أو (510) 346-1000

برنامج **ACCESS** المتوفر على مدار
الساعة لخدمات الصحة النفسية

(800) 491-9099
(الاتصال الهاتفي عبر
الهاتف الثابت: 711)

[https://www.acbhc
s.org/](https://www.acbhc.org/)

الموقع العام

<https://acbh.my.site.com/ProviderDirectory/s/>

دليل مقدمي الخدمة

<https://www.acbhc.org/plan-administration/health-records-request-digital-copy/>

الوصول الرقمي إلى المعلومات الصحية

<https://www.acbhc.org/plan-administration/health-records-request-hard-copy/>

طلب الحصول على نسخة من السجلات الصحية

(800) 779-0787

خط تظلمات وطعون المستهلكين

(510) 835-2505

مناصرو حقوق المرضى

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 (8255) 1-800-273-TALK. الدردشة متاحة على

[.https://988lifeline.org/](https://988lifeline.org/)

للوصول إلى برامجك المحلية، يُرجى الاتصال بخط Access المتوفر على
مدار الساعة والمدرج في الصفحة السابقة.

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 ميدي-كال 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 ميدي-كال. إذا كانت لديك أي أسئلة حول مزايا ميدي-كال الخاصة بك، اتصل بالمقاطعة باستخدام رقم الهاتف الموجود على غلاف هذا الكتاب.

أين يمكنني الحصول على مزيد من المعلومات حول ميدي-كال؟
قم بزيارة الموقع الإلكتروني لإدارة خدمات الرعاية الصحية على

<https://www.dhcs.ca.gov/services/medi-cal/eligibility/Pages/Beneficiaries.aspx>

لمزيد من المعلومات حول ميدي-كال.

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 ميدي-كال وتحتاج إلى خدمات الصحة السلوكية، يجب عليك الاتصال بخط الوصول المتاح على مدار الساعة المذكور على غلاف هذا الدليل. يمكن أن تساعدك خطة الرعاية المدارية الخاصة بك في الاتصال بمقاطعتك إذا كانوا يعتقدون أنك أو أحد أفراد عائلتك بحاجة إلى خدمات صحة سلوكية لا تغطيها الخطة المدارية. 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 المفرط 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

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 الطفل أو الشخص الذي يقل عمره عن 21 عامًا إلى المساعدة؟

يمكنك التواصل مع مقاطعتك أو خطة الرعاية المدارة لإجراء فحص وتقييم لطفلك أو مراقبتك إذا كنت تعتقد أنهم يظهرون علامات تدل على وجود حالة صحية سلوكية. إذا كان طفلك أو مراقبتك مؤهلاً للحصول على ميدي-كال وأظهر الفحص أو التقييم الحاجة إلى خدمات الصحة السلوكية، فستقوم المقاطعة بتنظيم حصول طفلك أو مراقبتك على هذه الخدمات. يمكن لخطة الرعاية المدارة أيضًا مساعدتك في الاتصال بمقاطعتك إذا اعتقدوا أن طفلك أو مراقبتك بحاجة إلى خدمات صحة سلوكية لا تغطيها الخطة. كما توجد خدمات متاحة للآباء الذين يشعرون بالتوتر بسبب مسؤولياتهم كآباء. قد لا يحتاج القاصرون البالغون من العمر 12 عامًا أو أكثر إلى موافقة الوالدين لتلقي علاج أو استشارة في مجال الصحة النفسية للمرضى الخارجيين إذا كان الشخص المهني المعالج يعتقد أن القاصر ناضج بما يكفي للمشاركة في خدمات الصحة السلوكية. قد لا يحتاج القاصرون البالغون من

العمر 12 عامًا أو أكثر إلى موافقة الوالدين لتلقي الرعاية الطبية والاستشارة 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 مرأهقك يحتاج إلى المساعدة. إذا ظهرت أكثر من علامة أو استمرت لفترة طويلة، فقد يكون لدى طفلك أو مرأهقك 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 أحياناً
- 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

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 طارئة لا تتطلب إذنًا مسبقًا؛
- في غضون 96 ساعة من الحالة الطارئة التي تتطلب إذنًا مسبقًا؛
- 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 48 ساعة إذا طلبت خدمات لحالة طارئة لا تتطلب إذنًا مسبقًا؛

- في غضون 96 ساعة من الحالة الطارئة التي تتطلب إذنًا مسبقًا؛

- 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.

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 صحية عقلية أو حالة صحية عقلية مشتبه بها.
- غير قادر على الفور على توفير احتياجاته، مثل: الطعام أو الملابس أو المأوى أو السلامة الشخصية أو الحصول على الرعاية الطبية اللازمة بسبب حالة صحية عقلية أو حالة صحية عقلية مشتبه بها و/أو اضطراب شديد في تعاطي المخدرات.

يتم تغطية الخدمات الطارئة على مدار اليوم، طوال أيام في الأسبوع، لأعضاء ميدي-كال. لا يتطلب الحصول على موافقة مسبقة للخدمات الطارئة. يغطي برنامج ميدي-كال الحالات الطارئة، سواء كانت الحالة بسبب مشكلة صحية جسدية أو نفسية (أفكار، مشاعر، أو سلوكيات تسبب ضيقًا أو خللاً وظيفيًا في العلاقة مع النفس أو الآخرين). إذا كنت مسجلًا في ميدي-كال، 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.

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 التشرّد. 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 تحملاً 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. اتصل بمقاطعتك باستخدام رقم الهاتف الموجود على غلاف هذا الدليل لطلب معلومات إضافية.

يجب أن تتبع عملية التفويض في المقاطعة جداول زمنية محددة.

● للحصول على ترخيص قياسي لاضطراب تعاطي المواد المخدرة، يجب

أن تبت المقاطعة في طلب مقدم الخدمة الخاص بك في غضون خمسة

(5) أيام عمل.

○ إذا طلبت أنت أو مقدم الخدمة ذلك، أو إذا رأيت المقاطعة أنه من

مصلحتك الحصول على مزيد من المعلومات من مقدم الخدمة،

يمكن تمديد الجدول الزمني لمدة تصل إلى 14 يومًا تقويمياً

إضافياً. 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 إشعاراً كتابياً بشأن التمديد.

● بالنسبة لتفويض الصحة النفسية المسبق القياسي، يجب على المقاطعة

اتخاذ القرار بناءً على طلب مقدم الخدمة بأسرع ما يمكن وفقاً 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 أن تطلب من المقاطعة المزيد من المعلومات حول عمليات 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 وتغطي خدمات الفحص المبكر والدوري والتشخيص والعلاج.

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 ضرورياً 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 مشتركًا في خطة رعاية مُدارة، فقد تتمكن من

الحصول على هذه الخدمات من مقدمي الخدمات والعيادات الفردية التي تقبل ميدي-كال. قد تتمكن المقاطعة من مساعدتك في العثور على مقدم أو عيادة.

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

ما هي خدمات اضطراب تعاطي المخدرات الأخرى المتاحة من خطط الرعاية المدارة أو برنامج ميدي-كال "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 أيضاً بالعلاج المساعد بالأدوية) المقدمة في الرعاية الأولية، والمستشفيات الداخلية، وأقسام الطوارئ، والإعدادات الطبية المتعاقد معها. يجب أيضاً على خطط الرعاية المدارة توفير خدمات الطوارئ اللازمة لاستقرار العضو، بما في ذلك إزالة السموم الطوعية في المستشفى.

كيف يمكنني الحصول على خدمات ميدي-كال أخرى (الرعاية الأولية / ميدي-كال)؟

إذا كنت في خطة رعاية مدارة، فإن المقاطعة مسؤولة عن العثور على مقدم خدمة لك. إذا لم تكن مسجلاً في خطة رعاية مدارة ولديك ميدي-كال "العادي"، والتي تسمى أيضاً ميدي-كال برسوم مقابل الخدمة، فيمكنك الذهاب إلى أي مقدم يقبل ميدي-كال. يجب عليك إخبار مقدم الخدمة بأن لديك ميدي-كال قبل أن تبدأ في الحصول على الخدمات. وإلا، قد يتم فرض رسوم عليك مقابل هذه الخدمات. يمكنك استشارة مقدم خدمة خارج خطة الرعاية المدارة الخاصة بك لخدمات تنظيم الأسرة.

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 رعاية نفسك بالطعام أو الملابس أو المأوى أو السلامة الشخصية أو الرعاية الطبية اللازمة.
- 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.

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.

ملحوظة: قد تضع المقاطعة بعض القيود على اختيارك لمقدمي خدمات الصحة السلوكية. عند بدء تلقي خدمات الصحة السلوكية، يمكنك طلب أن توفر لك المقاطعة اختياراً مبدئياً لاثنتين من مقدمي الخدمات على الأقل. يجب على المقاطعة أيضاً السماح لك بتغيير مقدمي الخدمات. إذا طلبت تغيير مقدم الخدمة، يجب على المقاطعة السماح لك بالاختيار بين اثنتين 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 يعودون متعاقدين مع المقاطعة، أو لم يعودوا يقبلون برنامج ميدي-كال. عندما يحدث ذلك، يجب على المقاطعة بذل جهد حسن النية لتقديم إشعار كتابي لكل شخص كان يتلقى الخدمات من مقدم الخدمة. 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.

ملحوظة: كما يمكن للأفراد من الهنود الأمريكيين وسكان الأسكا الأصليين المؤهلين للحصول على خدمات ميدي-كال والمقيمين في المقاطعات التي اختارت نظام التسليم المنظم لخدمات ميدي-كال للأدوية أن يتلقوا خدمات



نظام التسليم المنظم لخدمات ميدي-كال للأدوية من خلال مقدمي الرعاية الصحية الهنود.

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 ميدي-كال 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 ميدي-كال؛
- 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 ميدي-كال 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.

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. قد يكون لدى مقاطعتك معلومات متاحة على موقعهم الإلكتروني لتضعها في اعتبارك قبل اختيار تطبيق للحصول على معلوماتك بهذه الطريقة. للمزيد من المعلومات حول مدى توفر إمكانية الوصول، اتصل بمقاطعتك بالرجوع إلى قسم "معلومات الاتصال بالمقاطعة" في هذا الكتيب.

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 أيضاً 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 الطبيب عن بُعد (التي تشمل التفاعلات الصوتية فقط والفيديو). سيعمل كل من المقاطعة ومقدم الخدمة معك لتحديد تكرار خدماتك/مواعيدك.

خدمات دعم الأدوية

- تشمل هذه الخدمات وصف الأدوية النفسية، وإدارتها، وصرفها، ومراقبتها. يمكن لمقدم الخدمة أيضاً 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 الطبيب 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 يصعب 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 أيضاً 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 علاجاً نفسياً لأولئك الذين يعانون من حالة نفسية ويعيشون في منشآت سكنية مرخصة. تساعد هذه الخدمات في بناء المهارات للأشخاص وتوفير خدمات العلاج في المنزل للأشخاص الذين يعانون من حالة نفسية. هذه الخدمات متاحة على مدار الساعة

في اليوم، سبعة أيام في الأسبوع. ميدي-كال 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. ميدي-كال لا تغطي تكلفة الإقامة والطعام في هذه المنشآت.

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 و علاج المرضى الذين 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 ميدي-كال 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 و عائلتك 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، و عائلتك، 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 و عائلتك 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.

تنسيق العناية المكثفة

هذه خدمة إدارة حالة مستهدفة تسهل التقييم، وتخطيط الرعاية، وتنسيق الخدمات للمستفيدين تحت سن 21 عامًا. هذه الخدمة مخصصة للأشخاص المؤهلين للحصول على النطاق الكامل لخدمات ميدي-كال والذين تتم إحالتهم إلى الخدمة على أساس 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 (على سبيل المثال: منسق الرعاية ومقدمي الخدمات ومديري الحالات من الوكالات التي تخدم الأطفال)،

والدعم الطبيعي (على سبيل المثال أفراد الأسرة والجيران والأصدقاء ورجال الدين) وغيرهم من الأشخاص الذين يعملون معًا لوضع خطة العمل وتنفيذها. يدعم هذا الفريق ويضمن أن الأطفال والعائلات يصلون إلى أهدافهم.

تتضمن هذه الخدمة أيضًا منسقًا يتأكد من:

- التأكد من أن الخدمات الضرورية طبيًا يتم الوصول إليها وتنسيقها وتقديمها بطريقة مبنية على القوة وفردية وموجهة للعميل 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 ميدي-كال الشاملة. يُشترط الحصول على إحالة بناءً على الضرورة الطبية لتلقي هذه الخدمات.

الرعاية البديلة 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 خصيصاً لكل عضو. في رعاية التبني العلاجية، يُوضع الأطفال مع الآباء المدربين، الذين يتم الإشراف عليهم ودعمهم في رعاية التبني العلاجية.

علاج التفاعل بين الوالدين والطفل (PCIT)

- يُعد PCIT برنامجًا يساعد الأطفال الذين تتراوح أعمارهم بين سنتين و7 سنوات ممن لديهم سلوكيات صعبة، كما يساعد آباءهم أو مقدمي الرعاية لهم على تعلّم طرق جديدة للتعامل مع هذه السلوكيات. قد تشمل هذه السلوكيات نوبات الغضب أو عدم اتباع القواعد.
- من خلال PCIT، يرتدي أحد الوالدين أو مقدم الرعاية سماعة رأس أثناء اللعب مع الطفل في غرفة لعب مخصصة. يقوم المعالج بمراقبة الجلسة من غرفة أخرى أو عبر الفيديو، ويقدم إرشادات للوالد أو مقدم الرعاية من خلال سماعة الرأس. يساعد المعالج ولي الأمر أو مقدم الرعاية على تعلّم كيفية تعزيز السلوكيات الصحية وتحسين علاقتهما بالطفل.

العلاج الأسري الوظيفي (FFT)

- يُعد FFT برنامجًا إرشاديًا قصيرًا ومركّزًا للعائلات وللشباب الذين تتراوح أعمارهم بين 11 و18 عامًا ممن لديهم سلوكيات صعبة أو يواجهون صعوبة في التعامل مع مشاعرهم. قد يشمل ذلك مخالفة القواعد أو الشجار أو تعاطي المخدرات.
- يعمل FFT مع أسرة المراهق، وأحيانًا مع أعضاء آخرين من شبكة دعمه مثل المعلمين أو الأطباء، للمساعدة في تقليل السلوكيات غير الصحية لدى الشاب.

العلاج متعدد الأنظمة (MST)

- برنامج "MST" هو برنامج عائلي للشباب الذين تتراوح أعمارهم بين 12 و17 عامًا الذين يظهرون صعوبة خطيرة في السلوك. غالبًا ما يتم استخدام برنامج MST للشباب الذين لديهم مشاكل مع القانون أو قد يكونون معرضين لخطر التورط مع القانون، أو معرضين لخطر الإبعاد من المنزل بسبب سلوكهم.
- يتضمن برنامج MST دعم الأسرة والمجتمع في العلاج لمساعدة الشباب على العمل على سلوكيات مثل مخالفة القانون أو تعاطي

المخدرات. كما يساعد برنامج MST الآباء والأمهات على تعلم المهارات التي تساعدهم على التعامل مع هذه السلوكيات في المنزل أو مع أقرانهم أو في بيئات مجتمعية أخرى.

- من خلال برنامج MST، يمكن للوالدين ومقدمي الرعاية تعلم كيفية التعامل مع التحديات مع أطفالهم أو المراهقين. كما سيتعلمون أيضاً كيفية التعامل بشكل أفضل مع المشاكل في المنزل أو مع الأصدقاء أو في الحي الذي يقطنون فيه. يحترم البرنامج الثقافات المختلفة ويركز على مساعدة العائلات في منازلهم ومجتمعاتهم. كما أنها تعمل مع المدارس والشرطة والمحاكم.
- يمكن أن يتغير عدد المرات التي تلتقي فيها العائلات مع البرنامج. قد تحتاج بعض العائلات إلى زيارات تفقدية قصيرة، في حين قد تحتاج عائلات أخرى إلى الاجتماع لمدة ساعتين كل يوم أو كل أسبوع. تستمر هذه المساعدة عادةً لمدة 3 إلى 5 أشهر.

العودة إلى المجتمع مع مراعاة تطبيق القانون

- تقديم الخدمات الصحية للأعضاء المتورطين في أحكام قضائية حتى 90 يوماً 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 ميدي-كال 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.

خدمات دعم الأقران من ميدي-كال (تختلف حسب المقاطعة)

- تروج خدمات دعم الأقران في ميدي-كال 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 (أشخاص) الدعم المهم المعينين لك، ويمكن أن تتلقى هذه الخدمات في نفس الوقت الذي تتلقى فيه خدمات الصحة النفسية أو خدمات نظام ميدي-كال المنظم للصحة العقلية أو خدمات نظام التوصيل المنظم للمخدرات. أخصائي دعم الأقران في خدمات دعم الأقران في ميدي-كال 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 ميدي-كال 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 و علاج مبكر ودوري بغض النظر عن المقاطعة التي يعيشون فيها.
- إن توفير خدمات دعم الأقران في ميدي-كال 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 أيضاً بتقديم تحويلات دافئة أو إحالات إلى خدمات أخرى.

العلاج المجتمعي التأكيدي (ACT) (يختلف باختلاف المقاطعة)

- العلاج المجتمعي التأكيدي (ACT) هو خدمة تساعد الأشخاص ذوي الاحتياجات الصحية العقلية الخطيرة. عادةً ما يكون الأشخاص الذين يحتاجون إلى العلاج المجتمعي التأكيدي (ACT) قد ذهبوا إلى المستشفى، أو زاروا غرفة الطوارئ، أو أقاموا في مراكز العلاج و/أو واجهوا مشاكل مع القانون. قد يكونون أيضاً مشردين أو غير قادرين على الحصول على المساعدة من العيادات العادية.
- يصمم برنامج العلاج المجتمعي التأكيدي (ACT) الخدمات حسب احتياجات كل شخص واحتياجاته الخاصة. الهدف هو مساعدة الناس على الشعور بالتحسن وتعلم كيفية العيش في مجتمعهم. يعمل فريق من الخبراء المختلفين معاً لتقديم جميع أنواع الدعم والعلاج. يساعد هذا

الفريق الأشخاص في صحتهم النفسية ويعلمهم المهارات الحياتية المهمة وينسق رعايتهم ويقدم لهم الدعم في المجتمع. الهدف العام هو مساعدة كل شخص على التعافي من حالته الصحية السلوكية والعيش حياة أفضل داخل مجتمعه.

- توفير العلاج المجتمعي التأكيدي (ACT) اختياريًا 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.

العلاج المجتمعي التأكيدي في الطب الشرعي (FACT) (يختلف حسب المقاطعة)

- FACT هي خدمة تساعد الأشخاص ذوي الاحتياجات الصحية العقلية الخطيرة الذين لديهم مشاكل مع القانون. وهو يعمل تمامًا مثل برنامج العلاج المجتمعي التأكيدي (ACT)، ولكن مع بعض الميزات الإضافية لمساعدة الأشخاص المعرضين لخطر كبير أو الذين سبق لهم التورط في نظام العدالة الجنائية.

- يتكون فريق FACT من خبراء حاصلين على تدريب خاص لفهم احتياجات الأشخاص الذين واجهوا مشاكل مع القانون. يقدمون نفس أنواع الدعم والعلاج التي يقدمها برنامج العلاج المجتمعي التأكيدي (ACT)، مثل المساعدة في الصحة السلوكية وتعليم المهارات الحياتية وتنسيق الرعاية وتقديم الدعم المجتمعي.
- الهدف هو مساعدة كل شخص على الشعور بالتحسن والابتعاد عن المشاكل والعيش حياة أكثر صحة في مجتمعه.
- يعد توفير FACT اختياريًا 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.

الرعاية التخصصية المنسّقة (CSC) لحالات الذهان في الحلقة الأولى (FEP) (تختلف حسب المقاطعة)

- CSC هي خدمة تساعد الأشخاص الذين يعانون من الذهان لأول مرة. هناك العديد من أعراض الذهان، بما في ذلك رؤية أو سماع أشياء لا يراها أو يسمعها الآخرون. توفر الرعاية التخصصية المنسّقة

(CSC) دعمًا سريعًا ومُشترًًا خلال المراحل المبكرة من الذهان، مما يساعد على منع الإقامة في المستشفى، وزيارة غرف الطوارئ، وقضاء بعض الوقت في مراكز العلاج، والمشاكل مع القانون، وتعاطي المخدرات، والتشرد.

● تركز CSC على كل شخص واحتياجاته الخاصة. يعمل فريق من الخبراء المختلفين معًا لتقديم جميع أنواع المساعدة. إنهم يساعدون في علاج الصحة النفسية وتعليم المهارات الحياتية المهمة وتنسيق الرعاية وتقديم الدعم في المجتمع. الهدف هو مساعدة الأشخاص على الشعور بالتحسن والتحكم في أعراضهم والعيش بشكل جيد في مجتمعهم.

● يعد توفير خدمات الدعم المجتمعي لمبادرة الشراكة من أجل مستقبل أفضل 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 نادي المجتمع (تختلف حسب المقاطعة)

- تُعد نوادي المجتمع أماكن خاصة تساعد الأشخاص على التعافي من حالات الصحة السلوكية. تركز هذه النوادي على نقاط قوة الأفراد وتُنشئ مجتمعاَ داعماً.
- في نادي المجتمع، يمكن للأشخاص العثور على وظائف، وتكوين صداقات، وتعلّم أشياء جديدة، وتطوير مهارات لتحسين صحتهم ورفاههم. كما يعمل الأفراد جنباً إلى جنب مع موظفي النادي للمساهمة في احتياجاته المشتركة، مثل إعداد وجبات الغداء للأعضاء الآخرين. الهدف هو مساعدة الجميع على أن يكونوا أعضاء فاعلين في المجتمع، وتشجيع الآخرين على تحقيق أهدافهم، وتحسين جودة حياتهم بشكل عام.
- توفير خدمات نادي المجتمع اختياريًا 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 العاملين الصحيين المجتمعيين المعززة (CHW)

- يُعد العاملون الصحيون المجتمعيون (CHWs) مختصين صحيين لديهم تدريب خاص، وهم أعضاء موثوق بهم في مجتمعاتهم.
- يهدف برنامج خدمات CHW المُعزّزة إلى المساعدة في الوقاية من الأمراض والإعاقات والمشكلات الصحية الأخرى قبل تفاقمها. تشمل خدمات CHW المُعزّزة جميع المكونات والقواعد الخاصة بالخدمات الوقائية القياسية للعاملين الصحيين المجتمعيين، لكنها مُكيّفة لتلبية احتياجات الأشخاص الذين يحتاجون إلى دعم إضافي في مجال الصحة السلوكية. الهدف هو تقديم دعم إضافي للحفاظ على صحة هؤلاء الأفراد ورفاههم.
- بعض هذه الخدمات يشمل: تشمل هذه الخدمات التثقيف والتدريب الصحي، بما في ذلك السيطرة على الأمراض المزمنة أو المعدية والوقاية منها؛ ومعالجة الحالات الصحية السلوكية، وما حول الولادة، وصحة الفم؛ والوقاية من الإصابات؛ إضافة إلى تعزيز الصحة والتوجيه، بما في ذلك تحديد الأهداف ووضع خطط عمل لمعالجة الوقاية من الأمراض وإدارتها.

- توفير خدمات CHW المُعزّزة اختياريًا 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.

التوظيف المدعوم (يختلف حسب المقاطعة)

- إن نموذج التنسيب والدعم الفردي (IPS) للتوظيف المدعوم هو خدمة تساعد الأشخاص ذوي الاحتياجات الصحية السلوكية الخطيرة في العثور على وظائف تنافسية في مجتمعهم والحفاظ عليها.
- من خلال المشاركة في برنامج التوظيف المدعوم بالتنسيب والدعم الفردي، يمكن للأشخاص الحصول على نتائج وظيفية أفضل ودعم تعافيتهم من حالتهم الصحية السلوكية.
- يساعد هذا البرنامج أيضاً على تحسين الاستقلالية والشعور بالانتماء والصحة العامة والرفاهية.
- توفير العمالة المدعومة اختياريًا 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 الوصول داخل المرافق (تختلف حسب المقاطعة)

- تساعد خدمات الانتقال المجتمعي داخل المرافق الأشخاص الذين يقيمون لفترة طويلة في مستشفى أو منشأة نفسية، أو المعرضين لخطر البقاء فيها لفترة طويلة. يعمل البرنامج معك ومع عائلتك ومع المستشفى أو المنشأة، ومع أشخاص الدعم الآخرين، لمساعدتك على العودة إلى المجتمع. الهدف هو مساعدتك على تجنب الإقامة الطويلة في المستشفى النفسي أو مراكز الرعاية الأخرى.

خدمات اضطراب تعاطي المخدرات

ما هي خدمات مقاطعة نظام التوصيل المنظم للمخدرات ميدي-كال

المنظمة في نظام ميدي-كال؟

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

الجمعية الأمريكية لطب الإدمان (ASAM)

ستستخدم المقاطعة أو مقدم الخدمة أداة الجمعية الأمريكية لطب الإدمان لإيجاد مستوى الرعاية المناسب. يتم وصف هذه الأنواع من الخدمات كمستويات من الرعاية، وهي معرفة أدناه.

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 ميدي-كال المنظم للمخدرات. إنها فائدة ضمن نظام الدفع مقابل الخدمة ميدي-كال ونظام إدارة الرعاية ميدي-كال 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 ميدي-كال 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 ميدي-كال الإضافية من خلال ميزة تسمى الفحص الدوري المبكر، التشخيص والعلاج.

ليتمكن العضو من الحصول على خدمات الفحص والتشخيص والعلاج المبكر والدوري، يجب أن يكون العضو أقل من 21 عامًا وأن يكون لديه تغطية كاملة من ميدي-كال. تغطي هذه الميزة الخدمات الضرورية طبياً لتصحيح أو مساعدة الحالات الصحية البدنية 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 ميدي-كال، 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)

- تُقدّم 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 الطبيب عن بُعد.
- تشمل خدمات العلاج الخارجي التقييم، تنسيق الرعاية، الاستشارة (الفردية والجماعية)، العلاج الأسري، خدمات الأدوية، الأدوية لعلاج الإدمان لاضطراب لاضطراب استخدام الأفيون، الأدوية لعلاج الإدمان لاضطراب استخدام الكحول واضطرابات تعاطي المخدرات الأخرى غير الأفيونية، التنقيف 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 و بحد أقصى 19 ساعة أسبوعياً للبالغين، كما تقدمها بحد أدنى ست ساعات و بحد أقصى 19 ساعة أسبوعياً 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 شخصياً 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 ميدي-كال 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 ميدي-كال المنظم للمخدرات.

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

- 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 شهرياً. يمكن تقديم هذه الخدمات الاستشارية شخصياً 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.

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 موصف 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)
- الميثادون (يتم تقديمه عن طريق برامج علاج المخدرات فقط)
- يمكن توفير أدوية علاج الإدمان مع الخدمات التالية: التقييم، وتنسيق الرعاية، والاستشارات الفردية، والاستشارات الجماعية، والعلاج الأسري، وخدمات العلاج بالأدوية، وتثقيف المرضى، وخدمات التعافي، وخدمات التدخل في أزمات اضطراب تعاطي المخدرات، وخدمات إدارة الانسحاب. قد تُقدّم أدوية علاج الإدمان كجزء من جميع خدمات نظام تسليم ميدي-كال المنظم للمخدرات، بما في ذلك خدمات العلاج الخارجي، خدمات العلاج المكثف خارج المستشفى، والعلاج في المنزل، على سبيل المثال.
- يمكن للأعضاء أيضاً الوصول إلى أدوية علاج الإدمان خارج نطاق مقاطعة نظام تسليم ميدي-كال 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 ميدي-كال 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.

خدمات دعم الأقران من ميدي-كال (تختلف حسب المقاطعة)

- تروج خدمات دعم الأقران في ميدي-كال 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 (أشخاص) الدعم المهم المعينين لك، ويمكن أن تتلقى هذه الخدمات في نفس الوقت الذي تتلقى فيه خدمات الصحة النفسية أو خدمات نظام ميدي-كال المنظم للصحة العقلية أو خدمات نظام التوصيل المنظم للمخدرات. أخصائي دعم الأقران في خدمات دعم الأقران ضمن ميدي-كال 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 ميدي-كال التدريب الفردي والجماعي، مجموعات بناء المهارات التعليمية، التنقل بين الموارد، خدمات المشاركة لتشجيعك على المشاركة في علاج الصحة السلوكية، والأنشطة العلاجية مثل تعزيز الممارسة 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 ميدي-كال 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 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 أيضاً تلقي خدمات التعافي شخصياً أو عن طريق التطبيق 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.

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

سنة 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.

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.

ممارسات الرعاية الصحية التقليدية

- من المتوقع أن تؤدي ممارسات الرعاية الصحية التقليدية إلى تحسين الوصول إلى الرعاية المستجيبة ثقافيًا؛ ودعم قدرة هذه المرافق على خدمة مرضاها؛ والحفاظ على الصحة واستدامتها؛ وتحسين النتائج الصحية وجودة الرعاية وتجربتها؛ والحد من التفاوتات القائمة في الحصول على الرعاية.

- تشمل ممارسات الرعاية الصحية التقليدية نوعين جديدين من الخدمات: خدمات المعالج التقليدي والمساعد الطبيعي. تشمل خدمات المُعالج التقليدي العلاج بالموسيقى (مثل الموسيقى والأغاني التقليدية،

والرقص، والقرع على الطبول)، والروحانية (مثل المراسم، والطقوس، والعلاجات العشبية)، وأساليب تكاملية أخرى. قد تساعد خدمات المساعد الطبيعي في الدعم الإرشادي وبناء المهارات النفسية والاجتماعية والإدارة الذاتية ودعم الصدمات.

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

خدمات العاملين الصحيين المجتمعيين المعززة (CHW)

- يُعد العاملون الصحيون المجتمعيون (CHWs) مختصين صحيين لديهم تدريب خاص، وهم أعضاء موثوق بهم في مجتمعاتهم.
- يهدف برنامج خدمات CHW المعززة إلى المساعدة في الوقاية من الأمراض والإعاقات والمشكلات الصحية الأخرى قبل تفاقمها. تشمل خدمات CHW المعززة جميع المكونات والقواعد الخاصة بالخدمات الوقائية القياسية للعاملين الصحيين المجتمعيين، لكنها مُكيّفة لتلبية احتياجات الأشخاص الذين يحتاجون إلى دعم إضافي في مجال الصحة السلوكية. الهدف هو تقديم دعم إضافي للحفاظ على صحة هؤلاء الأفراد ورفاههم.

- بعض هذه الخدمات يشمل: تشمل هذه الخدمات التثقيف والتدريب الصحي، بما في ذلك السيطرة على الأمراض المزمنة أو المعدية والوقاية منها؛ ومعالجة الحالات الصحية السلوكية، وما حول الولادة، وصحة الفم؛ والوقاية من الإصابات؛ إضافة إلى تعزيز الصحة والتوجيه، بما في ذلك تحديد الأهداف ووضع خطط عمل لمعالجة الوقاية من الأمراض وإدارتها.
- توفير خدمات CHW المُعزّزة اختياريًا 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.

التوظيف المدعوم (يختلف حسب المقاطعة)

- إن نموذج التنسيب والدعم الفردي (IPS) للتوظيف المدعوم هو خدمة تساعد الأشخاص ذوي الاحتياجات الصحية السلوكية الخطيرة في العثور على وظائف تنافسية في مجتمعهم والحفاظ عليها.

- من خلال المشاركة في برنامج التوظيف المدعوم بالتنسيق والدعم الفردي، يمكن للأشخاص الحصول على نتائج وظيفية أفضل ودعم تعافيتهم من حالتهم الصحية السلوكية.
- يساعد هذا البرنامج أيضاً على تحسين الاستقلالية والشعور بالانتماء والصحة العامة والرفاهية.
- توفير العمالة المدعومة 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.

الخدمات المتاحة عبر الهاتف أو التطبيق 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 التطبيق عن بُعد. يجب أن يشرح لك مقدم الخدمة كيفية استخدام الهاتف أو التطبيق عن بُعد، ويتأكد من موافقتك قبل بدء تقديم الخدمات بهذه الطريقة. حتى إذا وافقت على تلقي الخدمات عبر التطبيق عن بُعد أو الهاتف، يمكنك اختيار تلقي الخدمات شخصيًا أو وجهًا لوجه لاحقًا. بعض أنواع خدمات الصحة السلوكية لا يمكن تقديمها فقط عبر التطبيق عن بُعد أو الهاتف لأنها تتطلب وجودك في مكان معين، مثل خدمات العلاج في المنزل أو خدمات المستشفى.

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 تقديم التظلمات: 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 في
الولاية هي اجتماع مع قاضي القانون الإداري من إدارة كاليفورنيا

للخدمات الاجتماعية (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: تعرّف على المزيد حول كل عملية من عمليات حل المشاكل 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:

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

التظلمات

ما هي الشكوى؟

التظلم هو أي تعبير عن عدم رضاك عن خدمات الصحة السلوكية التي تقدمها ولا تشملها عملية الاستئناف أو جلسة الاستماع العادل الحكومية. ويشمل ذلك المخاوف بشأن جودة رعايتك، وكيفية معاملتك من قبل الموظفين ومقدمي الرعاية، والخلافات حول القرارات المتعلقة برعايتك.

أمثلة على التظلمات:

- إذا شعرت أن مقدم الخدمة كان وقحًا معك أو لم يحترم حقوقك.
- إذا احتاجت المقاطعة إلى مزيد من الوقت لاتخاذ قرار بشأن الموافقة على خدمة طلبها مقدم الخدمة لك، وكنت لا توافق على هذا التمديد.
- إذا لم تكن راضيًا عن جودة الرعاية التي تتلقاها أو الطريقة التي يتم بها توصيل خطة علاجك إليك.

ما هي عملية الشكوى؟

تشمل عملية الشكوى:

- خطوات بسيطة لتقديم الشكوى شفهيًا أو كتابيًا.
- 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. يمكن تقديم التظلمات الشفوية أو المكتوبة. لا يلزم متابعة الشكاوى الشفهية بخطاب مكتوب. إذا قدمت شكواك كتابياً، يرجى ملاحظة ما يلي: توفر مقاطعتك مظاريف معنونة ذاتياً في جميع مواقع مقدمي الخدمة. إذا لم يكن لديك مظروف معنون ذاتياً، قم بإرسال الشكاوى المكتوبة إلى العنوان الموجود على غلاف هذا الكتيب.

كيف أعرف إذا استلمت المقاطعة شكواي؟

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

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 بحقوقك في طلب جلسة استماع عادل من الولاية إذا لم تقم المقاطعة بإبلاغك بقرار الشكوى في الوقت المناسب؛
- إعلامك بحقوقك 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.

هل يوجد موعد نهائي لتقديم شكوى؟

لا، يمكنك تقديم شكوى في أي وقت. لا تتردد في لفت انتباه المقاطعة إلى المشاكل. ستعمل المقاطعة دائمًا معك لإيجاد حل لمعالجة مخاوفك.

الاستثناءات

يمكنك تقديم استثناء 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 المُعجّل (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 أيضاً تقديم المشورة والمساعدة لك في طلب استمرار المزاياء أثناء استئناف قرار المزاياء السلبية وفقاً 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 شخصاً 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 يشاركووا 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:

- تقرر المقاطعة أو مقدم الخدمة المتعاقد معه أنك لا تستوفي معايير الحصول على خدمات الصحة السلوكية.
- إذا أوصى مقدم الرعاية الصحية الخاص بك بخدمة صحة سلوكية وطلب الموافقة من مقاطعتك، لكن المقاطعة رفضت الطلب أو غيرت نوع أو تكرار الخدمة.
- إذا طلب مقدم الخدمة موافقة المقاطعة، لكن المقاطعة طلبت معلومات إضافية ولم تكمل عملية الموافقة في الوقت المحدد.
- إذا لم تقدم مقاطعتك الخدمات بناءً على الجداول الزمنية المحددة مسبقاً.
- إذا شعرت أن المقاطعة لا تلبى احتياجاتك في الوقت المناسب.
- إذا لم يتم حل شكاوك 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:
 - 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 معنونة 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
 - أرسل استئنافك عن طريق البريد الإلكتروني أو الفاكس. يُرجى الرجوع إلى قسم "معلومات الاتصال بالمقاطعة" في هذا الكتيب للعثور على الطريقة المناسبة (على سبيل المثال، البريد الإلكتروني، الفاكس) لتقديم استئنافك.

كيف أعرف إذا تم اتخاذ قرار بشأن استئنافي؟

سنتلقى 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.

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 مُعجّل.

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 للجدول 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 قاضي إداري من قسم الخدمات الاجتماعية في كاليفورنيا (CDSS) لضمان حصولك على خدمات الصحة السلوكية التي تستحقها بموجب برنامج ميدي-كال.

يرجى زيارة موقع قسم الخدمات الاجتماعية في كاليفورنيا

للحصول على <https://www.cdss.ca.gov/hearing-requests>

موارد إضافية.

ما هي حقوقي في جلسة الاستماع العادل من الولاية؟

لديك الحق في:

- طلب جلسة استماع أمام قاضٍ إداري، والمعروفة أيضًا بـجلسة 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 الموقع الإلكتروني لإدارة قضايا الطعون بإدارة

الخدمات الاجتماعية:

<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

صندوق بريد 944243، محطة البريد 9-17-37

ساكرامنتو، كاليفورنيا 94244-2430

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

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.

○ 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 حالياً 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.

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 القسوى.
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.

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 أحياناً 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 أيضاً بتوفير معلومات مكتوبة حول سياسات التوجيه المسبق وشرح قانون الولاية إذا طلب

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

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 مجاناً، 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 يوماً 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 المقدم 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 ميدي-كال في ترتيب النقل لك. يجب توفير النقل لأعضاء ميدي-كال الذين لا يستطيعون توفير وسائل النقل بأنفسهم والذين يحتاجون إلى خدمات مغطاة من ميدي-كال. هناك نوعان من وسائل النقل للمواعيد:

- غير طبية: النقل بالمركبات الخاصة أو العامة للأشخاص الذين ليس لديهم وسيلة أخرى للوصول إلى مواعيدهم.
- الحالات الطبية غير الطارئة: النقل بسيارة إسعاف، أو عربة نقل الكراسي المتحركة، أو عربة نقل القمامة لمن لا يستطيعون استخدام وسائل النقل العامة أو الخاصة.

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

إذا كنت مشتركاً في ميدي-كال 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 ميدي-كل؟

بصفتك عضوًا في ميدي-كل، 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، وحقوك.
- 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 ميدي-كال 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 طبياً للأفراد الذين تبلغ

أعمارهم 21 عاماً أو أكثر هي خدمات معقولة وضرورية

لحماية الحياة، ومنع مرض خطير أو إعاقة خطيرة، أو

لتخفيف الألم الشديد. الخدمات الصحية السلوكية اللازمة

طبياً للأفراد الذين تقل أعمارهم عن 21 عاماً هي خدمات

تدعم أو تحسن أو تجعل حالة الصحة السلوكية أكثر

تحماً.

■ 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 ميدي-

كال مؤهلين. يشمل ذلك ضمان أن طريقة الموافقة على دفع تكاليف الخدمات تستند إلى الضرورة الطبية وأن معايير الوصول تُستخدم بشكل عادل.

- 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 عند المادة 45 من مدونة اللوائح الفيدرالية الجزء 80.

- قانون التمييز على أساس العمر لعام 1975 كما هو مطبق في اللوائح عند المادة 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 مُعجَّلًا 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. سوف يشرح الإشعار العملية التي استخدمتها المقاطعة لاتخاذ القرار ويتضمن وصفًا للمعايير أو المبادئ التوجيهية التي تم استخدامها لتحديد ما إذا كانت الخدمة ضرورية من الناحية الطبية.

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 شكاواك 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 أصل على الخدمة 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.

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.
- إذا كان سبب الرفض هو أن الخدمة غير ضرورية من الناحية الطبية، فسيتضمن الإشعار شرحًا واضحًا لسبب اتخاذ المقاطعة هذا القرار. سيتضمن هذا الشرح الأسباب السريرية المحددة التي تجعل الخدمة غير ضرورية من الناحية الطبية بالنسبة لك.

- 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 مُعجل أو جلسة استماع عادل مُعجلة 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.
- حقاك 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 ميدي-كال.
- متى يجب عليك تقديم طلب الاستئناف أو طلب جلسة الاستماع العادل للولاية إذا كنت تريد 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 أيضاً 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.

هل يمكنني الاستمرار في الحصول على خدماتي أثناء انتظاري لقرار الاستئناف؟

نعم، قد تكون قادراً على الاستمرار في الحصول على خدماتك أثناء انتظار القرار. وهذا يعني أنه يمكنك الاستمرار في زيارة مقدم الرعاية والحصول على الرعاية التي تحتاجها.

ما الذي يجب عليّ فعله للاستمرار في الحصول على خدماتي؟

يجب أن تستوفي الشروط التالية:

- أنت تطلب الاستمرار في الحصول على الخدمة في غضون 10 أيام تقويمية من إرسال المقاطعة إشعار تحديد المزايا السلبية أو قبل التاريخ الذي قالت المقاطعة إن الخدمة ستتوقف فيه، أي التاريخين كان أبعد.
- قدمت استئنافاً في غضون 60 يوماً تقويمياً من التاريخ المدون في إشعار تحديد المزايا السلبية.
- يتعلق الاستئناف بإيقاف أو تقليل أو تعليق خدمة كنت تحصل عليها بالفعل.
- وافق مقدم الخدمة على أنك بحاجة إلى الخدمة.
- الفترة الزمنية التي وافقت عليها المقاطعة بالفعل للخدمة لم تنته بعد.

ماذا لو قررت المقاطعة أنني لست بحاجة إلى الخدمة بعد الاستئناف؟

لن تتم مطالبتك بدفع تكاليف الخدمات التي تلقيتها أثناء انتظار الاستئناف.

مسؤوليات الأعضاء

ما هي مسؤولياتي كعضو في ميدي-كال؟

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

- 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 موعداً جديداً ليوم ووقت آخر.
- احمل دائماً بطاقة تعريف مزايا ميدي-كال (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 ميدي-كال الاتصال بخط ميدي-كال لمكافحة الاحتيال على الرقم **1-800-822-6222**. إذا شعرت أن هناك حالة طارئة، يرجى الاتصال برقم **911** للحصول

على مساعدة فورية. المكالمات 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/Sto
.pMedi-CalFraud.aspx](http://www.dhcs.ca.gov/individuals/Pages/Sto
.pMedi-CalFraud.aspx)

هل يجب أن أدفع مقابل Medi-Cal؟

معظم الأشخاص المشتركين في ميدي-كال 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 ميدي-كال لحجم عائلتك، فلن تضطر إلى دفع أي شيء مقابل الخدمات الطبية أو خدمات الصحة السلوكية.
- إذا كان دخلك أكثر من حدود ميدي-كال 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 ميدي-كال 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" لأي علاج تحت مظلة ميدي-كال. 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.

إشعار عدم التمييز

التمييز مخالف للقانون. إن إدارة الصحة السلوكية في مقاطعة ألاميدا (ACBHD) تتبع قوانين الحقوق المدنية الولاية والفيدرالية. لا تمارس ACBHD 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.

توفر 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 بتنسيقات أخرى (طباعة كبيرة، بطريقة برايل، تسجيلات صوتية أو بتنسيقات 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 بمقدم 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 على رقم 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:

- عبر 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 على رقم 711 (التابع لولاية كاليفورنيا).

- كتابياً: قم بملء نموذج الشكوى أو اكتب رسالة وقم بإرسالها إلى:

مساعدة المستهلك

2000 خليج إمبركاديرو، 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.

نماذج التظلم متاحة عبر الإنترنت، زُر:

[.https://www.acbhcs.org/plan-administration/file-a-grievance/](https://www.acbhcs.org/plan-administration/file-a-grievance/)

مكتب الحقوق المدنية – إدارة خدمات الرعاية الصحية في كاليفورنيا

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

- عبر الهاتف: اتصل على الرقم **916-440-7370**. إذا لم تتمكن من التحدث أو السمع بشكل جيد، يرجى الاتصال بالرقم **711** (تتابع ولاية كاليفورنيا).

- كتابياً: املأ نموذج الشكوى أو أرسل رسالة إلى:

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

تتوفر نماذج الشكوى على:

<https://www.dhcs.ca.gov/discrimination-grievance-procedures>

- إلكترونياً: أرسل بريداً إلكترونياً إلى

[.CivilRights@dhcs.ca.gov](mailto:CivilRights@dhcs.ca.gov)

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 أيضاً تقديم شكوى تتعلق بالحقوق المدنية إلى وزارة الصحة والخدمات الإنسانية الأمريكية، مكتب الحقوق المدنية عبر الهاتف أو كتابياً أو إلكترونياً:

- **عبر 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:** املأ نموذج الشكوى أو أرسل رسالة إلى:
وزارة الصحة والخدمات الإنسانية الأمريكية
200 جادة الاستقلال، جنوب غرب
الغرفة 509F، مبنى HHH
واشنطن العاصمة، 20201
- تتوفر نماذج الشكوى على
[.http://www.hhs.gov/ocr/office/file/index.html](http://www.hhs.gov/ocr/office/file/index.html)
- بشكل إلكتروني: ادخل إلى بوابة الشكاوى الخاصة لمكتب الحقوق المدنية على الرابط التالي
<https://ocrportal.hhs.gov/ocr/portal/lobby.jsf>

إشعار بممارسات الخصوصية

يتوفر بيان يصف سياسات المقاطعة وإجراءاتها للحفاظ على سرية السجلات الطبية وسيتم إعطاؤك بياناً يصف سياسات المقاطعة وإجراءاتها للحفاظ على سرية السجلات الطبية عند الطلب.

إذا كنت تبلغ من العمر والقدرة على الموافقة على خدمات الصحة السلوكية، فأنت لست مطالباً بالحصول على تفويض من أي عضو آخر للحصول على خدمات الصحة السلوكية أو لتقديم مطالبة بخدمات الصحة السلوكية.

يمكنك أن تطلب من مقاطعتك إرسال المراسلات المتعلقة بخدمات الصحة السلوكية إلى عنوان بريدي أو عنوان بريد إلكتروني أو رقم هاتف آخر تختاره أنت. وهذا ما يسمى "طلب الاتصالات السرية". إذا وافقت على الرعاية، فلن تقدم المقاطعة معلومات عن خدمات الصحة السلوكية الخاصة بك إلى أي شخص آخر دون إذن كتابي منك. إذا لم تقدم عنواناً بريدياً أو عنوان بريد إلكتروني أو رقم هاتف، سترسل المقاطعة المراسلات باسمك إلى العنوان أو رقم الهاتف المسجل في الملف.

ستحترم المقاطعة طلباتك بالحصول على المراسلات السرية بالشكل والصيغة التي طلبتها. أو سيتأكدون من سهولة وضع اتصالاتك بالشكل والصيغة التي طلبتها. ستقوم المقاطعة بإرسالها إلى موقع آخر من اختيارك. يستمر طلبك للاتصالات السرية حتى تقوم بإلغائه أو تقديم طلب جديد للاتصالات السرية.

يصف إشعار ممارسات الخصوصية المُقدم هنا (يُشار إليه فيما يلي باسم "الإشعار") كيفية استخدام معلوماتك الصحية المحمية (PHI) والإفصاح عنها وكيفية الوصول إلى هذه المعلومات، كما هو مطلوب بموجب قانون قابلية التأمين الصحي والمساءلة لعام 1996 (HIPAA) والقوانين الأخرى. يرجى مراجعته بعناية.

من نحن

ينطبق هذا الإشعار الوحيد على جميع الأقسام والبرامج داخل صحة مقاطعة ألاميدا ("AC Health")، وهي وكالة تابعة لمقاطعة ألاميدا وكيان مغطى بقانون HIPAA. تشمل صحة AC الأقسام والبرامج التالية: الصحة السلوكية (خطط الصحة السلوكية (الصحة العقلية ونظام التسليم المنظم للمخدرات ميدي-كال (DMC-ODS))، والصحة العامة، والصحة البيئية، والخدمات الإضافية مثل الرعاية الصحية للمشردين، وخدمات التشرد والإسكان، والخدمات الطبية الطارئة، والمدارس والمجتمعات الصحية، وخدمات الرعاية الصحية للمشردين، وخدمات تبادل المعلومات الصحية الاجتماعية (SHIE).

قد تشارك AC Health معلوماتك الصحية المحمية (PHI) مع الأفراد والمنظمات المعروفة باسم شركاء الأعمال ومنظمات الخدمة المؤهلة الذين يؤدون خدمات أساسية نيابة عنا. تشمل هذه الخدمات خدمات الدعم الإداري مثل تحليل البيانات، ومعالجة الفواتير أو المطالبات، والاعتماد، والتدقيق، وخدمات المختبرات، وتكنولوجيا المعلومات، بالإضافة إلى الخدمات السريرية المباشرة المقدمة بموجب عقد من خلال خططنا الصحية أو ترتيبات الخدمات المعتمدة الأخرى. أثناء تقديم هذه الخدمات، قد يقوم شركاء الأعمال أيضًا بجمع المعلومات الصحية الشخصية أو إنشائها أو تلقيها ومشاركتها مع AC Health حسب الضرورة لدعم تقديم الرعاية أو التنسيق أو الدفع أو العمليات. جميع شركاء الأعمال ملزمون قانونيًا وتعاقديًا بحماية معلوماتك الصحية الشخصية ولا يجوز لهم استخدامها أو الإفصاح عنها إلا وفقًا لما هو مسموح به بموجب قانون HIPAA واتفاقيتهم مع AC Health.

معلوماتك.

حقوقك.

مسؤولياتنا.

سنشرح في الأقسام التالية كيفية استخدامنا لمعلوماتك الصحية والإفصاح عنها، وسنوضح حقوقك وكذلك مسؤولياتنا. إننا نشجعك على تخصيص بضع دقائق لمراجعة هذه المعلومات بعناية.



معلوماتك

استخداماتنا وإفصاحاتنا

<p>نستخدم ونفصح بشكل عام عن (مشاركة) معلوماتك الصحية لتوفير العلاج (لرعايتك)، ومعالجة المدفوعات (لفوترة خدماتك)، ودعم عمليات الرعاية الصحية (لإدارة مؤسستنا).</p>	
<p>لتزويدك بالرعاية الطبية أو الصحة السلوكية (الصحة النفسية واضطراب تعاطي المخدرات) أو رعاية الأسنان وتنسيق علاجك عبر برامجنا ومشاركته مع المهنيين الآخرين الذين يعالجونك. مثال: قد يعمل مقدم الرعاية الصحية السلوكية مع مقدم الرعاية الأولية لضمان دعم خطة علاجك لاحتياجاتك الصحية العقلية والبدنية على حد سواء.</p>	<p>نحن نعالجك</p>
<p>يمكننا استخدام ومشاركة معلوماتك الصحية لإصدار الفواتير والحصول على الدفع من ميدي-كال، Medicare، خطط التأمين الصحي، أو شركات التأمين الأخرى. مثال: نحن نقدم معلومات عنك لخطة التأمين الصحي الخاصة بك حتى تدفع تكاليف خدماتك.</p>	<p>فاتورة خدماتك</p>
<p>يمكننا استخدام ومشاركة معلوماتك الصحية لتشغيل برامجنا وتحسين رعايتك والاتصال بك عند الضرورة. مثال: قد نستخدم المعلومات الصحية الخاصة بك لإدارة علاجك وخدماتك، أو لتحسين الجودة، أو لتدريب الموظفين.</p>	<p>إدارة مؤسستنا</p>

بعض السجلات المتعلقة بالعلاج من تعاطي المخدرات محمية على وجه التحديد بموجب القانون الفيدرالي (المادة 42 من القانون الفيدرالي الأمريكي الجزء 2). تعمل هذه القواعد الآن مع قانون HIPAA حتى يتمكن فريق الرعاية الصحية الخاص بك من مشاركة المعلومات بأمان للمساعدة في تنسيق رعايتك مع الحفاظ على خصوصيتها. تعتمد الكيفية التي قد نستخدم بها معلومات علاجك من الاضطرابات النفسية والاجتماعية والإفصاح عنها على نوع الموافقة التي قدمتها: موافقة عامة: إذا كنت قد منحتنا إذنًا عامًا، فيجوز لنا استخدام سجلاتك الخاصة بالاضطرابات النفسية والاجتماعية ومشاركتها لأغراض العلاج أو الدفع أو عمليات الرعاية الصحية (TPO). يتيح لنا ذلك مشاركة معلوماتك مع مقدمي الرعاية الصحية الآخرين والمنظمات المعنية برعايتك. الموافقة لغرض آخر: إذا منحتنا الإذن لغرض مختلف، لا يجوز لنا استخدام سجلات علاجك من الاضطرابات النفسية والاجتماعية والإفصاح عنها إلا بالطرق التي تسمح بها. بدون موافقتك: إذا لم تمنحنا الإذن، فلن نشارك سجلاتك الخاصة بالاضطرابات النفسية والاجتماعية فقط بالطرق التي تسمح بها المادة 42 من القانون الفيدرالي الأمريكي الجزء 2.

سجلات علاج
اضطراب تعاطي
المخدرات
(SUD)
(الحماية بموجب
المادة 42 من
القانون
الفيدرالي
الأمريكي
الجزء 2)

<p>نحن نشرك في برنامج كاليفورنيا لتطوير وابتكار برنامج ميدي-كال (CaAIM)، وهو برنامج يساعد في تنسيق الرعاية لأعضاء ميدي-كال ذوي الاحتياجات المعقدة. كجزء من هذا الجهد، قد نشرك معلوماتك الصحية مع مقدمي الخدمات والمنظمات الأخرى المعتمدة المشاركة في رعايتك، مثل الخطط الصحية أو المنظمات المجتمعية أو مقدمي خدمات الإسكان أو مقدمي خدمات الصحة السلوكية، لتنسيق الخدمة بشكل أفضل من خلال برامج مثل إدارة الرعاية المعززة (ECM) أو الدعم المجتمعي. تتم هذه المشاركة فقط وفقاً لما يسمح به القانون و فقط عند الضرورة لدعم علاجك وخدماتك.</p>	<p>برامج تنسيق الرعاية و CALAIM</p>
<p>الاستخدامات والإفصاحات الإضافية: يجوز لنا أيضاً استخدام معلوماتك الصحية أو الإفصاح عنها للأغراض التالية على النحو المسموح به أو المطلوب بموجب القانون</p>	
<p>يمكننا مشاركة المعلومات الصحية الخاصة بك في حالات معينة مثل:</p> <ul style="list-style-type: none"> 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 	<p>قضايا الصحة والسلامة العامة</p>
<p>يمكننا مشاركة المعلومات الصحية مع أطراف خارجية لأغراض بحثية.</p>	<p>الأبحاث</p>

<p>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.</p>	<p>الامتثال للقانون</p>
<p>يمكننا مشاركة معلوماتك الصحية مع منظمات التبرع بالأعضاء والأنسجة.</p>	<p>طلبات التبرع بالأعضاء والأنسجة</p>
<p>يمكننا استخدام معلوماتك الصحية أو مشاركتها مع وكالات الرقابة الصحية في الأنشطة المصرح بها بموجب القانون.</p>	<p>الرقابة الصحية</p>
<p>يمكننا مشاركة معلوماتك الصحية مع الفاحص الطبي أو مدير الجنازة عند وفاة الفرد.</p>	<p>الطبيب الشرعي، أو الطبيب الشرعي، أو مدير الجنازة</p>
<p>يمكننا استخدام أو مشاركة المعلومات الصحية الخاصة بك لمطالبات تعويض العمال.</p>	<p>تعويضات العمال</p>
<p>يمكننا استخدام معلوماتك الصحية أو الإفصاح عنها مع وكالات الإشراف الصحي للأنشطة المصرح بها بموجب القانون؛ أو لمهام خاصة مثل الأنشطة العسكرية أو أنشطة الأمن القومي، أو لحماية الرئيس والأشخاص المصرح لهم الآخرين؛ وفي ظروف محدودة، لأغراض إنفاذ القانون أو مع مسؤول إنفاذ القانون.</p>	<p>الطلبات الحكومية وإنفاذ القانون</p>

<p>إذا كنت محتجراً لدى مؤسسة إصلاحية أو مسؤول إنفاذ القانون، فقد نفصح عن معلوماتك الصحية من أجل صحتك وسلامتك، أو صحة وسلامة الآخرين، أو من أجل إدارة وسلامة المنشأة.</p>	<p>النزلاء</p>
<p>قد نقوم بالإفصاح عن معلوماتك الصحية عند الحاجة للحد من تهديد خطير أو وشيك لصحتك أو سلامتك أو سلامة الجمهور أو أي شخص آخر.</p>	<p>التهديدات الخطيرة والوشيكية</p>
<p>يمكننا الكشف عن معلوماتك الصحية استجابةً لأمر محكمة أو أمر إداري، أو استجابةً لأمر استدعاء.</p>	<p>الدعاوى القضائية والإجراءات القانونية</p>

حقوقك

<p>عندما يتعلق الأمر بمعلوماتك الصحية، لديك حقوق معينة. يشرح هذا القسم حقوقك وبعض مسؤولياتنا لمساعدتك.</p>	
<p>يمكنك طلب رؤية أو الحصول على نسخة إلكترونية أو ورقية من سجلك الطبي والمعلومات الصحية الأخرى التي لدينا عنك. سنوفر لك نسخة أو ملخصاً من معلوماتك الصحية، عادةً في غضون 30 يوماً من طلبك.</p>	<p>الوصول إلى سجلاتك</p>

<p>يمكنك أن تطلب منا تصحيح المعلومات الصحية التي تعتقد أنها غير صحيحة أو غير كاملة. قد نرفض طلبك، لكننا سنخبرك بالسبب كتابياً في غضون 60 يوماً.</p>	<p>طلب التعديلات</p>
<p>يمكنك طلب فرض قيود على استخدام معلوماتك الصحية أو الإفصاح عنها، على الرغم من أننا قد لا نتمكن من الموافقة على ذلك في جميع الحالات.</p>	<p>طلب القيود</p>
<p>يمكنك أن تطلب منا الاتصال بك بطريقة محددة (على سبيل المثال: هاتف المنزل أو المكتب) أو لإرسال البريد إلى عنوان مختلف. سنوافق على جميع الطلبات المعقولة. يجب أن تقدم هذا الطلب كتابياً، ويجب أن نخبرنا كيف أو أين تريد أن يتم الاتصال بك.</p>	<p>طلب التواصل السري</p>
<p>يمكنك طلب قائمة (محاسبية) بالمرات التي شاركنا فيها معلوماتك الصحية خلال السنوات الست السابقة لتاريخ طلبك، مع من شاركناها، ولماذا. سنقوم بتضمين جميع الإفصاحات باستثناء تلك المتعلقة بالعلاج والدفع وعمليات الرعاية الصحية وبعض الإفصاحات الأخرى (مثل أي إفصاحات أخرى طلبت منا القيام بها). سنقدم قائمة محاسبية واحدة في السنة مجاناً ولكننا قد نفرض رسوماً معقولة على أساس التكلفة إذا طلبت قائمة محاسبية أخرى في غضون 12 شهراً.</p>	<p>الحصول على كشف حساب للإفصاحات</p>
<p>يمكنك طلب الحصول على نسخة ورقية من هذا الإشعار في أي وقت، حتى إذا كنت قد وافقت على استلام الإشعار إلكترونياً. سنوفر لك نسخة ورقية على الفور.</p>	<p>احصل على نسخة ورقية من إشعار الخصوصية هذا</p>

<p>إذا كنت قد منحت شخصاً ما توكيلاً طبياً أو شخصاً ما وصياً قانونياً لك، فيمكن لهذا الشخص ممارسة حقوقك واتخاذ خيارات بشأن معلوماتك الصحية. سنتأكد من أن الشخص لديه هذه السلطة ويمكنه العمل نيابة عنك قبل اتخاذ أي إجراء.</p>	<p>اختر شخصاً ينوب عنك</p>
<p>إذا كنت تعتقد أن حقوق الخصوصية الخاصة بك قد انتهكت، يمكنك تقديم شكوى إلينا عن طريق الاتصال بالرقم 510-618-3333 أو مراسلتنا عبر البريد الإلكتروني على ACHealth.Compliance@acgov.org يمكنك أيضاً تقديم شكوى إلى مكتب وزارة الصحة والخدمات الإنسانية الأمريكية للحقوق المدنية عن طريق إرسال رسالة إلى: مكتب HHS للحقوق المدنية 90 شارع⁷ 90، جناح 4-100 سان فرانسيسكو، كاليفورنيا 94103 عبر الهاتف: 1800-368-1019 عبر الإنترنت www.hhs.gov/ocr/privacy/hipaa/complaints/ لن ننتقم منك إذا قدمت شكوى.</p>	<p>تقديم شكوى</p>

حقوقك بموجب قانون كاليفورنيا

تخضع بعض معلوماتك الصحية لحماية خاصة بموجب قانون كاليفورنيا لأنها تعتبر معلومات حساسة. هذا يشمل المعلومات المتعلقة بنتائج اختبار فيروس نقص المناعة البشرية؛ وعلاج تعاطي المخدرات؛ والصحة العقلية؛ والاختبارات الوراثية؛ وخدمات الصحة الإنجابية (بما في ذلك الرعاية المتعلقة بالإجهاض)؛ والرعاية المتعلقة بتأكيد النوع الاجتماعي. قد نستخدم هذه المعلومات أو نشاركها داخل AC Health ومع شركائنا في العمل عند الحاجة لعلاجك أو إصدار فواتير لرعايتك أو إدارة مؤسستنا. عندما يتطلب القانون ذلك، سنحصل على تفويض كتابي منك قبل إجراء أنواع أخرى من الإفصاحات.

حقوق الشباب والقصر في السرية: في بعض الظروف، يُسمح لنا أو يُطلب منا في بعض الحالات رفض وصول أحد والدي القاصر أو الوصي عليه. على سبيل المثال:

عندما يوافق القصر بشكل قانوني، فإننا لن نشارك معلوماتهم مع الوالدين أو الأوصياء دون إذن كتابي من القاصر، ما لم يكن ذلك مطلوبًا أو مسموحًا به بموجب القانون (على سبيل المثال، أمر من المحكمة، أو حالة طبية طارئة، أو إبلاغ إلزامي).

يمكن للقاصرين الذين تبلغ أعمارهم 12 عامًا فأكثر الموافقة على بعض الخدمات الحساسة، بما في ذلك الصحة النفسية وعلاج اضطراب تعاطي المخدرات وخدمات الصحة الإنجابية وفحص فيروس نقص المناعة البشرية/الأمراض المنقولة جنسيًا وعلاجها.

يمكن للقاصرين أن يطلبوا أن نرسل المراسلات (مثل نتائج الاختبارات والفواتير) إلى عنوان أو رقم هاتف أو بريد إلكتروني مختلف لحماية خصوصيتهم. يسمى هذا طلب اتصالات سرية، ونحن ملزمون باحترامه.

اختياراتك

<p>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.</p>	
<p>شارك المعلومات مع عائلتك أو أصدقائك المقربين أو غيرهم من المعنيين برعايتك. مشاركة المعلومات في حالات الإغاثة في حالات الكوارث. اطلب منا التواصل معك بطريقة محددة (على سبيل المثال، الهاتف، البريد الإلكتروني، عنوان المكتب، وما إلى ذلك). اطلب منا ألا نشارك معلوماتك مع خطتك الصحية بشأن أي خدمة دفعت تكلفتها بالكامل من مالك الخاص.</p> <p>إذا لم تكن قادرًا على إخبارنا بتفضيلاتك، على سبيل المثال - إذا كنت فاقداً للوعي، فقد نمضي قدمًا ونشارك معلوماتك إذا كنا نعتقد أن ذلك في مصلحتك. قد نشارك معلوماتك عندما يكون ذلك ضروريًا لتقليل تهديد خطير ووشيك للصحة أو السلامة.</p>	<p>في هذه الحالات، لديك الحق والاختيار لإخبارنا بـ:</p>
<p>أغراض تسويقية. بيع معلوماتك. معظم مشاركة ملاحظات استشارات العلاج النفسي واستشارات اضطراب نقص المناعة المكتسب. لن نشارك سجل علاجك من الاضطرابات النفسية والاجتماعية أو أي شهادة بشأنه في أي إجراءات مدنية أو جنائية أو إدارية أو تشريعية ضدك، ما لم تكن قد سمحت</p>	<p>في هذه الحالات، لن نشارك معلوماتك إلا إذا منحتنا إذنًا كتابيًا بذلك:</p>

باستخدامه أو الإفصاح عنه بموافقتك، أو أمرت المحكمة بذلك بعد تقديم إشعار لك.	
حتى إذا كنت قد منحتنا إذنًا كتابيًا، يمكنك إلغاؤه كتابيًا في أي وقت.	
قد نتصل بك للمشاركة، ولكن يمكنك أن تطلب منا عدم الاتصال بك مرة أخرى.	في حالة جمع التبرعات أو الحملة الإعلامية

مسؤولياتنا

<p>نحن ملزمون قانونيًا بالحفاظ على خصوصية وأمان معلوماتك الصحية المحمية.</p> <p>سنخبرك بسرعة إذا حدث خرق قد يؤثر على خصوصية أو أمان معلوماتك. يجب أن نتبع الواجبات وممارسات الخصوصية الموضحة في هذا الإشعار وإعطائك نسخة منه.</p> <p>لن نستخدم أو نشارك معلوماتك إلا كما هو موضح هنا ما لم نخبرنا كتابيًا أننا يمكننا ذلك. إذا أخبرتنا أنك توافق، يمكنك تغيير رأيك في أي وقت. أخبرنا كتابيًا إذا غيرت رأيك.</p> <p>للمزيد من المعلومات يرجى زيارة</p> <p>www.hhs.gov/ocr/privacy/hipaa/understanding/consu_mers/noticepp.html</p>

تغييرات على شروط هذا الإشعار

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

تاريخ سريان الإشعار: 2013

مُراجع: أغسطس 2017؛ يونيو 2022؛ نوفمبر 2025

كلمات يجب معرفتها

خط المساعدة للأزمات والانتحار 988 رقم هاتف يوفر دعمًا مجانيًا وسريًا

للأشخاص الذين يعانون من أزمات الصحة النفسية، بما في ذلك الأفكار الانتحارية. وهو متاح على مدار الساعة طوال أيام الأسبوع لربط المتصلين بمستشارين مدربين يمكنهم تقديم المساعدة والدعم.

قاضي القانون الإداري: قاضٍ ينظر ويبت في القضايا التي تنطوي على قرارات استحقاقات سلبية.

الجمعية الأمريكية لطب الإدمان (ASAM): جمعية طبية مهنية تمثل الأطباء وغيرهم من أخصائيي الرعاية الصحية المتخصصين في علاج الإدمان. أنشأت هذه المنظمة معايير ASAM، وهي مجموعة المعايير الوطنية لعلاج الإدمان.

قرار الاستئناف: عملية حل أي خلاف لديك مع قرار اتخذته المقاطعة بشأن تغطية خدمة مطلوبة. بعبارة أبسط: إنها الطريقة التي تحصل بها على نظرة ثانية على قرار لا توافق عليه.

واجهات برمجة التطبيقات (APIs): تشبه واجهات برمجة التطبيقات

(APIs) برامج المراسلة التي تسمح للبرامج المختلفة "بالتحدث" مع بعضها البعض ومشاركة المعلومات.

التقييم: نشاط خدمي مصمم لتقييم الوضع الحالي للصحة النفسية أو العاطفية أو السلوكية.

التفويض: منح الإذن أو الموافقة.

ممثل معتمد: شخص مسموح له قانوناً بالتصرف نيابة عن شخص آخر.

الصحة السلوكية: تشير إلى رفاهيتنا العاطفية والنفسية والاجتماعية. بعبارات أبسط: يتعلق الأمر بكيفية تفكيرنا وشعورنا وتفاعلنا مع الآخرين.

المزايا: خدمات الرعاية الصحية والأدوية التي تغطيها هذه الخطة الصحية.

بطاقة تعريف المزايا (BIC): بطاقة هوية للتحقق من تأمينك الصحي ميدي-كال.

خدمات تنسيق الرعاية (تنسيق الرعاية): مساعدة الأشخاص على التنقل في نظام الرعاية الصحية.

مقدم الرعاية: شخص يقدم الرعاية والدعم لشخص آخر يحتاج إلى المساعدة.

مدير الحالة: الممرضات المسجلات أو الأخصائيون الاجتماعيون الذين يمكنهم مساعدة العضو على فهم المشاكل الصحية الرئيسية وترتيب الرعاية مع مقدمي الرعاية للعضو.

إدارة الحالات: إنها خدمة لمساعدة الأعضاء في الحصول على الخدمات الطبية أو التعليمية أو الاجتماعية أو التأهيلية أو غيرها من الخدمات المجتمعية اللازمة. بمعنى آخر، مساعدة الأشخاص في الحصول على الرعاية والدعم الذي يحتاجونه.

CHIP (برنامج التأمين الصحي للأطفال): برنامج حكومي يساعد العائلات في الحصول على تأمين صحي لأطفالهم إذا لم يتمكنوا من تحمل تكاليفه.

منسق الحقوق المدنية: يضمن التزام المؤسسة (مثل المدرسة أو الشركة أو الوكالة الحكومية) بالقوانين التي تحمي الأشخاص من التمييز.

موجه بالعمل: شيء يركز على احتياجات العميل وتفضيلاته.

المنظمات المجتمعية: مجموعات من الأشخاص الذين يعملون معاً لتحسين مجتمعهم.

خدمات البالغين القائمة على المجتمع (CBAS): خدمات العيادات الخارجية

وخدمات الرعاية التمريضية الماهرة والخدمات الاجتماعية والعلاجات والرعاية الشخصية وتدريب ودعم الأسرة ومقدمي الرعاية وخدمات التغذية والنقل وغيرها من الخدمات للأعضاء المؤهلين.

الاستقرار القائم على المجتمع: يساعد الأشخاص الذين يعانون من أزمة صحية نفسية في الحصول على الدعم داخل مجتمعهم بدلاً من الذهاب إلى المستشفى.

استمرار الخدمة: انظر استمرارية الرعاية.

استمرارية الرعاية: قدرة العضو في الخطة على الاستمرار في الحصول على خدمات ميدي-كال من مقدم الخدمة الحالي خارج الشبكة لمدة تصل إلى 12 شهرًا إذا وافق المقدم والمقاطعة.

الدفع المشترك (Co-pay): دفعة يسدها العضو، بشكل عام في وقت الخدمة، بالإضافة إلى مدفوعات شركة التأمين.

الخدمات المغطاة: خدمات ميدي-كال التي تتحمل المقاطعة مسؤولية الدفع مقابلها. تخضع الخدمات المغطاة لشروط وأحكام وقيود واستثناءات عقد

ميدي-كال وأي تعديل للعقد، وكما هو مدرج في دليل الأعضاء هذا (المعروف أيضاً باسم دليل التغطية المدمج (EOC) ونموذج الإفصاح).

الخدمات ذات الكفاءة الثقافية: تقديم خدمات تحترم ثقافة الشخص ولغته ومعتقداته وتستجيب لها.

شخص/أشخاص الدعم المهم المعين: الأشخاص الذين يعتقد العضو أو مقدم الخدمة أنهم مهمون لنجاح العلاج. يمكن أن يشمل ذلك الوالدين أو الأوصياء القانونيين للقاصر، وأي شخص يعيش في نفس المنزل، وأقارب العضو الآخرين.

DHCS: إدارة خدمات الرعاية الصحية في كاليفورنيا. هذا هو مكتب الولاية الذي يشرف على برنامج ميدي-كال.

التمييز: المعاملة غير العادلة أو غير المتكافئة لشخص ما على أساس العرق أو الجنس أو الدين أو التوجه الجنسي أو الإعاقة أو غيرها من الخصائص.

الفحص والتشخيص والعلاج المبكر والدوري (EPSDT): انتقل إلى «Medi-Cal للأطفال والمراهقين».

خدمات العلاج الأسري: يوفر الدعم والعلاج للأطفال وأسرهم لمعالجة تحديات الصحة النفسية داخل البيئة المنزلية.

خدمات تنظيم الأسرة: خدمات منع الحمل أو تأخيرها. يتم تقديم الخدمات للأفراد في سن الإنجاب لتمكينهم من تحديد عدد الأطفال والمباعدة بين الولادات.

ميدي-كال بنظام الدفع مقابل الخدمة (FFS): نموذج الدفع الذي يتم فيه الدفع لمقدمي خدمات الصحة السلوكية مقابل كل خدمة فردية يقدمونها للمريض، بدلاً من الرسوم الشهرية أو السنوية لكل مريض. يغطي برنامج ميدي-كال Rx هذا البرنامج.

الذمة المالية: أن تكون مسؤولاً عن دفع دين أو تكلفة.

دار الرعاية أسرة توفر رعاية بديلة على مدار 24 ساعة للأطفال المنفصلين عن آبائهم أو الأوصياء عليهم.

الاحتيال: هو فعل متعمد يهدف إلى الخداع أو التحريف، يقوم به شخص وهو على علم بأن هذا الخداع أو التحريف قد يؤدي إلى تحقيق منفعة غير مصرح بها له أو لشخص آخر.

ميدي-كال كامل النطاق: الرعاية الصحية المجانية أو منخفضة التكلفة للأشخاص في كاليفورنيا التي توفر أكثر من مجرد رعاية صحية طارئة. توفر الرعاية الطبية وعلاج الأسنان والصحة النفسية وتنظيم الأسرة والرعاية الصحية للأسرة والرؤية (العيون). كما يغطي أيضاً علاج تعاطي الكحول والمخدرات والأدوية التي يطلبها الطبيب وغير ذلك.

التظلمات: تعبير العضو شفهيًا أو كتابيًا عن عدم رضاه عن الخدمة التي تغطيها ميدي-كال، أو خطة الرعاية المُدارة أو المقاطعة أو مقدم خدمة ميدي-كال. التظلم هو نفسه الشكوى.

الوصي: الشخص المسؤول قانوناً عن رعاية ورعاية شخص آخر، وعادةً ما يكون طفلاً أو شخصاً لا يستطيع رعاية نفسه.

المستشفى: مكان يحصل فيه العضو على رعاية المرضى الداخليين والخارجيين من الأطباء والممرضات.

التنويم: الدخول إلى المستشفى للعلاج كمرضى داخلي.

مقدمو الرعاية الصحية الهنود (IHCP): برنامج رعاية صحية تديره دائرة خدمات الصحة الهندية (IHS)، أو قبيلة هندية، أو برنامج صحة قبلي، أو

منظمة قبلية، أو منظمة هنود حضرية (UIO)، وفقاً للتعريفات الواردة في القسم 4 من قانون تحسين الرعاية الصحية الهندية (25 من قانون الولايات المتحدة، القسم 1603).

التقييم المبدئي: تقييم للعضو لتحديد مدى حاجته إلى خدمات الصحة النفسية أو علاج اضطراب تعاطي المخدرات.

إزالة السموم من المرضى الداخليين: خدمة الرعاية الطبية الحادة الطوعية لإزالة السموم للأعضاء الذين يعانون من مضاعفات طبية حادة مرتبطة بحالات الانسحاب.

نموذج الممارسة الأساسية المتكاملة: دليل يحدد قيم ومعايير وممارسات العمل مع الأطفال والشباب والأسر في كاليفورنيا.

أخصائي صحة نفسية مرخص له: أي مقدم خدمة مرخص له وفقاً لقانون ولاية كاليفورنيا المعمول به مثل ما يلي: طبيب مرخص، أخصائي نفسي مرخص، أخصائي خدمة اجتماعية سريرية مرخص، مستشار سريري مهني مرخص، معالج مرخص للزواج والأسرة، ممرض قانوني، ممرض مهني مرخص، فني نفسي مرخص.

مستشفى الأمراض النفسية المرخصة: مرفق لعلاج الصحة العقلية مخصص له بتوفير الرعاية للمرضى الداخليين على مدار 24 ساعة للمختلين عقلياً أو العاجزين أو الذين يشكلون خطراً على أنفسهم أو على الآخرين.

منشأة سكنية مرخصة: المرافق التي تقدم خدمات سكنية غير طبية للبالغين الذين يتعافون من مشاكل تتعلق بإساءة استخدام الكحول أو المخدرات الأخرى أو تعاطيها.

خطة الرعاية المُدارة: خطة ميدي-كال الصحية التي تستخدم فقط بعض الأطباء والأخصائيين والعيادات والصيدليات والمستشفيات لمستفيدي ميدي-كال المسجلين في تلك الخطة.

ميدي-كال: نسخة كاليفورنيا من برنامج Medicaid الفيدرالي. يقدم ميدي-كال تغطية صحية مجانية ومنخفضة التكلفة للأشخاص المؤهلين الذين يعيشون في كاليفورنيا.

ميدي-كال للأطفال والمراهقين: ميزة لأعضاء ميدي-كال الذين تقل أعمارهم عن 21 عامًا لمساعدتهم في الحفاظ على صحتهم. يجب أن يحصل الأعضاء على الفحوصات الصحية المناسبة لأعمارهم والفحوصات المناسبة لاكتشاف

المشاكل الصحية وعلاج الأمراض في وقت مبكر. يجب أن يحصلوا على علاج للعناية أو المساعدة في الحالات التي قد توجد في الفحوصات. تُعرف هذه الميزة أيضًا بميزة الفحص والتشخيص والعلاج المبكر والدوري (EPSDT) بموجب القانون الفيدرالي.

أخصائي دعم الأقران في ميدي-كال: 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.

وصفات ميدي-كال الطبية: خدمة مزايا الصيدلانية التي تعد جزءًا من خدمة ميدي-كال FFS ميدي-كال والمعروفة باسم "ميدي-كال RX" التي توفر مزايا وخدمات الصيدلانية، بما في ذلك الأدوية الموصوفة وبعض المستلزمات الطبية لجميع أعضاء ميدي-كال.

ضروري طبيًا (أو الضرورة الطبية): بالنسبة للأعضاء الذين يبلغون من العمر 21 عامًا أو أكثر، تكون الخدمة ضرورية من الناحية الطبية عندما تكون معقولة وضرورية لحماية الحياة أو للوقاية من مرض خطير أو إعاقة

كبيرة أو لتخفيف الألم الشديد. بالنسبة للأعضاء الذين تقل أعمارهم عن 21 عامًا، تكون الخدمة ضرورية من الناحية الطبية إذا كانت الخدمة ضرورية طبيًا إذا كانت لتصحيح أو تحسين مرض أو حالة عقلية تم اكتشافها عن طريق خدمة الفحص.

العلاج بمساعدة الأدوية (MAT): استخدام الأدوية المعتمدة من إدارة الغذاء والدواء الأمريكية مع الاستشارة أو العلاجات السلوكية لتوفير نهج "المريض الكامل" لعلاج اضطراب تعاطي المخدرات.

العضو: الفرد المسجل في برنامج ميدي-كال.

أزمة الصحة النفسية: عندما يتعرض شخص ما لموقف يعرض فيه سلوكه أو أعراضه نفسه أو الآخرين للخطر ويتطلب عناية فورية.

خطة الصحة النفسية: لدى كل مقاطعة خطة صحة عقلية مسؤولة عن توفير أو ترتيب خدمات الصحة العقلية المتخصصة لأعضاء ميدي-كال في مقاطعتهم.

الشبكة: مجموعة من الأطباء والعيادات والمستشفيات ومقدمي الخدمات الآخرين المتعاقدين مع المقاطعة لتقديم الرعاية.

النقل الطبي غير الطارئ: النقل بسيارة إسعاف، أو عربة نقل الكراسي المتحركة، أو عربة نقل القمامة لمن لا يستطيعون استخدام وسائل النقل العامة أو الخاصة.

النقل غير الطبي: المواصلات عند السفر من وإلى موعد للحصول على خدمة مغطاة من ميدي-كال مصرح بها من قبل مقدم الخدمة للعضو و عند استلام الوصفات الطبية والمستلزمات الطبية.

مكتب أمين المظالم: يساعد في حل المشاكل من وجهة نظر محايدة للتأكد من أن الأعضاء يتلقون جميع الخدمات الضرورية طبيًا والمغطية التي تكون الخطط مسؤولة عنها بموجب العقد.

الإيداع خارج المنزل: الإبعاد المؤقت أو الدائم للطفل من منزله إلى بيئة أكثر أمانًا مثل عائلة حاضنة أو في منزل جماعي.

مقدم خدمة خارج الشبكة: مقدم خدمة ليس جزءًا من شبكة المقاطعة المتعاقد معها.

التكاليف من الجيب: التكلفة الشخصية للعضو لتلقي الخدمات المغطاة. وهذا يشمل الأقساط أو المدفوعات المشتركة أو أي تكاليف إضافية للخدمات المغطاة.

خدمات العيادة الخارجية للصحة النفسية: خدمات العيادات الخارجية للأعضاء الذين يعانون من حالات صحية نفسية خفيفة إلى متوسطة بما في ذلك:

- تقييم الصحة النفسية الفردية أو الجماعية والعلاج النفسي (العلاج النفسي)
 - الاختبار النفسي عند الإشارة إليه سريريًا لتقييم حالة الصحة النفسية
 - خدمات العيادات الخارجية لأغراض مراقبة العلاج بالأدوية
 - الاستشارات النفسية
 - مختبر العيادات الخارجية واللوازم والمكملات الغذائية
- مقدم خدمة مشارك (أو طبيب مشارك): طبيب أو مستشفى أو غيره من أخصائي الرعاية الصحية المرخص له أو مرفق صحي مرخص له، بما في ذلك مرافق الرعاية الصحية شبه الحادة التي لديها عقد مع المقاطعة لتقديم الخدمات المغطاة للأعضاء في الوقت الذي يحصل فيه العضو على الرعاية.
- تطوير الخطة: نشاط خدمة يتكون من تطوير خطط العمل و/أو الموافقة على خطط العمل و/أو مراقبة تقدم العضو.

عقاقير الوصفات الطبية: دواء يتطلب قانوناً طلباً من مقدم مرخص لصرفه، على عكس الأدوية التي لا تحتاج إلى وصفة طبية.

الرعاية الأولية: تُعرف أيضاً باسم "الرعاية الروتينية". هذه هي الخدمات الضرورية من الناحية الطبية والرعاية الوقائية وزيارات رعاية صحة الطفل أو الرعاية مثل الرعاية الروتينية للمتابعة. الهدف من هذه الخدمات هو الوقاية من المشاكل الصحية.

مقدم الرعاية الأولية (PCP): مقدم الرعاية الصحية المرخص للعضو لمعظم رعايته الصحية. يساعد مقدم خدمات الرعاية الأولية (PCP) مقدم الرعاية الأولية العضو في الحصول على الرعاية التي يحتاجها. يمكن أن يكون مقدم خدمات الرعاية الأولية (PCP)

- ممارس عام
- طبيب باطني
- طبيب أطفال
- طبيب أسرة
- طب النساء والولادة
- مقدم الرعاية الصحية الهندي (IHCP)

• المركز الصحي المؤهل اتحادياً (FQHC)

• عيادة الصحة الريفية (RHC)

• ممرض ممارس

• مساعد طبيب

• العيادة

التفويض المسبق (الموافقة المسبقة): العملية التي يجب على العضو أو مقدم الخدمة الخاص به طلب الموافقة من المقاطعة للحصول على خدمات معينة لضمان تغطية المقاطعة لها. الإحالة ليست موافقة. الإذن المسبق هو نفسه الموافقة المسبقة.

حل المشكلة: العملية التي تسمح للعضو بحل مشكلة أو قلق بشأن أي مسألة تتعلق بمسؤوليات المقاطعة، بما في ذلك تقديم الخدمات.

دليل مقدمي الخدمات: قائمة بمقدمي الخدمات في شبكة المقاطعة.

حالة طبية نفسية طارئة: اضطراب عقلي تكون فيه الأعراض خطيرة أو شديدة بما يكفي لتسبب خطراً مباشراً على العضو أو الآخرين أو يكون العضو غير قادر على الفور على توفير أو استخدام الطعام أو المأوى أو الملابس بسبب الاضطراب العقلي.

الاختبار النفسي: اختبار يساعد على فهم أفكار الشخص ومشاعره وسلوكياته.

الإحالة: عندما يقول مقدم الرعاية الأولية للعضو أنه يمكن للعضو الحصول

على الرعاية من مقدم رعاية آخر. تتطلب بعض خدمات الرعاية المغطاة

إحالة وموافقة مسبقة (إذن مسبق).

خدمات وأجهزة العلاج التأهيلي والتأهيلي: خدمات وأجهزة لمساعدة

الأعضاء الذين يعانون من إصابات أو إعاقات أو حالات مزمنة على اكتساب

أو استعادة المهارات الذهنية والبدنية.

خدمات المأوى السكني: يوفر السكن المؤقت والدعم للأشخاص الذين لا

مأوى لهم أو الذين يعانون من أزمة سكن.

الفحص: تم إجراء فحص سريع لتحديد الخدمات الأكثر ملاءمة.

حصة التكلفة: المبلغ المالي الذي يجب أن يدفعه العضو مقابل نفقاته الطبية

قبل أن يدفع ميدي-كال مقابل الخدمات.

الاضطرابات (المشاكل) العاطفية الخطيرة يشير إلى اضطراب عقلي أو

سلوكي أو عاطفي كبير لدى الأطفال والمراهقين يتعارض مع قدرتهم على

العمل في المنزل أو المدرسة أو المجتمع.

الأخصائي (أو الطبيب المتخصص): طبيب يعالج أنواعاً معينة من مشاكل الرعاية الصحية. على سبيل المثال، يعالج جراح العظام العظام المكسورة؛ ويعالج طبيب الحساسية الحساسية؛ ويعالج طبيب القلب مشاكل القلب. في معظم الحالات، سيحتاج العضو في معظم الحالات إلى إحالة من مقدم الرعاية الرئيسية الرئيسي للذهاب إلى أخصائي.

خدمات الصحة النفسية المتخصصة (SMHS): خدمات للأعضاء الذين لديهم احتياجات من خدمات الصحة النفسية أعلى من مستوى إعاقة بسيطة إلى متوسطة.

قائمة على القوة: النظر إلى ما يمكن أن يفعله الشخص، بدلاً من التركيز فقط على مشاكله.

خدمات اضطرابات تعاطي المواد المخدرة: الخدمات التي تساعد الأشخاص الذين يعانون من إدمان المخدرات أو الكحول.

الرعاية الصحية عن بُعد: طريقة لتقديم خدمات الرعاية الصحية من خلال تكنولوجيا المعلومات والاتصالات لتسهيل الرعاية الصحية للمريض.

الصدمة: ضائقة عاطفية ونفسية عميقة ناتجة عن تجربة أو مشاهدة حدث مرعب.

خدمات الصحة النفسية المتخصصة المستتيرة بالصدمات النفسية: تدرّك
هذه الخدمات أن العديد من الأشخاص الذين يعانون من مشاكل الصحة العقلية
قد تعرضوا لصدمات نفسية، وتوفر الرعاية التي تراعي وتدعم أولئك الذين
تعرضوا لصدمات نفسية.

خطة العلاج: خطة لتلبية احتياجات العضو ومراقبة التقدم المحرز لاستعادة
أفضل مستوى وظيفي ممكن للعضو.

TTY/TDD: الأجهزة التي تساعد الأشخاص الصم أو ضعاف السمع أو الذين
يعانون من إعاقة في النطق على إجراء واستقبال المكالمات الهاتفية. TTY هي
اختصار لـ "TTY". يرمز TDD إلى "جهاز الاتصالات السلكية واللاسلكية
للصم".

الخدمات المهنية: الخدمات التي تساعد الأشخاص في العثور على وظائف
والاحتفاظ بها.

قائمة الانتظار: قائمة بالأشخاص الذين ينتظرون شيئاً غير متاح حالياً، ولكن
قد يكون متاحاً في المستقبل.

التسليم السلس للرعاية: نقل سلس للرعاية من مقدم رعاية إلى آخر.

معلومات إضافية من مقاطعتك

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

نود أن نعلمك أن هذه المعلومات متاحة بسهولة باللغات المذكورة أدناه:

● الإسبانية: Este folleto está disponible en Español

● الفيتنامية: Tập sách này có bằng tiếng Việt

● الكورية: 이 책자는 한국어로 제공됩니다.

● الصينية (التقليدية): 這本手冊有中文版

● الصينية (المبسطة): 这本手册有中文版

● الفارسية: این اطلاعات به زبان فارسی موجود است.

● التاغالوغية (التاغالوغية/الفلبينية): Ang impormasyong

.ito ay maaaring makuha sa Tagalog

● اللغة العربية: يتوفر هذا الدليل باللغة العربية.

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.

تقدم ACBHD الخدمات الجديدة التالية:

- العلاج متعدد الأنظمة (MST)
- العلاج المجتمعي الحازم (ACT)
- العلاج المجتمعي الحازم الجنائي (FACT)
- الرعاية المتخصصة المنسقة (CSC) للحالة الأولى من الذهان
- التوظيف المدعوم
- خدمات دعم الأقران من ميدي-كال

يُرجى الاتصال بمقدم الخدمة الحالي أو الاتصال بمقدم الخدمة الحالي أو الاتصال بـ ACBHD ACCESS على الرقم 1-800-491-9099 للاستفسار عن إضافة هذه الخدمات إلى خطة الرعاية الخاصة بك.