

عملية تقديم التظلمات والطعون

إذا كانت لديك مخاوف أو مشكلة أو لم تكن راضيًا عن خدمات الصحة السلوكية التي تُقدم لك، فإن هدف خطة الصحة السلوكية المتمثل في التأكد من إيجاد حل لمخاوفك بصورة تتسم بالبساطة والسرعة. يمكنك أنت أو ممثلك تقديم شكوى أو طعن



إلى مكتب مساعدة المستهلك على رقم الاتصال المجاني:

0787 - 779 (800) 1، كما يمكنك أيضًا أن تسأل مقدم

الخدمة الذي تتعامل معه عما إذا كان لديه عملية جارية لحل أو النظر في طلبات التظلم أو الشكوى والالتماس. يُرجى استخدام

نموذج طلب التظلم والاستئناف لتقديم شكوى أو لطلب استئناف. يُرجى ملاحظة أنه لا يجوز تقديم طلبات الاستئناف

إلا من خلال قسم مساعدة المستهلك وليس مع مقدم الخدمة الذي تتعامل معه، كما أنك لن تكون عرضة للتمييز أو أي عقوبة أخرى عند تقديمك شكوى أو استئناف.

يُعرف التظلم أو الشكوى على أنه تعبير عن عدم الرضا عن أي مسألة

تتعلق بخدمات الصحة السلوكية التي لا تعد واحدة من المشكلات التي

تغطيها عمليات الاستئناف وجلسة الاستماع العادلة في الولاية الموضحة

أدناه. قد تكون أمثلة التظلمات على النحو التالي: جودة رعاية الخدمات

المقدمة أو جوانب العلاقات الشخصية - مثل وقاحة الموظف وما إلى

ذلك. خطوات تقديم التظلم أو الشكوى هي كما يلي:

- يمكن تقديم التظلم أو الشكوى شفوية أو كتابية، لا تحتاج التظلمات أو الشكاوى الشفوية المتابعة الكتابية، كما يمكنك تفويض شخص آخر للتصرف نيابةً عنك في هذا الشأن.
- يمكنك تقديم التظلم أو الشكوى في أي وقت.
- ستتلقى إقرارًا كتابيًا باستلام شكواك أو تظلمك وسيكون مختومًا بخاتم البريد في غضون 5 أيام من استلامه.
- أمام خطة الصحة السلوكية 90 يومًا تقويميًا بعد استلام شكواك أو تظلمك كي تقوم بمراجعتة وإعلامك أنت أو ممثلك كتابيًا بالقرار. إذا لم يتم التوصل إلى حل لشكواك أو تظلمك في غضون 90 يومًا تقويميًا، فسيتم تزويدك بإخطار شفهي و/أو كتابي سريع بحقوقك ومعلومات محددة حول شكواك أو تظلمك.

أين تقدم شكواك أو تظلمك؟

يمكنك تقديم شكواك أو تظلمك إلى إدارة الصحة السلوكية لمقاطعة
الأميدا:

من خلال الاتصال هاتفيًا: الاتصال على الرقم الخاص بمساعدة

المستهلك: 0787 – 779 (800) 1

للحصول على المساعدة في السمع أو التحدث،
يمكنك الاتصال على الرقم 711، خدمات المتابعة في
كاليفورنيا.

عبر بريد الولايات المتحدة: 2000 Embarcadero Cove,
Suite 400, Oakland, CA 94606
شخصيًا: من خلال زيارة قسم مساعدة المستهلك في جمعية الصحة
السلوكية، 2855 Telegraph Avenue, Suite 501,
Berkeley, CA 94705,
عن طريق مقدم الخدمة الذي تتعامل معه: قد يقوم مقدم الخدمة الذي
تتعامل معه بحل شكاواك أو تظلمك داخليًا أو توجيهك إلى إدارة
الصحة السلوكية لمقاطعة ألاميدا المذكورة أعلاه. كما يمكنك
الحصول على النماذج والمساعدة في ذلك أيضًا من مقدم الخدمة
الذي تتعامل معه.

الاستئناف أو الطعن يُعرف على أنه مراجعة من قبل خطة
الصحة السلوكية لتحديد المزايا العكسية. يُعرّف تحديد المزايا العكسية
على أنه يعني أيًا من الإجراءات التالية التي تتخذها خطة الصحة السلوكية
أو موفر متعاقد معها فيما يتعلق بخدمات الرعاية الصحية السلوكية الطبية
في ولاية كاليفورنيا: (1) الرفض أو التفويض المحدود للخدمة المطلوبة،
بما في ذلك التحديدات على أساس نوع أو مستوى الخدمة أو الضرورة
الطبية أو مدى الملاءمة أو الظروف المحيطة أو فعالية المزايا المغطاة؛ أو
(2) تخفيض مستوى أو تعليق أو إنهاء الخدمة المصرح بها مسبقًا؛ أو
(3) الرفض، كليًا أو جزئيًا، من الدفع مقابل خدمة؛ أو (4) عدم تقديم

الخدمات في الوقت المناسب؛ أو (5) عدم التصرف ضمن الأطر الزمنية المطلوبة لتسوية التظلمات والطعون القياسية؛ أو (6) رفض طلب المستفيد للطعن في المسؤولية المالية. يمكن وصف القرار الذي تتخذه خطة الصحة السلوكية بشأن خدمات الصحة السلوكية الخاصة بك في خطاب إشعار تحديد المزايا العكسية المُرسَل لك أو المُعطى لك شخصيًا.

خطوات تقديم الطعن أو الاستئناف:

- يجوز تقديم الاستئنافات من قبل العضو، أو مقدم الخدمة و/أو الممثل المفوض، سواءً شفهيًا أو كتابيًا. تتطلب الاستئنافات التي يقدمها مقدم الخدمة نيابةً عن العضو موافقةً خطيةً من العضو.
- يمكن القيام بتقديم استئناف شخصيًا أو عبر الهاتف أو كتابيًا في غضون 60 يومًا من تاريخ إشعار تحديد المزايا العكسية. إذا قمت بتقديم الاستئناف شفهيًا، فيجب عليك متابعته باستئناف كتابي موقع. وفي حال لم تتلق إخطارًا بتحديد المزايا العكسية، فلا يوجد موعد نهائي للتقديم، لذلك يمكنك التقديم في أي وقت، كما يمكنك أيضًا تفويض شخص آخر للتصرف نيابةً عنك في هذا الشأن.
- بناءً على الطلب، ستستمر المزايا الخاصة بك أثناء انتظار نتيجة الطعن أو الاستئناف إذا قمت بتقديمه في غضون 10 أيام تقويمية من تاريخ إرسال إشعار تحديد المزايا العكسية بالبريد أو تسليمه إليك باليد.

- ستتلقى إقرارًا كتابيًا باستلام الطعن أو الاستئناف الخاص بك وسيكون مختومًا في غضون 5 أيام تقويمية من تاريخ استلامه.
- أمام خطة الصحة السلوكية 30 يومًا بعد استلام طلب الطعن أو الاستئناف الخاص بك للقيام بمراجعته وإخطارك أنت أو ممثلك كتابيًا بالقرار. خلال هذا الوقت، يمكنك تقديم وثائق داعمة شفوية أو مكتوبة بما في ذلك تقديم الأدلة والشهادة وتقديم الحجج القانونية والواقعية.
- الطعن أو الاستئناف غير متاح للمستفيدين الذين ليسوا راضين عن نتيجة التظلم.

يمكن تقديم طلب الطعن أو الاستئناف العاجل إذا كنت تعتقد أن الانتظار لمدة 30 يومًا يمكن أن يعرض صحتك النفسية أو حالة اضطراب تعاطي المخدرات للخطر بشكل خطير و/أو قدرتك على تحقيق أو الحفاظ على أو استعادة الحد الأقصى من الوظائف. في حال إذا وافقت خطة الصحة السلوكية على أن طعنك أو استئنافك يفي بمتطلبات الاستئناف العاجل، ستقوم خطة الصحة السلوكية بحله والنظر فيه في غضون 72 ساعة بعد استلام الطعن أو الاستئناف العاجل.

خطوات تقديم طعن أو استئناف عاجل:

- يمكن القيام بتقديم طعن أو استئناف عاجل شخصيًا أو عبر الهاتف أو كتابيًا في غضون 60 يومًا من تاريخ إشعار تحديد المزايا العكسية.

لا يلزم تقديم الطلبات الشفوية والشخصية للطعون أو الاستئنافات العاجلة كتابيًا، كما يمكنك تفويض شخص آخر للتصرف نيابةً عنك.

● بناءً على الطلب، ستستمر المزايا الخاصة بك أثناء انتظار نتيجة الطعن أو الاستئناف العاجل إذا قمت بتقديمه في غضون 10 أيام تقويمية من تاريخ إرسال إشعار تحديد المزايا العكسية بالبريد أو تسليمه إليك باليد.

● أمام خطة الصحة السلوكية 72 ساعة بعد استلام طلب الطعن أو الاستئناف العاجل الخاص بك للقيام بمراجعته وإخطارك أنت أو ممثلك كتابيًا بالقرار من خلال إشعار مكتوب أو وقد يخطر شفهياً أيضًا. خلال هذا الوقت، يمكنك تقديم وثائق داعمة شفهية أو مكتوبة بما في ذلك تقديم الأدلة والشهادة وتقديم الحجج القانونية والواقعية.

● قد يتم تمديد الأطر الزمنية من طرفك حتى 14 يومًا تقويميًا إذا طلبت تمديدًا أو إذا شعرت خطة الصحة السلوكية أن هناك حاجة إلى معلومات إضافية وأن التأخير لصالحك.

أين تقدم الطعن أو الاستئناف الخاص بك؟

يمكنك تقديم الطعن أو الاستئناف الخاص بك إلى إدارة الصحة السلوكية لمقاطعة ألاميدا:

من خلال الاتصال هاتفياً: الاتصال على الرقم الخاص بمساعدة

المستهلك: 0787 – 779 (800) 1

للحصول على المساعدة في السمع أو التحدث، يمكنك
الاتصال على الرقم 711، خدمات المتابعة في كاليفورنيا.

عبر بريد الولايات المتحدة: 2000 Embarcadero Cove, Suite

400, Oakland, CA 94606

شخصياً: من خلال زيارة قسم مساعدة المستهلك في جمعية الصحة

السلوكية، 2855 Telegraph Avenue, Suite 501, Berkeley, CA 94705,

لديك الحق في عقد جلسة استماع عادلة تابعة للولاية، وهي مراجعة
مستقلة تجريها إدارة الخدمات الاجتماعية في ولاية كاليفورنيا، إذا كنت
قد أكملت عملية الطعن أو الاستئناف الخاصة بخطة الصحة السلوكية
ولم يتم حل المشكلة بما يرضيك. يتم تضمين طلب لعقد جلسة استماع

عادلة تابعة للولاية مع كل إشعار بقرار الطعن أو الاستئناف، ويجب
عليك تقديم طلب الطعن أو الاستئناف في غضون 120 يوماً من تاريخ
العلامة البريدية أو اليوم الذي أعطتك فيه خطة الصحة السلوكية
شخصياً قرار إشعار الطعن أو الاستئناف. كما يمكنك طلب عقد جلسة
استماع عادلة تابعة للولاية سواء كنت قد تلقيت إشعار تحديد المزايا

العكسية أم لا. للحفاظ على نفس الخدمات الخاصة بك أثناء انتظار جلسة الاستماع، يجب عليك طلب جلسة الاستماع في غضون عشرة (10) أيام من تاريخ إرسال الإشعار بقرار الطعن أو الاستئناف بالبريد أو إعطائك إياه شخصيًا أو قبل تاريخ سريان التغيير في الخدمة، أيهما أبعد. يجب أن تصل الولاية إلى قرارها في غضون 90 يومًا تقويميًا من تاريخ طلب عقد جلسات الاستماع العادية وفي غضون 3 أيام من تاريخ الطلب فيما يتعلق بجلسات الاستماع العاجلة. علاوة على ذلك، يجب أن تصرح خطة الصحة السلوكية أو توفر الخدمات المتنازع عليها على الفور في غضون 72 ساعة من تاريخ تلقيها إشعارًا يعكس تحديد المزايا العكسية الخاص بخطة الصحة السلوكية. يمكنك طلب عقد جلسة استماع عادلة عن طريق الاتصال بالرقم: 5253 - 952 (800) 1 أو عن طريق استخدام المبرقة الكتابية على الرقم: 8349 - 952 (800) 1 أو من خلال التقديم عبر الإنترنت على الموقع الإلكتروني: <https://secure.dss.cahwnet.gov/shd/pubintake/cds-s-request.aspx> أو عن طريق الكتابة إلى: إدارة الخدمات الاجتماعية بولاية كاليفورنيا / قسم جلسات الاستماع في الولاية، ص.

ب. رقم: 944243، محطة البريد 9-17-37، ساكرامنتو، كاليفورنيا
.94244-2430

لمزيد من المعلومات التفصيلية حول عملية
تقديم الشكاوى أو التظلم والطمعون أو الاستئناف، يُرجى مطالبة مقدم
الخدمة الذي تتعامل معه بنسخة من دليل خدمات الصحة النفسية
للأدوية. Medi-Cal أو دليل خدمات Medi-Cal

لترح الأسئلة أو المساعدة في ملء النماذج، يمكنك مطالبة مقدم الخدمة
الذي تتعامل معه أو الاتصال:

بقسم خدمة المستهلك على الرقم: 0787 - 779 (800) 1