

# کانتی سن دیگو

## خدمات بهداشت و سلامت رفتاری (برنامه)

اگر درباره خدمات بهداشت روانی و خدمات اختلالات مصرف مواد خود دغدغه یا مسئله ای دارید،  
**کمک در دسترس است!**

### حقوق شما بعنوان یک خدمات گیرنده

- رفتار محترمانه و ارائه درمان به زبانی که آنرا ترجیح می دهید.
- دریافت نظر ثانوی درباره درمان یا داروهای خود.
- انتخاب یک نفر برای اقدام از جانب خود.
- همراه آوردن یک نفر در قرارهای ملاقات و جلسات رسیدگی.
- درخواست کمک از اعضای خانواده، دوستان یا کارشناسان مدافعه برای تسلیم فرم اعتراض یا استیناف.
- قرار نگرفتن در معرض تبعیض یا جریمه بخاطر تسلیم اعتراض/استیناف.
- محافظت قانون از حریم خصوصی شما.

### حق رسیدگی عادلانه ایالتی

اگر از نتیجه روال استیناف برنامه راضی نبودید، حق دارید ظرف مدت **120 روز** از تاریخ آن تصمیم استیناف، درخواست رسیدگی عادلانه ایالتی بنمائید.

اگر ذینفع Medi-Cal هستید و قبلاً از روال اعتراض و استیناف برنامه استفاده کرده اید، حق دارید در خصوص موارد رد، خاتمه یافتن یا کاهش خدمات خود ظرف مدت **120 روز** از آن اقدامات درخواست رسیدگی عادلانه ایالتی بکنید.

برای حفظ مزایای قبلی در طول مدت رسیدگی به استیناف، باید ظرف مدت **10 روز** از دریافت اعلامیه تصمیم گیری منفی مزایا (Notice of Adverse Benefit Determination) درخواست بدهید (دریافت کمک تا زمان تصمیم گیری).

می توانید از طریق شماره تلفن **1-800-952-5253** مستقیماً با سازمان خدمات اجتماعی (Department of Social Services) تماس گرفته یا به یکی از نهادهای زیر تلفن کنید.

بعنوان یک خدمات گیرنده برنامه حق دارید خدمات بهداشت و سلامت رفتاری با کیفیت دریافت کرده و حق دارید که دغدغه های خود را درباره هر بخش از خدمات درمانی ابراز کنید.

### روش های حل و فصل مسائل:

1. آسان ترین و سریع ترین راه رسیدگی به مسائل این است که با ارائه کننده یا مدیر برنامه صحبت کنید.
2. اگر از درمان یا داروهای خود ناراضی باشید می توانید درباره آن از یک کارشناس بالینی دیگر از برنامه درمانی خود یا از طریق **تلفن دسترسی و بحران (Access & Crisis Line)** به شماره **1-888-724-7240 (TTY: 711)** نظر ثانوی بگیرید.
3. برای امور زیر می توانید از روال حل و فصل مشکلات ذینفعان و خدمات گیرندگان برنامه استفاده کنید:

- a. تسلیم اعتراض در هر زمانی که از خدمات راضی نبودید یا احساس می کنید حقوق شما زیر پا گذاشته شده است.
- b. تقاضای استیناف ظرف مدت **60 روز** در صورت خاتمه یافتن، کاهش یا رد خدمات شما.
- c. تقاضای استیناف تسریع یافته در مواردی که روال استاندارد می تواند جان، سلامتی، یا توانایی کسب، حفظ یا دوباره بدست آوردن حداکثر عملکرد را بصورت جدی تهدید کند.
- d. ادامه دریافت خدمات در زمانی که منتظر تصمیم استیناف هستید.

برای کسب اطلاعات بیشتر و آگاهی از نحوه تسلیم اعتراض یا استیناف بصورت شفاهی با تلفن یا حضوری و یا بصورت کتبی، به بروشور اعتراض و استیناف مراجعه فرمائید (از طریق برنامه درمانی در دسترس شما قرار دارد).

فرم های اعتراض و استیناف و پاکت های تمبر دار در دفتر ارائه کننده درمان موجود می باشد.

### این نهادها می توانند در خصوص دغدغه ها و مسائل شما کمک کنند

برای خدمات غیربستری با اینجا تماس بگیرید:  
**مرکز آموزش و مدافعه بهداشتی مصرف کنندگان - Consumer Center for Health Education and Advocacy**  
1-877-734-3258

برای خدمات بستری/سکونتی با اینجا تماس بگیرید:  
**سرویس مدافعه بیماران JFS Patient Advocacy - JFS**  
1-800-479-2233 یا 619-282-1134