



County of San Diego

خطة الصحة العقلية (MHP) كتيب المستفيدين خدمات الصحة العقلية الاختصاصية

وكالة الصحة والخدمات الإنسانية
خدمات الصحة السلوكية

3255 CAMINO DEL RIO SOUTH, MAIL STOP P-531
SAN DIEGO, CA 92108-3806
هاتف (619) 563-2700، فاكس (619) 236-1953

موارد المواقع الالكترونية على الانترنت لكتيب المستفيدين من خطة الصحة العقلية ودليل مقدمي خدمات خطة الصحة العقلية:

1. <https://www.optumsandiego.com>

2. https://www.sandiegocounty.gov/content/dam/sdc/hhsa/programs/bhs/homepage/All_Provider_Directory/BHS_Provider_Directory.pdf

3. <http://sandiego.networkofcare.org/> - for language translated resources



LIVE WELL
SAN DIEGO

COUNTY OF SAN DIEGO
HHSA
HEALTH AND HUMAN SERVICES AGENCY

تاريخ النشر: 2018
تمت المراجعة في 2019/24/1.

الانجليزية

انتباه: إذا كنت تتكلم لغة أخرى، تتوفر لك خدمات المساعدة اللغوية، بدون تكلفة. اتصل بالهاتف رقم 1-888-724-7240 (TTY: 711).

انتباه: تتوفر لك وسائل مساعدة إضافية، بما في ذلك على سبيل المثال وليس الحصر، مستندات بطبعات كبيرة وأنساق بديلة، بدون تكلفة بناء على طلبك. اتصل بالهاتف رقم 1-888-724-7240 (TTY: 711).

Español (Spanish)

ATENCIÓN: Si habla español, tiene a su disposición servicios gratuitos de asistencia lingüística. Llame al 1-888-724-7240 (TTY: 711).

Tiếng Việt (Vietnamese)

CHÚ Ý: Nếu bạn nói Tiếng Việt, có các dịch vụ hỗ trợ ngôn ngữ miễn phí dành cho bạn. (711) Llame al 1-888-724-7240 (TTY: 711).

Tagalog (Tagalog – Filipino)

PAUNAWA: Kung nagsasalita ka ng Tagalog, maaari kang gumamit ng mga serbisyo ng tulong sa wika nang walang bayad. Llame al 1-888-724-7240 (TTY: 711).

한국어 (Korean)

주의: 한국어를 사용하시는 경우, 언어 지원 서비스를 무료로 이용하실 수 있습니다. 번으로 전화해 주십시오. (711 TTY:) 7240-724-888-1

繁體中文 (Chinese)

TTY: 7240-724-888-1 注意: 如果您使用繁體中文, 您可以免費獲得語言援助服務。請致電 (711 TTY: 711)。

Հայերեն (Armenian)

ապա ձեզ ան վ ճ ար կարող են տր, Եթե խոսու ու մ եք հայերեն ՌԻՇԱԴՐՈՒԹՅ ՈՒՄ
աջ ակց ու լ թյ ան ամ ադրվ ե լ լե զ վ ակ ան
(711 TTY: (հեռատիպ)) 7240-724-888-1 ձան գ ահ ար ե ք



اتصل بخطة الصحة العقلية على الهاتف رقم 1-888-724-7240 (TTY 711)
خطة الصحة العقلية متاحة 7 أيام في الأسبوع/24 ساعة في اليوم. المكالمات مجانية. أو
تفضل بزيارة الموقع://www.optumsandiego.com

Русский (Russian)

ВНИМАНИЕ: Если вы говорите на русском языке, то вам доступны бесплатные услуги (711перевода. Звоните 1-888-724-7240 (TTY:

(Farsi) فارسی

توجه: اگر به زبان فارسی گفتگو می کنید، تسهیلات زبانی بصورت رایگان برای شما بگیریید تماس 1-888-724-7240 (TTY:711) ب. باشد می فراهم.

日本語 (Japanese)

7247240-888-1注意事項：日本語を話される場合、無料の言語支援をご利用いただけます。まで、お電話にてご連絡ください。(711TTY:)

Hmoob (Hmong)

LUS CEEV: Yog tias koj hais lus Hmoob, cov kev pab txog lus, muaj kev pab dawb rau koj. (711TTY:) 7240-724-888-1Hu rau

ਪੰਜਾਬੀ (Punjabi)

-888724-1ਧਿਆਨ ਦਿਓ: ਜੇ ਤੁਸੀਂ ਪੰਜਾਬੀ ਬੋਲਦੇ ਹੋ, ਤਾਂ ਭਾਸ਼ਾ ਵਿੱਚ ਸਹਾਇਤਾ ਸੇਵਾ ਤੁਹਾਡੇ ਲਈ ਮੁਫਤ ਉਪਲਬਧ ਹੈ। ਤੇ ਕਾਲ ਕਰੋ।' (711TTY:) 7240

(Arabic) العربية

ملحوظة: إذا كنت تتحدث اذكر اللغة، فإن خدمات المساعدة اللغوية تتوافر لك بالمجان. اتصل برقم 7240-724-888-1

رقم هاتف الصم والبكم: 711

हिंदी (Hindi)

ध्यान दें: यदि आप हिंदी बोलते हैं तो आपके लिए मुफ्त में भाषा सहायता सेवाएं उपलब्ध हैं। 1-888-724-7240 (TTY: 711) पर कॉल करें।

ภาษาไทย (Thai)

เรียน: ถ้าคุณพูดภาษาไทยคุณสามารถใช้บริการช่วยเหลือทางภาษาได้ฟรี โทร 1-888-724-7240 (TTY: 711).

ខ្មែរ (Cambodian)

ប្រយ័ត្ន: បើសិនជាអ្នកនិយាយភាសាខ្មែរ, សេវាជំនួយផ្នែកភាសា ដោយមិនគិតល្អល គឺអាចមានសំរាប់អ្នក។ ចូរ ទូរស័ព្ទ 1-888-724-7240 (TTY: 711)។



اتصل بخطة الصحة العقلية على الهاتف رقم 1-888-724-7240 (TTY 711)
خطة الصحة العقلية متاحة 7 أيام في الأسبوع/24 ساعة في اليوم. المكالمات مجانية. أو
تفضل بزيارة الموقع://www.optumsandiego.com

ພາສາລາວ (Lao)

ໂປດຊາບ: ຖ້າວ່າ ທ່ານເວົ້າພາສາ ລາວ, ການບໍລິການຊ່ວຍເຫຼືອດ້ານພາສາ, ໂດຍບໍ່ເສັຽຄ່າ, ແມ່ນມີພ້ອມໃຫ້ທ່ານ. ໂທຮ 1-888-724-7240 (TTY: 711).



اتصل بخطة الصحة العقلية على الهاتف رقم 1-888-724-7240 (TTY 711)
خطة الصحة العقلية متاحة 7 أيام في الأسبوع/24 ساعة في اليوم. المكالمات مجانية. أو
تفضل بزيارة الموقع: www.optumsandiego.com/

جدول المحتويات

6	لغات وتنسيقات أخرى
7	إخطار بعدم التمييز
11	معلومات عامة
14	معلومات عن برنامج MEDI-CAL
18	كيف تتأكد بأنك أو شخص آخر تعرفه بحاجة إلى مساعدة
22	الحصول على خدمات الصحة العقلية الاختصاصية
28	معيار الضرورة الطبية
30	تحديد مقدم الرعاية
32	نطاق الخدمات
39	اتخاذ خطة الصحة العقلية MHP قرارًا ذا أثر سلبي على الإعانات
42	عملية تحديد المشكلة: تقديم تظلم أو استئناف
44	عملية التظلم
47	عملية الاستئناف (القياسية والمعجلة)
52	عملية جلسة استماع تابعة للولاية
55	توجيهات مسبقة
57	حقوق ومسؤوليات المستفيدين



لغات وتنسيقات أخرى

لغات أخرى

يمكنك الحصول على كتيب المستفيدين ومواد أخرى مجاناً في لغات أخرى. اتصل بالهاتف رقم 1-888-724-7240 المكالمات مجانية.

تنسيقات أخرى

يمكنك الحصول على هذه المعلومات مجاناً في تنسيقات مساعدة أخرى مثل برايل للمكفوفين، بطبعة كبيرة بنط 18، أو كتسجيل صوتي. اتصل بالهاتف رقم 1-888-724-7240 المكالمات مجانية.

خدمات الترجمة الشفهية

لست مضطراً إلى الاستعانة بأحد أفراد الأسرة أو بصديق ك مترجم شفهي. حيث تتوفر خدمات الترجمة الشفهية واللغوية والحضارية 24 ساعة في اليوم، 7 أيام في الأسبوع. للحصول على هذا الكتيب بلغة أخرى أو للحصول على مترجم شفهي ولغوي ومساعدة حضارية، اتصل بالهاتف رقم 1-888-724-7240. المكالمات مجانية.



اتصل بخطة الصحة العقلية على الهاتف رقم 1-888-724-7240 (TTY 711)
خطة الصحة العقلية متاحة 7 أيام في الأسبوع/24 ساعة في اليوم. المكالمات مجانية. أو
تفضل بزيارة الموقع://www.optumsandiego.com

إخطار بعدم التمييز

التمييز مخالف للقانون. تتبع خطة الصحة العقلية في مقاطعة سان دييغو قوانين الحقوق المدنية الصادرة عن الولاية والحكومة الفيدرالية. خطة الصحة العقلية لا تميز بصورة مخالفة للقانون بين الناس أو تستبعدهم أو تعاملهم بطريقة مختلفة بسبب الجنس، العرق، اللون، الدين، السلف، الأصل الوطني، تحديد المجموعة الإثنية، العمر، الإعاقة العقلية، الإعاقة الجسدية، الحالة الطبية، المعلومات الوراثية، الحالة الزوجية، نوع الجنس، تحديد نوع الجنس أو الاتجاه الجنسي.

تقدم خطة الصحة العقلية ما يلي:

- وسائل مساعدة مجانية وخدمات للأشخاص المعاقين لمساعدتهم على التواصل بطريقة أفضل، مثل:
 - مترجمون شفهيون مؤهلون للغة الإشارة
 - معلومات خطية في تنسيقات أخرى (لغة برايل، طبعات كبيرة، وسائل صوتية، تنسيقات إلكترونية يمكن الوصول إليها، وتنسيقات أخرى)



- تقديم خدمات لغوية مجانية لأشخاص لغتهم الأساسية ليست الإنجليزية، مثل:

- مترجمون شفهيون مؤهلون
- معلومات مكتوبة بلغات أخرى

إذا احتجت إلى هذه الخدمات، اتصل بخطة الصحة العقلية بين الساعة 8:00 صباحًا - 5:00 مساءً. أو إذا لم تكن قادرًا على السمع أو التكلم جيدًا، الرجاء الاتصال بخطة الصحة العقلية بهاتف TTY/TDD على الرقم 711.

كيفية تقديم التظلم

إذا كنت تعتقد أن خطة الصحة العقلية أخفقت في تقديم هذه الخدمات أو مارست التمييز المخالف للقانون بطريقة أخرى على أساس، الجنس، العرق، اللون، الدين، السلف، الأصل الوطني، تحديد المجموعة الإثنية، العمر، الإعاقة العقلية، الإعاقة الجسدية، الحالة الطبية، المعلومات الوراثية، الحالة الزوجية، نوع الجنس، تحديد نوع الجنس أو الاتجاه الجنسي، يمكنك تقديم تظلم إلى منسق الحقوق المدنية لدى خطة الصحة العقلية. يمكنك تقديم التظلم بواسطة الهاتف أو خطيًا أو إلكترونيًا.

- عن طريق الهاتف: اتصل بمنسق الحقوق المدنية لدى خطة الصحة العقلية بين الساعة 7:30 صباحًا - 4:30 مساءً (من الاثنين - الجمعة) بواسطة الهاتف رقم 1-610-515-6788. أو إذا لم تكن قادرًا على السمع أو التكلم جيدًا، الرجاء الاتصال بواسطة هاتف TTY/TDD على الرقم: 711.
- خطيًا: قم بتعبئة نموذج شكوى أو اكتب خطابًا وارسله إلى:



اتصل بخطة الصحة العقلية على الهاتف رقم 1-888-724-7240 (TTY 711)
خطة الصحة العقلية متاحة 7 أيام في الأسبوع/24 ساعة في اليوم. المكالمات مجانية. أو
تفضل بزيارة الموقع://www.optumsandiego.com

Civil Rights Coordinator
Health and Human Services Agency
MS ,4001255 Imperial Ave. Ste.
W414 San Diego, CA 92101

- **إلكترونيًا:** أرسل بريدًا إلكترونيًا إلى Jennifer.Campos@sdcounty.ca.gov واذكر فيه أنك ترغب في تقديم تظلم.

مكتب الحقوق المدنية - إدارة خدمات الرعاية الصحية في كاليفورنيا

يمكنك أيضًا تقديم شكوى الحقوق المدنية إلى إدارة خدمات الرعاية الصحية في كاليفورنيا، مكتب الحقوق المدنية بواسطة الهاتف أو خطيًا أو إلكترونيًا:

- **عن طريق الهاتف:** اتصل بالهاتف رقم **(916) 440-7370**. إذا كنت غير قادر على التكلم أو السماع جيدًا، اتصل عن طريق الهاتف رقم **711 (خدمة التحويل السلوكية اللاسلكية)**.
- **خطيًا:** قم بتعبئة نموذج شكوى أو اكتب خطابًا وارسله إلى:

Michele Villados
Deputy Director, Office of Civil Rights
Department of Health Care Services
Office of Civil Rights
P. O. Box 997413, MS 0009
Sacramento, CA 95899-7413

تتوفر نماذج الشكوى لدى

http://www.dhcs.ca.gov/Pages/Language_Access.aspx



اتصل بخطة الصحة العقلية على الهاتف رقم 1-888-724-7240 (TTY 711)
خطة الصحة العقلية متاحة 7 أيام في الأسبوع/24 ساعة في اليوم. المكالمات مجانية. أو
تفضل بزيارة الموقع://www.optumsandiego.com

- إلكترونيًا: ابعث بريدًا إلكترونيًا إلى CivilRights@dhcs.ca.gov

مكتب الحقوق المدنية - إدارة خدمات الرعاية الصحية في كاليفورنيا

إذا كنت تعتقد أنك تعرضت إلى التمييز على أساس العرق، اللون، الأصل الوطني، العمر، الإعاقة أو الجنس، يمكنك أيضًا تقديم شكوى الحقوق المدنية مباشرة إلى الإدارة الأمريكية للخدمات الصحية والإنسانية، مكتب الحقوق المدنية عن طريق الهاتف، خطيًا أو إلكترونيًا:

- عن طريق الهاتف: اتصل بالهاتف رقم **1-800-368-1019**. إذا كنت غير قادر على التكلم أو السماع جيدًا، اتصل عن طريق هاتف **TTY/TDD** على الرقم **(800) 537-7697**
- خطيًا: قم بتعبئة نموذج شكوى أو اكتب خطابًا وارسله إلى:

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

تتوفر نماذج الشكوى لدى <https://www.hhs.gov/ocr/complaints/index.html>

- إلكترونيًا: تفضل بزيارتنا في بوابة مكتب شكاوى الحقوق المدنية على الموقع الإلكتروني <https://ocrportal.hhs.gov/ocr/smartscreen/main.jsf>.



اتصل بخطة الصحة العقلية على الهاتف رقم 1-888-724-7240 (TTY 711)
خطة الصحة العقلية متاحة 7 أيام في الأسبوع/24 ساعة في اليوم. المكالمات مجانية. أو
تفضل بزيارة الموقع: www.optumsandiego.com/

معلومات عامة

ما أهمية قراءة هذا الكتيب؟

تتوفر خدمات الصحة العقلية الاختصاصية لجميع مستخدمي Medi-Cal في جميع أقاليم مقاطعة سان دييغو. ويتوفر هذا الكتيب بناءً على طلب لدى مكتب مقدم خدماتك ويتوفر على الإنترنت.

يشرح لك هذا الكتيب طريقة الحصول على الخدمات الصحية الاختصاصية من Medi-Cal عن طريق خطة الصحة العقلية لدى مقاطعتك. هذا الكتيب يشرح إعاناتك وكيفية الحصول على الرعاية. وسوف يجب على الكثير من أسئلتك.

سوف تتعلم:

- كيفية الحصول على خدمات الصحة العقلية الاختصاصية عن طريق خطتك للصحة العقلية
- ما هي الإعانات التي تستفيد منها
- ما الذي يتعين عليك القيام به إذا كان لديك سؤال أو مشكلة
- حقوقك ومسؤولياتك كمستخدم من Medi-Cal

إذا لم تقرأ هذا الدليل الآن، يتوجب عليك الاحتفاظ به لكي تقرأه فيما بعد. هذا الكتيب ومواد خطية أخرى متوفرة إما إلكترونياً لدى www.optumsandiego.com أو على شكل مطبوع لدى خطة الصحة العقلية أو لدى مكتب مقدم خدماتك، بدون تكلفة. اتصل بخطتك للصحة العقلية على الهاتف رقم 1-888-724-7240 إذا كنت راجباً في الحصول على نسخة مطبوعة.

استخدم هذا الكتيب كإضافة إلى المعلومات التي تلقيتها عند انضمامك إلى برنامج Medi-Cal.

هل أنت بحاجة إلى هذا الكتيب بلغتك أو بتنسيق آخر.

إذا كنت تتكلم لغة أخرى عدا الإنجليزية، تتوفر لك خدمات الترجمة الشفهية بدون تكلفة.



اتصل بخطة الصحة العقلية على الهاتف رقم 1-888-724-7240 (TTY 711)
خطة الصحة العقلية متاحة 7 أيام في الأسبوع/24 ساعة في اليوم. المكالمات مجانية. أو
تفضل بزيارة الموقع: www.optumsandiego.com

الرجاء الاتصال بخط الوصول والأزمات رقم 1-888-724-7240. وتتوفر خطتك للصحة العقلية 24 ساعة في اليوم وسبعة أيام في الأسبوع.

يمكنك أيضاً الاتصال بخطتك للصحة العقلية على الهاتف رقم 1-888-724-7240 إذا كنت راغباً في الحصول على هذا الكتيب أو مواد أخرى بتنسيقات بديلة مثل الطباعة بحروف كبيرة أو في تسجيل صوتي. سوف تساعدك خطتك للصحة العقلية.

إذا كنت راغباً في الحصول على هذا الكتيب مكتوباً بلغة أخرى عدا الإنجليزية، اتصل بخطتك للصحة العقلية. سوف تساعدك خطتك للصحة العقلية في لغتك عبر الهاتف.

هذه المعلومات متوفرة في اللغات المدرجة أدناه. الإنجليزية، الإسبانية، الفلبينية، الفيتنامية، العربية، الفارسية

ما هي مسؤولية خطتي للصحة العقلية:

خطتك للصحة العقلية مسؤولة عما يلي:

- معرفة ما إذا كنت مؤهلاً للحصول على خدمات الصحة العقلية الاختصاصية من المقاطعة أو من شبكة مورديها.
- تقديم هاتف مدفوع الأجر الذي يتم الرد عليه طيلة 24 ساعة في اليوم و7 أيام في الأسبوع والذي يشرح لك كيفية الحصول على الخدمات من خطتك للصحة العقلية. اتصل بالهاتف رقم 1-888-724-7240.
- أن يكون لها كفاية من الموردين للتأكد من حصولك على خدمات علاج الصحة العقلية المشمولة بخطة الصحة العقلية إذا كنت بحاجة إليها.
- إبلاغك وتثقيفك عن الخدمات المتوفرة لدى خطتك للصحة العقلية.
- تزويدك بالخدمات بلغتك أو بواسطة مترجم شفهي (عند اللزوم) بدون تكلفة وإفهامك بأن خدمات الترجمة الشفهية هذه متاحة.
- تزويدك بمعلومات خطية عما هو متوافر لك في لغات أو أشكال بديلة مثل تسجيلات صوتية أو مطبوعات بأحرف كبيرة. يمكنك الاتصال بخطتك للصحة العقلية أو اذهب إلى موقع شبكة خطة الصحة العقلية

www.optumsandiego.com



اتصل بخطة الصحة العقلية على الهاتف رقم 1-888-724-7240 (TTY 711)
خطة الصحة العقلية متاحة 7 أيام في الأسبوع/24 ساعة في اليوم. المكالمات مجانية. أو
تفضل بزيارة الموقع://www.optumsandiego.com

- هذه المعلومات متوفرة في هذه اللغات: الإنجليزية، الإسبانية، الفلبينية، الفيتنامية، العربية، الفارسية.
- تزويدك بإشعار عن أي تغييرات كبيرة في المعلومات المحددة في هذا الدليل على الأقل 30 يومًا قبل تاريخ السريان المعتمزم للتغيير. يعتبر التغيير كبيرًا عند حصول زيادة أو نقصان في كمية الخدمات المتوفرة أو نوعها، أو عند حصول زيادة أو نقصان في عدد الموردين، أو إذا كان هنالك أي تغيير آخر يؤثر على الإعانات التي تتلقاها عن طريق خطة الصحة العقلية.



معلومات عن برنامج MEDI-CAL

من الذي يستطيع الحصول على MEDI-CAL؟

تستخدم عوامل كثيرة لتحديد نوع الشمول الصحي الذي يمكنك الحصول عليه من Medi-Cal. أنها تشمل:

- مقدار النقود التي تكتسبها
- عمرك
- عمر أي أطفال تعتني بهم
- ما إذا كانت المرأة حامل، مكفوفة أو معاقة
- ما إذا كنت تتلقى إعانة Medicare

يجب أن تكون مقيماً في كاليفورنيا لتكون مؤهلاً لإعانة Medi-Cal. إذا كنت تعتقد أنك مؤهلاً لإعانة Medi-Cal، فتعلم كيفية تقديم الطلب في أدناه.

كيف يمكنني تقديم طلب للحصول على Medi-Cal؟

يمكنك تقديم طلب الحصول على Medi-Cal في أي وقت من السنة. يمكنك اختيار إحدى الطرق التالية لتقديم الطلب.

1. بالبريد: قدم طلب الحصول على Medi-Cal بطريقة الطلب الانسيابي الأحادي، باللغة الإنجليزية ولغات أخرى لدى

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

ابعث طلبك الكامل إلى مكتب المقاطعة المحلي. اعثر على عنوان مكتب المقاطعة المحلي على الإنترنت

<http://www.dhcs.ca.gov/services/medi-cal/Pages/CountyOffices.aspx>.



اتصل بخطة الصحة العقلية على الهاتف رقم 1-888-724-7240 (TTY 711)
خطة الصحة العقلية متاحة 7 أيام في الأسبوع/24 ساعة في اليوم. المكالمات مجانية. أو
تفضل بزيارة الموقع://www.optumsandiego.com

2. قدم الطلب على الانترنت:



My Benefits CalWIN هو موقعنا الإلكتروني حيث يمكنك القيام بما يلي:

- البدء بعملية تقديم الطلب عن طريق تكملة طلب بسيط على الانترنت
- قَدِّم نسخ إلكترونية من وثائق التأكيد
- تعرف على ما إذا كنت مؤهلاً لإعانات Medi-Cal. لبدء طلبك على الانترنت انتقل إلى

www.mybenefitscalwin.org.



شاهد شريط الفيديو لتتعلم كيفية تقديم الطلب على موقع MyBenefits CalWIN

3. قَدِّم طلب على الانترنت للشمول ببرنامج التأمين الميسور التكلفة بضمنه Medi-Cal والتأمين الصحي المدعوم:



<http://www.coveredca.com/>

إذا احتجت إلى المساعدة لتقديم الطلب، أو كانت لديك استفسارات، يمكنك الاتصال باستشاري تسجيل مدرب ومرخص (CEC) مجاناً. اتصل بالهاتف رقم 1-800-300-1506، أو ابحث عن استشاري تسجيل مدرب ومرخص في

<http://www.coveredca.com/get-help/local>.

4. يمكن الحصول على طلبات المرسلّة بالبريد عن طريق الاتصال بما يلي:

- الوصول على الهاتف رقم 866-262-9881
- 2-1-1

يمكن إرسال الطلبات و/أو وثائق التأكيد بالبريد إلى العنوان التالي:

County of San Diego
Health and Human Services Agency
APPLICATION
P.O. Box 85025
San Diego, CA -9918



اتصل بخطة الصحة العقلية على الهاتف رقم 1-888-724-7240 (TTY 711)
خطة الصحة العقلية متاحة 7 أيام في الأسبوع/24 ساعة في اليوم. المكالمات مجانية. أو
تفضل بزيارة الموقع://www.optumsandiego.com

5. شخصيًا يمكن الحصول على طلبات التقديم من أي من المرافق التالية:

- Community Resource Center - Fallbrook
- Community Resource Center - Ramona
- Family Resource Center - Centre City
- Family Resource Center - El Cajon
- Family Resource Center - Lemon Grove
- Family Resource Center - North Central
- Family Resource Center - North Coastal
- Family Resource Center - Northeast
- Family Resource Center - North Inland
- Family Resource Center - Chula Vista
- Family Resource Center - Southeast
- Live Well Center - National City

إذا كانت لديك أي استفسارات يمكنك الاتصال بمركز Access Call Center بواسطة:

- الهاتف رقم 1-866-262-9881
- الموقع الإلكتروني: www.accessbenefitsSD.com
- البريد الإلكتروني: pubassist.hhsa@sdcounty.ca.gov

إذا بقيت لديك استفسارات عن برنامج Medi-Cal، يمكنك التعلم المزيد من الموقع

<http://www.dhcs.ca.gov/individuals/Pages/Steps-to-Medi-Cal.aspx>.

ما هي خدمات الطوارئ؟

خدمات الطوارئ هي خدمات مقدمة للمستفيدين الذين يعانون من حالة طبية غير متوقعة، بما في ذلك حالة طبية طارئة متعلقة بالطب النفسي.

الحالة الطبية الطارئة لها أعراض شديدة (ويحتمل أن تتضمن ألمًا شديدًا) التي يتوقع شخص متوسط أن يحدث ما يلي في أي لحظة:

- صحة الشخص (أو بخصوص المرأة الحامل، صحة طفلها غير المولود) يمكن أن تتعرض لمشكلة كبيرة
- مشاكل خطيرة للوظائف الجسدية



اتصل بخطة الصحة العقلية على الهاتف رقم 1-888-724-7240 (TTY 711)
خطة الصحة العقلية متاحة 7 أيام في الأسبوع/24 ساعة في اليوم. المكالمات مجانية. أو
تفضل بزيارة الموقع: www.optumsandiego.com/

- مشكلة كبيرة في أي عضو جسدي أو جزء منه

تحدث الحالة الطبية النفسانية الطارئة عندما يعتقد شخص عادي بأن شخص ما:

- يشكل خطرًا حاليًا على نفسه أو نفسها أو على شخص آخر بسبب ما يبدو أنه مريض عقلي
- غير قادر مباشرة على توفير أو تناول الطعام، أو غير قادر على استخدام الملابس أو الإيواء بسبب ما يبدو أنه مثل مريض عقلي

خدمات الطوارئ مشمولة 24 ساعة في اليوم، سبعة أيام في الأسبوع للمستفيدين من Medi-Cal. التفويض المسبق ليس شرطًا من شروط خدمات الطوارئ. يغطي برنامج Medi-Cal حالات الطوارئ، سواء كانت حالات طبية أو نفسانية (عاطفية أو عقلية). إذا كنت منضمًا إلى برنامج Medi-Cal، سوف لن تتلقى فاتورة لدفعها بسبب الذهاب إلى غرفة الطوارئ، حتى لو تبين أنها ليست حالة طارئة. إذا كنت تعتقد بأنك تعاني من طارئ متعلق بالصحة، اتصل بالهاتف رقم 911 أو اذهب إلى أقرب غرفة طوارئ للحصول على المساعدة.

هل يتوفر النقل؟

يمكن أن يتوفر النقل في حالة غير طارئة والنقل في حالة غير طبية لمستفيدي Medi-Cal غير القادرين على توفير النقل بأنفسهم الذين تكون لهم ضرورة طبية لتلقي خدمات طبية معينة مشمولة ببرنامج Medi-Cal. إذا كنت بحاجة إلى النقل، اتصل بخطة الرعاية المدارة الخاصة بك للحصول على المساعدة.

إذا كنت مشمولاً ببرنامج Medi-Cal ولكنك لست منضمًا إلى خطة الرعاية المدارة، وكنت بحاجة إلى نقل غير طبي، يمكنك إما الاتصال مباشرة بشركة نقل طبية احترافية مرخصة ومعتمدة أو يمكنك الاتصال بمقدم رعايتك



الطبية الصحية والاستفسار عن مقدمي النقل في منطقتك. عند اتصالك بشركة النقل، سوف يسألون عن معلومات بشأن تاريخ ووقت موعدك. إذا كنت بحاجة إلى خدمات نقل طبية غير طارئة، يمكن أن يصف لك مقدم الرعاية نقل طبي غير طارئ ويوصلك بمقدم النقل لتنسيق توصيلك إلى موعدك (مواعيدك) ومنها.

بمن أتصل إذا طرأت لي أفكار الانتحار؟

للمقيمين المحليين الباحثين عن المساعدة أثناء الأزمة وللإستفادة من برامج الصحة العقلية المحلية، الرجاء الاتصال بخط الاتصال والأزمات Access and Crisis على الهاتف رقم 1-888-724-7240.

إذا وقعت أنت أو وقع شخص تعرفه في أزمة، الرجاء الاتصال بخط الحياة الوطني لمنع الانتحار على الهاتف رقم 1-273-800-8255.

كيف تتأكد بأنك أو شخص آخر تعرفه بحاجة إلى مساعدة

كيف لي أن أعرف متى أحتاج إلى المساعدة؟

يعاني الكثير من الناس من أوقات صعبة في الحياة ويمكن أن يعانون من مشكلات صحية عقلية. أهم شيء يتوجب تذكره عندما تسأل نفسك ما إذا كنت بحاجة إلى مساعدة مهنية هو أن تثق بنفسك. إذا كنت مؤهلاً لبرنامج Medi-Cal، وكنت تعتقد بأنك يمكن أن تحتاج إلى مساعدة احترافية، يجب أن تطلب تقييمًا من خطتك للصحة العقلية.

يمكن أن تكون بحاجة إلى مساعدة إذا توفرت لديك إحدى العلامات التالية أو أكثر:

- مكتئب (أو الشعور بدون أمل أو باليأس أو بالحزن الشديد) معظم اليوم، وحوالي كل يوم
- فقدان الاهتمام بالأشياء التي كنت تحب عملها
- نقصان أو زيادة كبيرة في الوزن خلال فترة قصيرة من الوقت



اتصل بخطة الصحة العقلية على الهاتف رقم 1-888-724-7240 (TTY 711)
خطة الصحة العقلية متاحة 7 أيام في الأسبوع/24 ساعة في اليوم. المكالمات مجانية. أو
تفضل بزيارة الموقع://www.optumsandiego.com

- النوم لوقت طويل أو قصير جدًا
- تباطؤ أو إفراط في الحركات البدنية
- الشعور بالتعب يوميًا تقريبًا
- الشعور بعدم القيمة أو بالإفراط في الذنب
- صعوبة في التفكير والتركيز و/أو اتخاذ القرارات
- نقصان الحاجة إلى النوم (الشعور "بأنك مرتاح" بعد ساعات قليلة فقط من النوم)
- تسارع الأفكار بأسرع كثيرًا من مقدرتك على اللحاق بها
- التكلم بسرعة أو عدم المقدرة على التوقف عن التكلم
- الاعتقاد بأن الناس يترصدون بك لإيذائك
- سماع أصوات و/أو ضوضاء لا يسمعها غيرك
- مشاهدة أشياء لا يشاهدها آخرون
- عدم القدرة على الذهاب إلى العمل أو المدرسة
- عدم الاهتمام بالصحة الشخصية (أن تكون نظيفًا)
- الوقوع في مشاكل خطيرة مع شخص آخر
- الابتعاد أو الانسحاب من أشخاص آخرين
- البكاء بتكرار بدون سبب
- غالبًا ما تكون غاضبًا أو "منفجرًا" بدون سبب
- تقلب شديد في الأمزجة
- الشعور بالقلق أو بالهموم في معظم الأوقات
- أن يكون لك سلوكًا ما يمكن أن يسميه آخرون غريبًا أو قهريًا

كيف لي أن أعرف متى يحتاج طفل أو مراهق إلى المساعدة؟

يمكنك الاتصال بمقاطعتك لتقييم طفلك أو المراهق إذا كنت تعتقد أنه أو أنها تُظهر أي علامات مشكلة الصحة العقلية. إذا كان طفلك أو المراهق مؤهلاً لبرنامج Medi-Cal ودل تقييم المقاطعة على الحاجة إلى خدمات الصحة العقلية الاختصاصية المشمولة بخطة الصحة العقلية، تقوم خطة الصحة العقلية بترتيب حصول طفلك أو المراهق على الخدمات. توجد أيضًا خدمات متاحة للوالدين المنهكين لكونهما والدين أو كونهما يعانين من مشكلات الصحة العقلية.



يمكن أن تساعدك قائمة التحقيق التالية في تقييم ما إذا كان طفلك بحاجة إلى مساعدة، مثل خدمات الصحة العقلية. إذا كانت أكثر من علامة واحدة متواجدة عبر فترة طويلة من الزمن، يمكن أن تدل على مشكلة أكثر خطورة تتطلب مساعدة احترافية. هنا بعض العلامات التي يتوجب البحث عنها:

- تغيّر فجائي في السلوك لسبب غير واضح
- يشكو من أوجاع/آلام بدون أسباب طبية/بدنية
- يمضي المزيد من الوقت وحيداً
- يتعب بسهولة ويمتلك طاقة ضئيلة
- متململ وغير قادر على الجلوس ساكناً
- أقل اهتماماً بالمدرسة بدون سبب واضح
- مشتت الانتباه بسهولة
- خائف من أوضاع جديدة
- يشعر بالحزن أو غير سعيد بدون سبب واضح
- منفعل أو غاضب بدون سبب واضح
- يشعر باليأس
- يعاني من مشكلة التركيز
- يقل اهتمامه بالأصدقاء
- يتشاجر مع آخرين
- يغيب عن المدرسة بدون سبب واضح
- انخفاض الدرجات المدرسية
- انخفاض الثقة بالنفس
- يصعب عليه النوم
- يعاني من القلق كثيراً
- يشعر بالضيق عندما لا يكون معك
- يشعر أنهم لا يمكنهم عمل أي شيء بصورة صحيحة
- يقوم بمخاطرات غير ضرورية
- يشعر تكررًا بأذى عاطفي أو جسدي
- يتصرف بشكل ملحوظ أصغر من أطفال في عمره



- لا يفهم مشاعر أشخاص آخرين
- يمارس البلطجة على الآخرين
- لا يتحمل مسؤولية أفعاله
- يستولي على أشياء لا تعود إليه وينكر عمل ذلك



الحصول على خدمات الصحة العقلية الاختصاصية

ما هي خدمات الصحة العقلية الاختصاصية؟

خدمات الصحة العقلية الاختصاصية هي خدمات الصحة العقلية للأشخاص الذين يعانون من مرض عقلي أو من مشاكل عاطفية التي لا يستطيع طبيب اعتيادي معالجتها. هذه الأمراض أو المشكلات هي شديدة بحيث أنها تحول دون تمكن الشخص من ممارسة أنشطته اليومية.

تشمل خدمات الصحة العقلية الاختصاصية ما يلي:

- خدمات الصحة العقلية
- خدمات الدعم الدوائي
- إدارة القضية المستهدفة
- خدمات التدخل أثناء الأزمات
- خدمات استقرار الأزمات
- خدمات معالجة المقيمين البالغين
- خدمات معالجة المقيمين أثناء الأزمات
- خدمات المعالجة اليومية المركزة
- التأهيل اليومي
- خدمات المستشفى النفسية للمرضى الداخليين
- خدمات مرافق الصحة النفسية

علاوة على خدمات الصحة العقلية الاختصاصية المدرجة أعلاه، يحصل المستفيدين الذي تقل أعمارهم عن 21 عامًا على خدمات إضافية بموجب إعانة الفحص المبكر والدوري والتشخيص والعلاج (EPSDT). وتشمل تلك الخدمات ما يلي:

- خدمات منزلية مركزة
- تنسيق الرعاية المركزة
- خدمات علاجية للسلوك
- خدمات الرعاية العلاجية البديلة



اتصل بخطة الصحة العقلية على الهاتف رقم 1-888-724-7240 (TTY 711)
خطة الصحة العقلية متاحة 7 أيام في الأسبوع/24 ساعة في اليوم. المكالمات مجانية. أو
تفضل بزيارة الموقع://www.optumsandiego.com

إذا كنت راغبًا في تعلم المزيد عن كل خدمة صحية عقلية اختصاصية التي يحتمل أن تكون متاحة لك، أنظر قسم "نطاق الخدمات" في هذا الكتيب.

كيف يمكنني الحصول على خدمات الصحة العقلية الاختصاصية؟

إذا كنت تعتقد أنك بحاجة إلى خدمات علاج الصحة العقلية الاختصاصية، يمكنك الاتصال بخطة الصحة العقلية وطلب تحديد موعد للتقييم الأولي. يمكنك الاتصال برقم هاتف مقاطعتك المجاني.

ويمكن أيضًا أن تحال إلى خطتك للصحة العقلية للحصول على خدمات الصحة العقلية الاختصاصية من قبل شخص آخر أو منظمة أخرى، بما في ذلك طبيبك، مدرستك، أحد أفراد الأسرة، وصي، خطتك للرعاية الصحية المدارة من قبل Medi-Cal، أو وكالات أخرى تابعة للمقاطعة. ويحتاج طبيبك عادةً أو خطة الرعاية الصحية المدارة من قبل Medi-Cal إلى إذنك أو إلى إذن الوالد أو مقدم رعاية الطفل لتقديم الإحالة إلى خطة الصحة العقلية، ما لم توجد حالة طارئة. يمكن ألا ترفض خطتك للصحة العقلية طلبًا لأداء تقييم أولي لتحديد ما إذا كنت تستوفي معايير تلقي الخدمات من خطة الصحة العقلية.

تتوفر خدمات الصحة العقلية الاختصاصية المشمولة عن طريق مقدم خدمة تابع لخطة الصحة العقلية (مثل العيادات، مراكز العلاج، منظمات مجتمعية، أو مقدمي الرعاية الإفراديين).

أين يمكنني الحصول على خدمات الصحة العقلية الاختصاصية؟

يمكنك الحصول على خدمات الصحة العقلية الاختصاصية في المقاطعة التي تقيم فيها. يمكنك الحصول على إحالة إلى خدمات الصحة العقلية الاختصاصية عن طريق الاتصال بخط الوصول والأزمات على الهاتف رقم 1-888-724-7240. هذا الخط متاح 7 أيام في الأسبوع/24 ساعة في اليوم. تمتلك كل مقاطعة خدمات الصحة العقلية الاختصاصية للأطفال والشبان والبالغين والبالغين الأكبر سنًا. إذا كنت أقل من 21 سنة من العمر، أنت مؤهل للحصول على شمول وإعانات إضافية بموجب برنامج EPSDT.



سيحدد مقدم خدمة خطة الصحة العقلية ما إذا كنت بحاجة إلى خدمات الصحة العقلية الاختصاصية. إذا قمت بذلك فإن خطتك للصحة العقلية ستحيلك إلى مقدم خدمات الصحة العقلية الذي يزودك بالخدمات التي تحتاج إليها.

يجب أن تتأكد خطتك للصحة العقلية من إحالتك إلى مزود الخدمة الذي يلبي احتياجاتك والذي يكون الأقرب إلى منزلك.

متى يمكنني الحصول على خدمات الصحة العقلية الاختصاصية؟

يجب أن تلبي خطتك للصحة العقلية معايير وقت موعد الولاية عندما تحدد جدول الموعد لك للحصول على الخدمات من خطة الصحة العقلية. يجب أن تقدم لك خطة الصحة العقلية موعدًا يلبي المقاييس التالية لوقت المواعيد:

- خلال 10 أيام عمل من طلبك غير الطارئ لبدء الخدمة مع خطة الصحة العقلية؛
- ضمن 48 ساعة من طلبك لخدمات لحالة طوارئ؛
- خلال 15 يوم عمل من طلبك لموعد مع طبي نفسي؛ و
- للخدمات المستمر (عقب الموعد الأولي)، بأنسب وقت بناء على حالتك والحاجة إلى الخدمات.

من الذي يقرر أي خدمة سأحصل عليها؟

أنت ومورد خدماتك وخطتك للصحة العقلية مشتركون في تحديد الخدمات التي تحتاج استلامها عن طريق خطة الصحة العقلية باتباع معايير الضرورة الطبية وقائمة الخدمات المشمولة. يجب على خطتك للصحة العقلية استخدام مهني مؤهل لأداء المراجعة لتفويض الخدمة. تسمى هذه المراجعة تفويض خدمات الصحة العقلية الاختصاصية.



يجب أن تتبع عملية تفويض خطتك للصحة العقلية خط زمني معين. بالنسبة لتفويض قياسي، يجب أن تتخذ الخطة قرارها بشأن طلب مورّد خدماتك في غضون خمسة 5 أيام تقويمية. إذا طلبت أنت أو طلب مورّد خدماتك أو إذا اعتقدت خطتك للصحة العقلية أن في مصلحتك الحصول على المزيد من المعلومات من مقدم خدماتك، يمكن تمديد الخط الزمني لغاية 14 يومًا تقويميًا إضافيًا. كمثال عن متى يمكن أن يكون التمديد في مصلحتك هو عندما تعتقد خطتك للصحة العقلية أنها يمكن أن تكون قادرة على الموافقة على طلب مقدم خدماتك للعلاج إذا كانت خطتك للصحة العقلية تحصل على معلومات إضافية من مقدم خدماتك. إذا قامت خطة الصحة العقلية بتمديد الخط الزمني، سترسل لك المقاطعة إخطارًا خطيًا عن التمديد. يمكنك أن تطلب م خطتك للصحة العقلية تزويدك بمزيد من المعلومات عن عملية التفويض التي تطبقها. اتصل بخطتك للصحة العقلية لطلب معلومات إضافية.

إذا قررت خطتك للصحة العقلية أنك ليست في حاجة إلى الخدمات المطلوبة، يتوجب على خطتك للصحة العقلية أن ترسل لك إخطارًا يفيدك برفض الخدمات ويُعلمك بإمكانك تقديم استئناف ويزودك بمعلومات عن كيفية رفع الاستئناف. لمعرفة المزيد عن حقوقك في رفع التظلم أو الاستئناف عندما لا تتف مع قرار خطتك للصحة العقلية الخاص برفض الخدمات التي طلبتها أو اتخاذ إجراءات أخرى لا تتفق معها، راجع الصفحة 42 من هذا الكتيب.

كيف أحصل على خدمات الصحة العقلية الأخرى غير المشمولة بخطة الصحة العقلية؟

إذا كنت منضمًا إلى خطة الرعاية الصحية المدارة من قبل Medi-Cal، يمكنك الاستفادة من خدمات الصحة العقلية من خدمات العيادة الخارجية التالية عن طريق خطة الرعاية الصحية المدارة من قبل Medi-Cal:

- علاج واختبار الصحة العقلية الفردي أو الجماعي (العلاج النفسي)
- اختبار نفسي لتقييم حالة الصحة العقلية
- خدمات مرضى العيادة الخارجية التي تشمل عمل المختبر والأدوية والتجهيزات
- خدمات مرضى العيادة الخارجية لمراقبة العلاج بالأدوية
- استشارة نفسية



للحصول على إحدى الخدمات المذكورة أعلاه، اتصل بخطة الرعاية الصحية المدارة من قبل Medi-Cal مباشرة. إذا لم تكن منضماً إلى خطة الرعاية الصحية المدارة من قبل Medi-Cal، يمكنك الحصول على هذه الخدمات من مقدمي خدمات إفراديين والعيادات التي تقبل Medi-Cal. ويمكن لخطة الصحة العقلية أن تتمكن من مساعدتك في العثور على مقدم خدمات أو العيادة التي يمكن أن تساعدك أو يمكن أن تعطيك بعض الأفكار عن كيفية العثور على مقدم خدمات أو عيادة. أي صيدلية تقبل Medi-Cal يمكنها ملء وصفة طبية لعلاج حالة الصحة العقلية.

كيف أحصل على خدمات Medi-Cal أخرى (رعاية أولية/Medical) غير المشمولة بخطة الصحة العقلية؟

هنالك طريقتان يمكنك الحصول بواسطتهما خدمات Medi-Cal غير المشمولة بخطة الصحة العقلية.

1. الانضمام إلى خطة الرعاية الصحية المدارة من قبل Medi-Cal.

- ستقوم خطتك الصحية بالعثور لك على مقدم خدمة إذا كنت بحاجة إلى رعاية صحية.
- ستحصل على رعايتك الصحية عن طريق خطة صحية، منظمة صيانة الصحة (HMO)، أو مدير قضية الرعاية الأولية.
- يتوجب عليك استخدام مقدمي خدمة وعيادات في الخطة الصحية، إلا إذا كنت بحاجة إلى رعاية طارئة.
- يمكنك استخدام مقدم خدمات من خارج خطتك الصحية لخدمات تخطيط الأسرة.

2. استلام خدمات من مقدمي الرعاية الصحية الإفراديين أو من عيادات تأخذ Medi-Cal.

- ستحصل على الرعاية الصحية من مقدمي خدمات إفراديين أو من عيادات تقبل Medi-Cal.



- يجب أن تقوم بإبلاغ مقدمي الخدمات أنك منضم إلى Medi-Cal قبل أن تبدأ في الحصول على الخدمات. وبخلاف ذلك، يمكن أن تتلقى فاتورة لقاء تلك الخدمات.
- مقدمي الرعاية الصحية الإفراديين والعيادات ليست ملزمة بمعالجة مرضى Medi-Cal، أو يجوز أن يختاروا معالجة عدد قليل من مرضى Medi-Cal فقط.

ماذا إذا كانت لدي مشكلة مع الكحول أو المخدرات؟

إذا كنت تعتقد أنك بحاجة لخدمات لمعالجة مشكلة الكحول أو المخدرات، اتصل بخط الوصول والأزمات على الهاتف رقم 1-888-724-7240. يمكن أن يساعد الاستشاريين في تقييم احتياجاتك وتقديم الإحالات إلى خدمات اضطراب تعاطي المخدرات.



اتصل بخطة الصحة العقلية على الهاتف رقم 1-888-724-7240 (TTY 711)
خطة الصحة العقلية متاحة 7 أيام في الأسبوع/24 ساعة في اليوم. المكالمات مجانية. أو
تفضل بزيارة الموقع://www.optumsandiego.com

معايير الضرورة الطبية

ما هي الضرورة الطبية ولماذا تتصف بهذه الأهمية الكبرى؟

الضرورة الطبية تعني وجود حاجة طبية إلى خدمات الصحة العقلية الاختصاصية، ويمكن أن تحصل على مساعدة من هذه الخدمات إذا تلقيتها.

سيتكلم معك مهني الصحة العقلية المرخص ويساعد على تحديد ما إذا كنت مؤهلاً لخدمات الصحة العقلية الاختصاصية وما نوع خدمات الصحة العقلية الاختصاصية ملائمة لك. تحديد الضرورة الطبية هي الخطوة الأولى في عملية الحصول على خدمات الصحة العقلية الاختصاصية.

لست بحاجة إلى معرفة ما إذا كنت مشخصاً بمرض الصحة العقلية لمرض عقلي معين لطلب المساعدة. إذ ستساعدك خطة الصحة العقلية في الحصول على هذه المعلومات عن طريق القيام بتقييم لحالتك. إذا حددت نتائج التقييم أن لديك حالة صحية عقلية تفي بمعايير الضرورة الطبية، فسيجري توفير علاج خاص بالصحة عقلية بناءً على احتياجاتك.

ما معايير الضرورة الطبية للأشخاص دون سن 21؟

إذا كان عمرك أقل من 21 عامًا وتمتع بكامل نطاق برنامج Medi-Cal ولديك تشخيص تغطيه خطة الصحة العقلية، فيجب على الخطة تزويدك بخدمات الصحة العقلية المتخصصة إذا كانت هذه الخدمات ستساعد في تصحيح حالة صحتك العقلية أو تحسينها أو منع تدهور تلك الحالة.



اتصل بخطة الصحة العقلية على الهاتف رقم 1-888-724-7240 (TTY 711)
خطة الصحة العقلية متاحة 7 أيام في الأسبوع/24 ساعة في اليوم. المكالمات مجانية. أو
تفضل بزيارة الموقع://www.optumsandiego.com

ما معايير الضرورة الطبية لخدمات المستشفى المقدمة للمرضى النفسيين المقيمين؟

يجوز إدخالك إلى المستشفى إذا كنت تعاني من مرضٍ عقليٍّ أو أعراضٍ مرضٍ عقليٍّ ولا يمكن علاجك بأمان ضمن مستوى أدنى من الرعاية، وبسبب هذا المرض العقلي أو أعراضه فأنت:

- تمثل خطرًا حاليًا على نفسك أو للآخرين، أو تؤدي لوقوع ضررٍ كبيرٍ في الممتلكات.
- غير قادر على توفير الطعام أو الملابس أو المأوى أو استخدام أي مما سبق.
- تعرّض صحتك البدنية لخطرٍ شديد.
- تعاني مؤخرًا من تدهورٍ كبيرٍ في القدرة على العمل.
- تحتاج إلى تقييم نفسي أو علاجٍ دوائي أو غيره من العلاجات مما لا يمكن توفيره إلا في المستشفى.



اختيار مزود

كيف يمكنني إيجاد مزود لخدمات الصحة العقلية المتخصصة التي أحتاجها؟

تتطلب منك بعض خطط الصحة العقلية الحصول على موافقة من خطتك قبل الاتصال بمزود خدمة. قد تحيلك بعض خطط الصحة العقلية إلى مزود مستعد لرؤيتك. في حين قد تسمح لك خطط أخرى بالتواصل مباشرة مع مزود خدمة.

قد تضع خطة الصحة العقلية بعض القيود على اختيارك لمزودي الخدمات. ويجب أن تمنحك خطتك الفرصة للاختيار بين مزودَي خدماتٍ إثنين على الأقل عند تلقي الخدمات لأول مرة، ما لم يكن لدى خطة الصحة العقلية سبب وجيه يمنعها من منحك الخيار (على سبيل المثال، وجود مزودٍ واحدٍ فقط يمكنه تقديم الخدمة التي تحتاجها). كما يجب أن تسمح لك خطتك أيضًا بتغيير مزودي الخدمة. وعندما تطلب تغيير مزودي الخدمة، يجب أن تسمح لك الخطة بالاختيار بين مزودين إثنين على الأقل، ما لم يكن هناك سبب وجيه لعدم القيام بذلك.

في بعض الأحيان، يترك مزودو الخدمات المتعاقدون مع خطة الصحة العقلية الخطة بمفردهم أو بناءً على طلبٍ من الخطة. وعندما يحدث هذا، يجب على الخطة بذل جهودٍ صادقةٍ لإيصال إخطارٍ خطيٍ لكل شخصٍ كان يتلقى خدمات الصحة العقلية المتخصصة من ذلك المزود، في غضون 15 يومًا من معرفة الخطة بأن المزود سوف يتوقف عن العمل. وعندها، يجب أن تسمح لك خطتك بمتابعة تلقي الخدمات من المزود الذي غادرها، إن أمكن. اسأل خطتك عن "استمرارية الرعاية" إذا كنت ترغب في الاستمرار بمراجعة مزودٍ لم يعد يعمل مع خطة الصحة العقلية.

يجب على خطتك نشر دليلٍ للمزودين الحاليين على الإنترنت. إذا كانت لديك أسئلة حول مزودي الخدمة الحاليين أو ترغب في الحصول على دليلٍ محدّثٍ للمزودين، فتفضل بزيارة موقع الويب الخاص بخطتك optumsandiego.com أو اتصل على رقم هاتف الخطة المجاني. يتوفر دليل المزودين الحاليين إلكترونيًا على الموقع الإلكتروني لخطة الصحة العقلية، أو بشكلٍ ورقي عند الطلب.



هل يمكنني الاستمرار في تلقي الخدمات من المزود الذي أتعامل معه حاليًا؟

إذا كنت تتلقى بالفعل خدمات للصحة العقلية (من خطة أخرى، أو من خطة رعاية مُدارة، أو من ممارس فردي لبرنامج Medi-Cal)، فيمكنك تقديم طلب من أجل "استمرارية الرعاية" حتى تتمكن من البقاء مع مزودك الحالي لفترة تصل إلى 12 شهرًا، بموجب شروط معينة، بما في ذلك على سبيل المثال لا الحصر، كل ما يلي:

- تجمعك علاقة حالية مع المزود الذي تطلبه.
- تحتاج إلى البقاء مع مزود الخدمة الحالي لمواصلة العلاج المستمر أو لأن الانتقال إلى مزود جديد سيضر بحالة صحتك العقلية.
- يستوفي المزود متطلبات معينة بموجب قانون الولاية والقانون الفيدرالي.
- يوافق المزود على شروط وأحكام خطة الصحة العقلية للتعاقد مع الخطة.



اتصل بخطة الصحة العقلية على الهاتف رقم 1-888-724-7240 (TTY 711)
خطة الصحة العقلية متاحة 7 أيام في الأسبوع/24 ساعة في اليوم. المكالمات مجانية. أو
تفضل بزيارة الموقع: www.optumsandiego.com/

نطاق الخدمات

إذا كنت تستوفي معايير الضرورة الطبية لخدمات الصحة العقلية الاختصاصية، فإن الخدمات التالية متوفرة لك بناءً على حاجتك. سيعمل مزودك معك لتحديد الخدمات التي ستناسبك على أفضل وجه.

• خدمات الصحة العقلية

- خدمات الصحة العقلية هي خدمات علاج فردية أو جماعية أو أسرية تساعد الأشخاص المصابين بأمراض عقلية على تطوير مهارات التكيف للحياة اليومية. وتتضمن هذه الخدمات أيضًا العمل الذي يقوم به المزود للمساعدة في جعل الخدمات أفضل للشخص الذي يتلقى الخدمات. تتضمن هذه الأنواع من الأشياء: تقييمات لمعرفة ما إذا كنت بحاجة إلى الخدمة وما إذا كانت الخدمة تعمل؛ ووضع الخطة لتحديد أهداف علاجك الخاص بالصحة العقلية والخدمات المحددة التي سيجري تقديمها؛ و"تعاون المعارف"، وهو ما يعني العمل مع أفراد الأسرة والأشخاص المهمين في حياتك (إذا منحت أنت الإذن) لمساعدتك على تحسين قدراتك المعيشية اليومية أو الحفاظ عليها. يمكن تقديم خدمات الصحة العقلية في عيادة أو مكتب مزود، أو عبر الهاتف أو عن طريق التطبيب عن بعد، أو في منزلك أو في بيئة مجتمعية أخرى.

• خدمات الدعم الدوائي

- تتضمن هذه الخدمات وصف الأدوية النفسية وإعطائها وصرفها ومراقبتها، والتثقيف المتعلق بالأدوية النفسية. يمكن تقديم خدمات الصحة العقلية في عيادة أو مكتب مزود، أو عبر الهاتف أو عن طريق التطبيب عن بعد، أو في المنزل أو في بيئة مجتمعية أخرى.



• إدارة الحالة المستهدفة

- تساعد هذه الخدمة في الحصول على الخدمات الطبية أو التعليمية أو الاجتماعية أو قبل المهنية أو المهنية أو التأهيلية أو غيرها من الخدمات المجتمعية عندما يكون صعبًا على الأشخاص المصابين بمرض عقلي الحصول على هذه الخدمات بأنفسهم. وتشمل إدارة الحالة المستهدفة وضع الخطة، والتواصل والتنسيق والإحالة، ومراقبة تقديم الخدمات لضمان وصول الشخص إلى الخدمة ونظام تقديم الخدمات، ومراقبة تقدم الشخص.

• خدمات التدخل في الأزمات

- هذه الخدمة متاحة لمعالجة حالة عاجلة تحتاج إلى عناية فورية. ويهدف التدخل في الأزمات إلى مساعدة الناس في المجتمع، حتى لا ينتهي بهم المطاف في المستشفى. ويمكن أن يستمر التدخل في الأزمات لمدة تصل إلى ثماني ساعات ويمكن تقديمه في عيادة أو مكتب مزود، أو عبر الهاتف أو عن طريق الطبيب عن بعد، أو في المنزل أو في بيئة مجتمعية أخرى.

• خدمات تحقيق الاستقرار في الأزمات

- هذه الخدمة متاحة لمعالجة حالة عاجلة تحتاج إلى عناية فورية. يمكن أن يستمر تحقيق الاستقرار في الأزمات لمدة تصل إلى 20 ساعة ويجب توفيره في مرفق رعاية صحية مرخص يعمل على مدار 24 ساعة، أو في برنامج عيادات خارجية ضمن أحد المستشفيات، أو في موقع مزود معتمد لتقديم خدمات تحقيق الاستقرار في الأزمات.



• الخدمات السكنية لعلاج البالغين

- توفر هذه الخدمات علاج الصحة العقلية وتنمية المهارات للأشخاص الذين يعيشون في مرافق مرخصة توفر الخدمات السكنية لعلاج الأشخاص الذين يعانون من مرض عقلي. هذه الخدمات متوفرة 24 ساعة في اليوم، 7 أيام في الأسبوع في مرافق مرخصة. لا يغطي برنامج Medi-Cal تكلفة الغرفة والوجبات في المنشأة التي تقدم خدمات سكنية لعلاج البالغين.

• الخدمات السكنية للعلاج في الأزمات

- توفر هذه الخدمات علاج الصحة العقلية وتنمية المهارات للأشخاص الذين يعانون من أزمة عقلية أو عاطفية خطيرة، لكنهم لا يحتاجون إلى تلقي الرعاية في مستشفى للأمراض النفسية. هذه الخدمات متوفرة 24 ساعة في اليوم، 7 أيام في الأسبوع في مرافق مرخصة. لا يغطي برنامج Medi-Cal تكلفة الغرفة والوجبات في المنشأة التي تقدم خدمات سكنية لعلاج البالغين.

• خدمات العلاج المركزة ليوم واحد

- هذا برنامج منظم لعلاج الصحة العقلية يجري توفيره لمجموعة من الأشخاص الذين بخلافه قد يحتاجون إلى البقاء في المستشفى أو في مرافق رعاية آخر لمدة 24 ساعة في اليوم. يستمر البرنامج لمدة ثلاث ساعات على الأقل في اليوم. ويمكن للناس العودة إلى منازلهم ليلاً. يشتمل البرنامج على أنشطة وعلاجات لتنمية المهارات، إضافة إلى العلاج النفسي.

• التأهيل اليومي

- هذا برنامج منظم مصمم لمساعدة المصابين بمرض عقلي على تعلم مهارات التكيف والمهارات الحياتية وتنميتها والتعامل مع أعراض المرض العقلي بشكل أكثر فعالية.



يستمر البرنامج لمدة ثلاث ساعات على الأقل في اليوم. ويشتمل البرنامج على أنشطة وعلاجات لتنمية المهارات.

• خدمات المستشفى المقدمة للمرضى النفسيين المقيمين

- وهي خدمات مقدمة في مستشفى مرخص للأمراض النفسية بناءً على قرارٍ من أخصائي مرخص في الصحة العقلية يفيد بأن الشخص يحتاج إلى علاج مركز للصحة العقلية لمدة 24 ساعة.

• خدمات مرافق الصحة النفسية

- يجري تقديم هذه الخدمات في مصحة مرخصة للأمراض العقلية متخصصة في العلاج التأهيلي من الحالات الخطيرة للصحة العقلية لمدة 24 ساعة في اليوم. يجب أن تكون مرافق الصحة النفسية على اتفاق مع مستشفى أو عيادة قريبة لتلبية احتياجات الرعاية الصحية البدنية للأشخاص في المرفق.

هل هناك خدمات خاصة متاحة للأطفال والمراهقين و/أو البالغين الشباب؟

المستفيدون الذين نقل أعمارهم عن 21 عامًا مؤهلون للحصول على خدمات إضافية من Medi-Cal عبر إعانات تسمى الفحص والتشخيص والعلاج المبكرة والدورية (EPSDT).

ليكون المستفيد مؤهلاً للحصول على خدمات الفحص والتشخيص والعلاج المبكرة والدورية EPSDT، يجب أن يكون عمره أقل من 21 عامًا ويتمتع بكامل نطاق برنامج Medi-Cal. يغطي EPSDT الخدمات الضرورية لتصحيح أي حالة صحية عقلية أو تحسينها أو لمنع تدهور أي حالة صحية عقلية.

اسأل مزودك عن خدمات EPSDT. يمكنك أن تحصل على هذه الخدمات إذا وجد مزودك وخطة الصحة العقلية أنك في حاجة إليها لأنها ضرورية من الناحية الطبية.

إذا كانت لديك أسئلة حول إعانات EPSDT، فيرجى الاتصال بالرقم 1-888-724-7240.



اتصل بخطة الصحة العقلية على الهاتف رقم 1-888-724-7240 (TTY 711)
خطة الصحة العقلية متاحة 7 أيام في الأسبوع/24 ساعة في اليوم. المكالمات مجانية. أو
تفضل بزيارة الموقع://www.optumsandiego.com

يتوفر ما يلي أيضًا عن طريق خطة الصحة العقلية للأطفال والمراهقين والشباب الذين تقل أعمارهم عن 21 عامًا:
الخدمات السلوكية العلاجية (TBS)، تنسيق العناية المركزة (ICC)، والخدمات المنزلية المركزة (IHBS)، وخدمات
الرعاية البديلة العلاجية (TFC).

الخدمات السلوكية العلاجية

الخدمات السلوكية العلاجية هي تدخلات علاجية مركزة وفردية وقصيرة الأجل في العيادات الخارجية للمستفيدين حتى سن 21. يعاني الأفراد الذين يتلقون هذه الخدمات من اضطرابات عاطفية خطيرة، ويواجهون مرحلة انتقالية مجهدة أو أزمة حياة، ويحتاجون إلى خدمات دعم إضافية قصيرة الأجل لإنجاز النتائج المحددة في خططهم العلاجية المكتوبة.

الخدمات السلوكية العلاجية (TBS) نوعٌ من خدمات الصحة العقلية المتخصصة المتاحة من خلال كل خطة صحة عقلية إذا كنت تعاني من مشكلات عاطفية خطيرة. ولتلقى الخدمات السلوكية العلاجية (TBS)، يجب أن تتلقى إحدى خدمات الصحة العقلية وأن يكون عمرك أقل من 21 عامًا وتتمتع بكامل نطاق برنامج Medi-Cal.

- إذا كنت تعيش في المنزل، فبإمكان أحد موظفي الخدمات السلوكية العلاجية أن يعمل معك بشكلٍ فردي للحد من المشكلات السلوكية الحادة بهدف محاولة منع حاجتك للانتقال إلى مستوى أعلى من الرعاية، مثل منزل جماعي للأطفال والمراهقين والشباب الذين يعانون من مشكلات عاطفية خطيرة للغاية.
- إذا كنت تعيش في منزل جماعي للأطفال والمراهقين والشباب الذين يعانون من مشكلات عاطفية خطيرة للغاية، فيمكن أن يعمل معك أحد موظفي الخدمات السلوكية العلاجية حتى تتمكن من الانتقال إلى مستوى أدنى من الرعاية، مثل دور الرعاية البديلة أو العودة إلى المنزل. سوف تساعدك الخدمات السلوكية العلاجية أنت وأسرتك أو القائم بالرعاية أو الوصي على تعلم طرق جديدة لمعالجة السلوك مصدر المشكلة وطرق تعزيز أنواع السلوك التي تتيح لك النجاح. ستعمل أنت وموظف الخدمات السلوكية العلاجية مع أسرتك أو القائم بالرعاية أو الوصي معًا كفريق واحد لمعالجة السلوكيات الإشكالية لفترة قصيرة، إلى أن تبلغ مرحلة لا تعود عندها بحاجة إلى الخدمات السلوكية العلاجية. ستوضع لك خطة خدمات سلوكية علاجية توضح ما ستقوم به أنت، مع أسرتك أو القائم بالرعاية



أو الوصي، وموظف الخدمات السلوكية العلاجية أثناء تقديم تلك الخدمات، وموعد ومكان تقديمها. يمكن لموظف الخدمات السلوكية العلاجية العمل معك في معظم الأماكن التي من المحتمل أن تحتاج فيها إلى مساعدة تتعلق بسلوكك الإشكالي. وهذا يشمل منزلك ومنزل الرعاية البديلة والمنزل الجماعي والمدرسة وبرنامج العلاج النهاري وغيرها من المناطق في مجتمعك.

تنسيق العناية المركزة

يمثل تنسيق العناية المركزة (ICC) إحدى خدمات الإدارة المستهدفة للحالات، ويهدف إلى تسهيل التقييم وتخطيط الرعاية وتنسيق الخدمات للمستفيدين ممن تقل أعمارهم عن 21 عامًا والمؤهلين للتمتع بكامل نطاق برنامج Medi-Cal والذين يستوفون معايير الضرورة الطبية لهذه الخدمة.

تشمل مكونات خدمة تنسيق العناية المركزة التقييم ICC، وتخطيط الخدمة وتقديمها، والرصد وإجراء التعديلات، والانتقال. يجري توفير خدمات تنسيق العناية المركزة ICC من خلال مبادئ نموذج الممارسة الأساسية المتكامل (ICPM)، بما في ذلك إنشاء فريق الطفل والأسرة (CFT) لضمان تسهيل وجود علاقة تعاونية بين الطفل وأسرته وأنظمة خدمة الطفل المعنية.

يشمل فريق الطفل والأسرة الدعم الرسمي (مثل منسق الرعاية ومزودي الخدمات ومديري الحالات من الوكالات التي تقدم خدمات الأطفال)، والدعم الطبيعي (مثل أفراد الأسرة والجيران والأصدقاء ورجال الدين)، وغيرهم من الأفراد الذين يعملون معًا لوضع خطة العمل وتنفيذها والمسؤولين عن دعم الأطفال وأسرهم في تحقيق أهدافهم. يوفر تنسيق العناية المركزة أيضًا منسقًا يكون مسؤولاً عن:

- ضمان الحصول على الخدمات اللازمة طبيًا وتنسيقها وتقديمها بطريقة تتسم بالقوة المناسبة والفردية والتوجه وفق رغبة العميل والكفاءة الثقافية واللغوية.
- ضمان أن ما يُقدّم من خدماتٍ ودعمٍ موجّه حسب احتياجات الطفل.



- تسهيل وجود علاقة تعاونية بين الطفل وأسرته والأنظمة المشاركة في تقديم الخدمات له.
- دعم ولي الأمر/ القائم بالرعاية في تلبية احتياجات الطفل.
- المساعدة على إنشاء فريق الطفل والأسرة وتوفير الدعم المستمر.
- تنظيم الرعاية ومطابقتها بين المزودين وأنظمة خدمة الطفل للسماح بتقديم الخدمات للطفل في مجتمعه.

الخدمات المنزلية المركزة

الخدمات المنزلية المركزة (IHBS) تدخلات فردية تتسم بالقوة ومصممة بغية تغيير أو تخفيف حدة حالات الصحة العقلية التي تعيق أداء الطفل/ الشاب لمهامه اليومية وتهدف إلى مساعدة الطفل/ الشاب على تنمية المهارات اللازمة لممارسة المهام اليومية بنجاح في المنزل والمجتمع، وتحسين قدرة أسرة الطفل/ الشاب على مساعدته في أداء المهام بنجاح في المنزل والمجتمع.

يجري تقديم الخدمات المنزلية المركزة وفقاً لخطة علاج فردية توضع بما يتلاءم مع نموذج الممارسة الأساسية المتكامل (ICPM) الذي وضعه فريق الطفل والأسرة (CFT) بالتنسيق مع خطة الخدمة الشاملة للأسرة، والتي قد تشمل، على سبيل المثال لا الحصر، التقييم ووضع الخطة والعلاج وإعادة التأهيل وتعاون المعارف. يجري تقديم الخدمات المنزلية المركزة للمستفيدين الذين تقل أعمارهم عن 21 عامًا والمؤهلين للتمتع بكامل نطاق برنامج Medi-Cal والذين يستوفون معايير الضرورة الطبية لهذه الخدمة.

الرعاية البديلة العلاجية

يسمح نموذج خدمة الرعاية البديلة العلاجية (TFC) بتقديم خدمات صحة عقلية اختصاصية تتسم بأنها قصيرة الأجل ومركزة وعلى علم بأي صدمات وشخصية للأطفال حتى سن 21 عامًا ممن لديهم احتياجات عاطفية وسلوكية معقدة، وتشمل الخدمات وضع الخطة وإعادة التأهيل وتعاون المعارف. في الرعاية البديلة العلاجية، يوضع الأطفال مع أولياء أمور من برنامج الرعاية البديلة العلاجية يكونون مدربين وخاضعين لإشراف مركز ويتلقون دعمًا مستمرًا.



اتخاذ خطة الصحة العقلية قرارًا ذا أثر سلبي على الإعانات

ما الحقوق التي أمتلكها إذا رفضت خطة الصحة العقلية منحي الخدمات التي أريدها أو أعتقد أنني بحاجة إليها؟

إذا رفضت خطة الصحة العقلية الخاصة بك منحك الخدمات التي تريدها أو تعتقد أنك يجب أن تحصل عليها، أو قيدت تلك الخدمات أو أخرجتها أو أنهتها، فيحق لك تلقي إخطار (يُسمى "إخطارًا بقرارٍ ذي أثر سلبي على الإعانات") من خطة الصحة العقلية. لديك أيضًا الحق في عدم الموافقة على القرار من خلال طلب "تظلم" أو "استئناف". تناقش الأقسام أدناه حقك في تلقي الإخطار وما يمكنك فعله في حال لم توافق على قرار خطة الصحة العقلية الخاصة بك.

ما هو القرار ذو الأثر السلبي على الإعانات؟

القرار ذو الأثر السلبي على الإعانات هو أي مما يلي:

- إذا قررت خطتك أو قرر أحد مقدمي الخدمات المتعاقد معها بأنك غير مؤهل لتلقي أي خدمات صحة عقلية اختصاصية ضمن برنامج Medi-Cal لأنك لا تفي بمعايير الضرورة الطبية.
- إذا رأى مزود خدمتك أنك بحاجة لتلقي خدمة صحة عقلية متخصصة وطلب من خطة الصحة العقلية الموافقة عليها، لكن الخطة لا توافق على طلب مزود الخدمة وترفضه، أو تغيير نوع الخدمة أو تواتر تقديمها. في معظم الأوقات، سنتلقى إخطارًا بقرارٍ ذي أثر سلبي على الإعانات قبل أن تتلقى الخدمة، ولكن في بعض الحالات سيأتي إخطار القرار ذي الأثر السلبي على الإعانات بعد تلقيك للخدمة بالفعل، أو أثناء تلقي الخدمة. إذا تلقيت إخطارًا بقرارٍ ذي أثر سلبي على الإعانات بعد تلقيك للخدمة بالفعل، فلا يتعين عليك دفع تكاليف الخدمة.
- إذا كان مزود خدمتك قد طلب من خطة الصحة العقلية الموافقة، ولكن الخطة تحتاج إلى مزيد من المعلومات لاتخاذ قرار، ما يجعلها لا تكمل عملية الموافقة في الوقت المناسب.



اتصل بخطة الصحة العقلية على الهاتف رقم 1-888-724-7240 (TTY 711)
خطة الصحة العقلية متاحة 7 أيام في الأسبوع/24 ساعة في اليوم. المكالمات مجانية. أو
تفضل بزيارة الموقع://www.optumsandiego.com

- إذا كانت خطتك للصحة العقلية لا تقدم الخدمات لك بناءً على معايير وقت الموعد المطلوب منها اتباعها (راجع الصفحة 24).
- إذا قدمت تظلمًا لدى خطة الصحة العقلية ولم تتلق رد الخطة بقرار خطي بشأن تظلمك خلال 90 يومًا.
- إذا قدمت استئنافًا إلى خطة الصحة العقلية ولم تتلق رد الخطة بقرار خطي بشأن استئنافك خلال 30 يومًا، أو إذا قمت بتقديم استئنافٍ معجلٍ ولم تتلق ردًا خلال 72 ساعة.

ما هو إخطار القرار ذي الأثر السلبي على الإعانات؟

الإخطار بالقرار ذي الأثر السلبي على الإعانات هو خطابٌ سترسله خطة الصحة العقلية الخاصة بك في حال اتخذت قرارًا برفض أو تقييد أو تأخير أو إنهاء الخدمات التي تعتقد أنت ومزود الخدمة أنه ينبغي لك تلقيها. يُستخدم إخطار القرار ذي الأثر السلبي على الإعانات أيضًا لإعلامك بعدم اتخاذ قرار في الوقت المناسب بشأن تظلمك أو استئنافك أو استئنافك المعجل، أو إذا لم تحصل على خدمات ضمن معايير الجدول الزمني لخطة الصحة العقلية من أجل تقديم الخدمات.

ما الذي سيعلمني به إخطار القرار ذي الأثر السلبي على الإعانات؟

سيعلمك إخطار القرار ذي الأثر السلبي على الإعانات بما يلي:

- القرار الذي اتخذته خطة الصحة العقلية ويؤثر عليك وعلى قدرتك على تلقي الخدمات.
- تاريخ سريان القرار وسبب اتخاذ القرار.
- قوانين الولاية أو القوانين الفيدرالية التي استند إليها القرار.
- حقوقك في حال لم توافق على قرار خطة الصحة العقلية.
- كيفية تقديم استئنافٍ إلى خطة الصحة العقلية.
- كيفية طلب جلسة استماع لدى الولاية إذا لم تكن راضيًا عن قرار خطة الصحة العقلية بشأن استئنافك.
- كيفية طلب استئناف معجلٍ أو طلب عقد جلسة استماع معجلة لدى الولاية.
- كيفية الحصول على مساعدة في طلب الاستئناف أو طلب عقد جلسة الاستماع لدى الولاية.



اتصل بخطة الصحة العقلية على الهاتف رقم 1-888-724-7240 (TTY 711)
خطة الصحة العقلية متاحة 7 أيام في الأسبوع/24 ساعة في اليوم. المكالمات مجانية. أو
تفضل بزيارة الموقع://www.optumsandiego.com

- المدة المتاحة لك من أجل تقديم طلب الاستئناف أو طلب عقد جلسة الاستماع لدى الولاية.
- ما إذا كنت مؤهلاً للاستمرار في تلقي الخدمات أثناء انتظار نتيجة الاستئناف أو قرار جلسة الاستماع لدى الولاية.
- متى يتعين عليك تقديم استئنافك أو طلب جلسة استماع لدى الولاية إذا كنت تريد استمرار الخدمات.

ماذا يجب علي أن أفعل عندما أتلقي إخطارًا بقرار ذي أثر سلبي على الإعانات؟

عندما تتلقى إخطارًا بقرار ذي أثر سلبي على الإعانات، يجب عليك قراءة جميع المعلومات الواردة في النموذج بعناية. إذا لم تفهم النموذج، يمكن لخطة الصحة العقلية أن تساعدك، ويمكنك أيضًا أن تطلب من شخص آخر مساعدتك.

إذا أعلمتك خطة الصحة العقلية الخاصة بك أن خدماتك ستتوقف أو سيجري تخفيضها وكنت لا توافق على هذا القرار، فيحق لك استئناف القرار. يمكنك الاستمرار في تلقي الخدمات حتى يتم البت في الاستئناف أو عقد جلسة الاستماع لدى الولاية. يجب أن تطلب استمرار الخدمات في موعد لا يتجاوز 10 أيام بعد تلقي الإخطار بالقرار ذي الأثر السلبي على الإعانات أو قبل تاريخ سريان التغيير.



عملية حل المشكلات: تقديم تظلم أو استئناف

ما العمل إذا لم أحصل على الخدمات التي أريدها من خطة الصحة العقلية؟

يجب أن تمتلك خطة الصحة العقلية الخاصة بك عملية يمكنك اتباعها لحل أي شكوى أو مشكلة بشأن أي موضوعٍ يتعلق بخدمات الصحة العقلية المتخصصة التي تريدها أو تتلقاها. وتسمى هذه العملية عملية حل المشكلات ويمكن أن تشمل ما يلي:

1. **عملية التظلم:** تعبيرٌ عن الحزن عن أي شيء يتعلق بخدمات الصحة العقلية الاختصاصية المقدمة لك أو بخطة الصحة العقلية.
2. **عملية الاستئناف:** مراجعة قرار (على سبيل المثال، رفض تقديم الخدمات أو تغييرها) تم اتخاذه من قبل خطة الصحة العقلية أو مزودك بشأن خدمات الصحة العقلية الاختصاصية المقدمة لك.
3. **عملية جلسة الاستماع في الولاية:** هي عملية طلب جلسة استماع إدارية أمام قاضي القانون الإداري للولاية إذا رفضت خطة الصحة العقلية الاستئناف الذي قدمته.

إن تقديم تظلم أو استئناف أو طلب جلسة استماع لدى الولاية لن يُستخدم ضدك ولن يؤثر على الخدمات التي تتلقاها. يساعدك تقديم التظلم أو الاستئناف في الحصول على الخدمات التي تحتاجها وحل أي مشكلات تواجهها مع خدمات الصحة العقلية الاختصاصية المقدمة لك. كما تخدم طلبات التظلم والاستئناف خطة الصحة العقلية أيضًا من خلال تزويدهم بالمعلومات التي يمكنهم استخدامها لتحسين الخدمات. عند اكتمال التظلم أو الاستئناف، ستقوم خطة الصحة العقلية بإبلاغك أنت والأشخاص الآخرين المعنيين بالنتيجة النهائية. عند اتخاذ قرار بشأن جلسة الاستماع لدى الولاية، سوف يقوم مكتب الولاية لجلسات الاستماع بإبلاغك أنت والأشخاص الآخرين المعنيين بالنتيجة النهائية. يمكنك معرفة المزيد حول كل عملية من عمليات حل المشكلة أدناه.

هل يمكنني الحصول على مساعدة بشأن تقديم استئناف أو تظلم أو طلب جلسة استماع لدى الولاية؟

سوف تساعدك خطة الصحة العقلية في شرح هذه العمليات لك ويجب أن تساعدك في تقديم استئناف أو تظلم أو طلب جلسة استماع لدى الولاية. ويمكن أن تساعدك الخطة أيضًا في تحديد ما إذا كنت مؤهلاً لما يسمى بعملية "الاستئناف المعجل"، والتي تعني أنه ستجري مراجعته بسرعة أكبر تلافياً لتعرض صحتك و/ أو استقرارك للخطر. كما يمكنك أيضًا تفويض شخص آخر للتصرف نيابةً عنك، بما في ذلك مزودك لخدمات الصحة العقلية.



اتصل بخطة الصحة العقلية على الهاتف رقم 1-888-724-7240 (TTY 711)
خطة الصحة العقلية متاحة 7 أيام في الأسبوع/24 ساعة في اليوم. المكالمات مجانية. أو
تفضل بزيارة الموقع://www.optumsandiego.com

- للحصول على خدمات المرضى المقيمين أو الخدمات السكنية، يمكنك الاتصال ببرنامج المرافعة عن المرضى من خدمة العائلة اليهودية (JFS) على الرقم 619-282-1134 أو 1-800-479-2233.
- للحصول على خدمات العيادات الخارجية، يمكنك الاتصال بمركز المستهلك للتنظيف الصحي والمرافعة (CCHEA) على الرقم 1-877-734-3258.

هل تستطيع الولاية مساعدتي في حل مشكلتي/ الإجابة عن أسئلتني؟

يمكنك الاتصال بإدارة خدمات الرعاية الصحية، مكتب أمين المظالم، من الاثنين إلى الجمعة، من الساعة 8 صباحًا إلى الساعة 5 مساءً (باستثناء أيام العطلات) أو عبر الهاتف على الرقم 452-8609 (888) أو عن طريق البريد الإلكتروني على MMCDOmbudsmanOffice@dhcs.ca.gov. يرجى ملاحظة: لا تعدّ رسائل البريد الإلكتروني سرية. يجب عليك عدم تضمين أي معلومات شخصية في رسالة البريد الإلكتروني.

يمكنك أيضًا الحصول على مساعدة قانونية مجانية في مكتب المساعدة القانونية المحلي أو مجموعات أخرى. يمكنك أيضًا الاتصال بإدارة الخدمات الاجتماعية في كاليفورنيا (CDSS) للاستفسار عن حقوقك في جلسة الاستماع عن طريق الاتصال بوحدة الاستفسارات العامة والاستجابة عبر الهاتف على الرقم 952-5253 (800) (من أجل المبرقة الكاتبة TTY، اتصل بالرقم 952-8349 (800)).



اتصل بخطة الصحة العقلية على الهاتف رقم 1-888-724-7240 (TTY 711)
خطة الصحة العقلية متاحة 7 أيام في الأسبوع/24 ساعة في اليوم. المكالمات مجانية. أو
تفضل بزيارة الموقع://www.optumsandiego.com

عملية التظلم

ما هو التظلم؟

التظلم تعبيرٌ عن عدم الرضا عن أي شيء يتعلق بخدمات الصحة العقلية المتخصصة المقدمة لك بحيث لا يكون ذلك الشيء إحدى المشكلات التي تغطيها عمليات الاستئناف وجلسة الاستماع لدى الولاية.

ما هي عملية التظلم؟

عملية التظلم هي العملية التي تتبعها خطة الصحة العقلية لمراجعة تظلمك أو شكواك بشأن الخدمات التي تتلقاها أو بشأن خطة الصحة العقلية.

يمكن تقديم التظلم في أي وقت شفهيًا أو كتابيًا، ولن يؤدي التظلم إلى فقدانك لحقوقك أو للخدمات التي تتلقاها. إذا قدمت تظلمًا، فلن يواجه مزود خدماتك أي مشكلة.

يمكنك تفويض شخص آخر، أو مزود خدماتك، للتصرف بالنيابة عنك. إذا فوّضت شخصًا آخر للتصرف بالنيابة عنك، فقد تطلب منك خطة الصحة العقلية توقيع نموذج يفوض الخطة بالإفصاح عن المعلومات إلى ذلك الشخص.

أي شخص يعمل لصالح خطة الصحة العقلية ويتخذ القرار بشأن التظلم يجب أن يكون مؤهلاً لاتخاذ القرارات ولم تسبق له المشاركة في أي مرحلة سابقة من مراحل المراجعة أو اتخاذ القرار.

متى يمكنني تقديم تظلم؟

يمكنك تقديم تظلم إلى خطة الصحة العقلية إذا كنت غير راضٍ عن خدمات الصحة العقلية الاختصاصية التي تتلقاها أو إذا كانت لديك مخاوف أخرى بخصوص خطة الصحة العقلية.



كيف يمكنني تقديم تظلم؟

يمكنك الاتصال بخطة الصحة العقلية للحصول على مساعدة بشأن التظلم. يمكنك تقديم التظلمات شفهيًا أو كتابيًا، ولا تجب متابعة التظلمات الشفوية كتابيًا. إذا كنت ترغب في تقديم تظلمك كتابيًا، فستوفر الخطة مغلفات معنونة في جميع مكاتب مزودي الخدمة لتتمكن من إرسال تظلمك بالبريد. إذا لم يكن لديك مغلف معنون، فيمكنك إرسال تظلمك مباشرةً إلى العنوان الموجود في مقدمة هذا الكتيب.

- للحصول على خدمات المرضى المقيمين أو الخدمات السكنية، يمكنك الاتصال ببرنامج المرافعة عن المرضى من خدمة العائلة اليهودية (JFS) على الرقم 619-282-1134 أو 1-800-479-2233.
- للحصول على خدمات العيادات الخارجية، يمكنك الاتصال بمركز المستهلك للتثقيف الصحي والمرافعة (CCEHA) على الرقم 1-877-734-3258.

كيف أعرف ما إذا كانت خطة الصحة العقلية قد تلقت تظلمي؟

ستبلغك خطتك بأنها تلقت تظلمك عن طريق إرسال تأكيد كتابي إليك.

متى سيتم البت في تظلمي؟

يجب أن تتخذ خطة الصحة العقلية قرارًا بشأن تظلمك في غضون 90 يومًا تقويميًا من تاريخ تقديم التظلم. يجوز تمديد الأطر الزمنية المخصصة لاتخاذ قرار لمدة تصل إلى 14 يومًا تقويميًا إذا طلبت تمديدًا، أو إذا كانت خطة الصحة العقلية ترى أن ثمة حاجة إلى معلومات إضافية وأن التأخير يصب في مصلحتك. ومن الأمثلة على الحالات التي قد يكون التأخير فيها لمصلحتك هو عندما ترى الخطة أنها قد تتمكن من حل تظلمك إذا كان لديها مزيد من الوقت للحصول على معلومات منك أو من الأشخاص الآخرين المعنيين.



كيف أعرف ما إذا اتخذت خطة الصحة العقلية قرارًا بشأن تظلمي؟

عند اتخاذ قرار بشأن تظلمك، فإن خطة الصحة العقلية ستعلمك أنت أو ممثلك خطيًا بهذا القرار. إذا أخفقت خطتك في إبلاغك أنت أو أي أطراف متأثرة بقرار التظلم في الوقت المحدد، فإن الخطة ستزودك بما يدعى إخطارًا بقرار ذي أثر سلبي على الإعانات (Notice of Adverse Benefit Determination) ينصحك بحقك في طلب جلسة استماع لدى الولاية. ستزودك خطتك بإخطار القرار ذي الأثر السلبي على الإعانات في تاريخ انتهاء الإطار الزمني. يمكنك الاتصال بخطة الصحة العقلية للحصول على مزيد من المعلومات إذا لم تتلق إخطارًا بقرار ذي أثر سلبي على الإعانات.

هل يوجد موعد نهائي لتقديم تظلم؟

كلا، حيث يمكنك تقديم تظلم في أي وقت.



عملية الاستئناف (القياسية والمعجلة)

يجب أن تسمح لك خطة الصحة العقلية الخاصة بك بطلب مراجعة بعض القرارات التي تتخذها الخطة أو مزودو الخدمة بشأن خدمات الصحة العقلية الاختصاصية المقدمة لك. هناك طريقتان يمكنك من خلالهما طلب المراجعة، الطريقة الأولى هي استخدام عملية الاستئناف القياسي، وتتمثل الثانية في استخدام عملية الاستئناف المعجل. هذان الشكلان من الاستئناف متشابهان، ومع ذلك، فهناك متطلبات محددة للتأهل للاستئناف المعجل، وهي موضحة أدناه.

ما هو الاستئناف القياسي؟

الاستئناف القياسي طلبٌ لمراجعة قرارٍ اتخذته الخطة أو مزود الخدمة ينطوي على رفض تقديم خدماتٍ تعتقد أنك بحاجة إليها أو تغييرٍ في تلك الخدمات. إذا طلبت استئنافاً قياسيًّا، فقد تستغرق خطة الصحة العقلية فترة تصل إلى 30 يومًا لمراجعته. إذا كنت تعتقد أن الانتظار لمدة 30 يومًا سيعرض صحتك للخطر، فيجب أن تطلب "استئنافاً معجلاً".

تعمل عملية الاستئناف القياسية على:

- السماح لك بتقديم الاستئناف شفهيًّا أو كتابيًّا. إذا قدمت طلب الاستئناف شفهيًّا، فيجب عليك متابعته من خلال استئنافٍ خطيٍّ موقعٍ، ويمكنك تلقي المساعدة في كتابة الاستئناف. إذا لم تتابع بتقديم استئنافٍ خطيٍّ موقعٍ، فلن يجري البتّ في الاستئناف الذي قدمته. ومع ذلك، فإن التاريخ الذي قدمت فيه الاستئناف الشفهي سيكون هو تاريخ التقديم.
- ضمان أن تقديم الاستئناف لن يُستخدم ضدك أو ضد مزود الخدمة بأي شكل من الأشكال.
- السماح لك بتفويض شخصٍ آخر للتصرف بالنيابة عنك، بما في ذلك مزود الخدمة. إذا فوّضت شخصًا آخر للتصرف بالنيابة عنك، فقد تطلب منك خطة الصحة العقلية توقيع نموذج يفوض الخطة بالإفصاح عن المعلومات إلى ذلك الشخص.



- مواصلة تقديم إعاناتك عند طلب الاستئناف في غضون الإطار الزمني المطلوب، وهو 10 أيام من تاريخ إرسال إخطار القرار ذي الأثر السلبي إليك أو تسليمه شخصيًا لك. لا يتعين عليك الدفع مقابل استمرار الخدمات أثناء انتظار نتيجة الاستئناف. ومع ذلك، فإنك إذا طلبت استمرار الإعانات، وأقرّ القرار النهائي للاستئناف قرار تخفيض الخدمة التي تتلقاها أو إيقافها، فقد يُطلب منك دفع تكاليف الخدمات التي تم تقديمها أثناء انتظار نتيجة الاستئناف.
- ضمان أن الأفراد الذين يتخذون القرارات بشأن استئنافك مؤهلون للقيام بذلك ولم تسبق لهم المشاركة في أي مرحلة سابقة من مراحل المراجعة أو اتخاذ القرار.
- السماح لك أو لممثلك بفحص ملف قضيتك، بما في ذلك سجلّك الطبي وأي مستندات أو سجلات أخرى تم النظر فيها أثناء عملية الاستئناف.
- السماح لك بالحصول على فرصة معقولة لتقديم الأدلة والشهادات وحجج الوقائع والقوانين، وذلك شخصيًا أو كتابيًا.
- السماح لك أو لممثلك أو الممثل القانوني لممتلكات العضو المتوفى بالحضور كأطراف في الاستئناف.
- إبلاغك بأن استئنافك قيد المراجعة عن طريق إرسال تأكيد خطي إليك.
- إبلاغك بحقك في طلب جلسة استماع لدى الولاية، بعد الانتهاء من عملية الاستئناف لدى خطة الصحة العقلية.



متى يمكنني تقديم استئناف؟

يمكنك تقديم استئناف لدى خطة الصحة العقلية في أي من الحالات التالية:

- إذا قررت الخطة أو أحد مقدمي الخدمات المتعاقدين معها بأنك غير مؤهل لتلقي أي خدمات صحة عقلية متخصصة ضمن برنامج Medi-Cal لأنك لا تفي بمعايير الضرورة الطبية.
- إذا رأى مزود خدماتك أنك بحاجة لتلقي خدمة صحة عقلية متخصصة وطلب من خطة الصحة العقلية الموافقة عليها، لكن الخطة لا توافق على طلب مزود الخدمة وترفضه، أو تغير نوع الخدمة أو تواتر تقديمها.
- إذا كان مزود خدماتك قد طلب من خطة الصحة العقلية الموافقة، ولكن الخطة تحتاج إلى مزيد من المعلومات لاتخاذ قرار، ما يجعلها لا تكمل عملية الموافقة في الوقت المناسب.
- إذا لم تقدم لك خطة الصحة العقلية الخدمات استنادًا إلى المخططات الزمنية التي أعدتها الخطة.
- إذا كنت تعتقد بأن خطة الصحة العقلية لا توفر الخدمات في وقت ملائم بما يكفي لتلبية احتياجاتك.
- إذا لم يتم اتخاذ قرار بشأن تظلمك أو استئنافك أو استئنافك المعجل في الوقت المناسب.
- إذا لم تتفق أنت وموفر خدماتك على ما تحتاجه من خدمات الصحة العقلية المتخصصة.

كيف يمكنني تقديم استئناف؟

يمكنك الاتصال بخطة الصحة العقلية الخاصة بك للحصول على مساعدة في تقديم استئناف. ستوفر الخطة مغلفات معنونة في جميع مكاتب مزودي الخدمة لتتمكن من إرسال استئنافك بالبريد. إذا لم يكن لديك مغلف معنون، فيمكنك إرسال استئنافك مباشرة إلى العنوان الموجود في مقدمة هذا الكتيب أو يمكنك إرسال استئنافك عن طريق البريد الإلكتروني إلى ContactBHS.hhsa@sdcounty.ca.gov أو بالفاكس إلى 619-236-1953. يمكنك تقديم طلبات الاستئناف شفهيًا أو كتابيًا، إذا قدمت طلب الاستئناف شفهيًا، فيجب عليك متابعته من خلال استئناف خطي موقع.



اتصل بخطة الصحة العقلية على الهاتف رقم 1-888-724-7240 (TTY 711)
خطة الصحة العقلية متاحة 7 أيام في الأسبوع/24 ساعة في اليوم. المكالمات مجانية. أو
تفضل بزيارة الموقع: www.optumsandiego.com/

كيف يمكنني أن أعرف ما إذا تم اتخاذ قرار بشأن استئنافي؟

سنقوم خطة الصحة العقلية الخاصة بك بإخطارك أنت أو ممثلك كتابيًا بشأن قرارهم المُتخذ بخصوص استئنافك. وسيتضمن الإخطار المعلومات التالية:

- نتائج عملية حل الاستئناف.
- تاريخ صدور القرار بشأن الاستئناف.
- إذا لم يتم حل الاستئناف كليًا في صالحك، فسوف يحتوي الإخطار أيضًا على معلومات بشأن حقك في جلسة استماع لدى الولاية وإجراءات تقديم طلب جلسة استماع.

هل يوجد موعد نهائي لتقديم استئناف؟

يجب تقديم الاستئناف في غضون 60 يومًا من التاريخ المدون على إخطار القرار ذي الأثر السلبي. لا توجد مواعيد نهائية لتقديم الاستئناف عندما لا تتلقى إخطار القرار ذي الأثر السلبي، ولذلك يمكنك تقديم هذا النوع من الاستئناف في أي وقت.

متى سيتم اتخاذ قرار بشأن استئنافي؟

يجب أن تتخذ خطة الصحة العقلية قرارًا بشأن استئنافك في غضون 30 يومًا تقويميًا من تاريخ استلام الخطة لطلبك. يجوز تمديد الأطر الزمنية المخصصة لاتخاذ قرار لمدة تصل إلى 14 يومًا تقويميًا إذا طلبت تمديدًا، أو إذا كانت خطة الصحة العقلية ترى أن ثمة حاجة إلى معلومات إضافية وأن التأخير يصب في مصلحتك. ومن الأمثلة على الحالات التي يكون التأخير فيها لمصلحتك هو عندما ترى خطة الصحة العقلية أنها قد تتمكن من الموافقة على استئنافك إذا كان لديها مزيد من الوقت للحصول على معلومات منك أو من مزود خدماتك.

ماذا لو لم أستطع الانتظار 30 يومًا حتى اتخاذ قرار بشأن استئنافي؟

قد تكون عملية الاستئناف أسرع إذا كانت مؤهلة لعملية الاستئناف المعجل.



اتصل بخطة الصحة العقلية على الهاتف رقم 1-888-724-7240 (TTY 711)
خطة الصحة العقلية متاحة 7 أيام في الأسبوع/24 ساعة في اليوم. المكالمات مجانية. أو
تفضل بزيارة الموقع://www.optumsandiego.com

ما هو الاستئناف المعجل؟

الاستئناف المعجل طريقة أسرع لاتخاذ قرار بشأن الاستئناف. تتبع عملية الاستئناف المعجل عملية مماثلة لعملية الاستئناف القياسي. ومع ذلك، يجب أن تثبت أن انتظار نتيجة الاستئناف القياسي قد تتسبب في تدهور حالة صحتك العقلية. تتبع عملية الاستئناف المعجل أيضًا مواعيد نهائية مختلفة عن الاستئناف القياسي. لدى خطة الصحة العقلية 72 ساعة لمراجعة الاستئناف المعجل. يمكنك تقديم طلب شفهي لاستئناف معجل. ليس عليك تقديم طلب استئنافك المعجل كتابةً.

متى يمكنني تقديم استئناف معجل؟

إذا كنت تعتقد أن انتظار ما يصل إلى 30 يومًا حتى اتخاذ قرار بشأن الاستئناف القياسي سيعرض حياتك أو صحتك أو قدرتك على أداء وظائف حياتك أو الحفاظ عليها أو استعادتها، فيمكنك طلب حل معجل للاستئناف. إذا وافقت خطة الصحة العقلية على استئنافك لمتطلبات الاستئناف المعجل، فستقوم خطتك بحل استئنافك المعجل في غضون 72 ساعة من استلام الخطة للاستئناف. يجوز تمديد الأطر الزمنية المخصصة لاتخاذ قرار لمدة تصل إلى 14 يومًا تقويمياً إذا طلبت تمديدًا، أو إذا أثبتت خطة الصحة العقلية أن ثمة حاجة إلى معلومات إضافية وأن التأخير يصب في مصلحتك. إذا مددت خطة الصحة العقلية الخاصة بك الإطار الزمني، فستقدم لك الخطة شرحًا مكتوبًا عن سبب التمديد.

إذا قررت خطة الصحة العقلية أن طلب استئنافك غير مؤهل للاستئناف المعجل، فيجب أن تبذل الخطة جهودًا معقولة لمنحك إخطارًا شفهيًا سريعًا، كما ستبلغك كتابيًا في غضون يومين تقويميين بأسباب القرار. وسيتبع استئنافك بعد ذلك الأطر الزمنية للاستئناف القياسي الموضحة سابقًا في هذا القسم. إذا كنت لا توافق على قرار خطة الصحة العقلية بأن استئنافك لا يستوفي معايير الاستئناف المعجل، فيمكنك تقديم تظلم.

بمجرد أن تقوم خطة الصحة العقلية الخاصة بك بحل طلب استئنافك المعجل، ستبلغك الخطة أنت وجميع الأطراف المتأثرة شفويًا وكتابيًا.



عملية جلسة الاستماع لدى الولاية

ما هي جلسة الاستماع لدى الولاية؟

جلسة الاستماع لدى الولاية مراجعة مستقلة يُجريها قاضي القانون الإداري يعمل لدى إدارة الخدمات الاجتماعية في كاليفورنيا لضمان حصولك على ما تستحقه من خدمات الصحة العقلية المتخصصة بموجب برنامج Medi-Cal.

ما حقوقي المتعلقة بجلسة الاستماع لدى الولاية؟

يحق لك:

- طلب عقد جلسة استماع أمام قاضي القانون الإداري (وتسمى أيضًا جلسة استماع لدى الولاية).
- إخبارك بكيفية طلب عقد جلسة استماع لدى الولاية.
- إخبارك بالقواعد التي تحكم التمثيل في جلسة الاستماع لدى الولاية.
- مواصلة تقديم إعاناتك بناءً على طلبك خلال عملية جلسة الاستماع لدى الولاية إذا طلبت جلسة استماع لدى الولاية ضمن الأطر الزمنية المطلوبة.

متى يمكنني تقديم طلب جلسة استماع لدى الولاية؟

يمكنك تقديم طلب جلسة استماع لدى الولاية في أي من الحالات التالية:

- إذا كنت قد تقدمت بطلب استئناف وتلقيت خطاب قرار الاستئناف يخبرك بأن خطة الصحة العقلية الخاصة بك قد رفضت طلب استئنافك.
- إذا لم يتم اتخاذ قرار بشأن تظلمك أو استئنافك أو استئنافك المعجل في الوقت المناسب.

كيف أطلب جلسة استماع لدى الولاية؟

يمكنك طلب جلسة استماع لدى الولاية عبر الإنترنت على العنوان التالي:

<https://secure.dss.cahwnet.gov/shd/pubintake/cdss-request.aspx>.



اتصل بخطة الصحة العقلية على الهاتف رقم 1-888-724-7240 (TTY 711)
خطة الصحة العقلية متاحة 7 أيام في الأسبوع/24 ساعة في اليوم. المكالمات مجانية. أو
تفضل بزيارة الموقع://www.optumsandiego.com

يمكنك طلب جلسة استماع لدى الولاية أو جلسة استماع معجلة لدى الولاية عبر الهاتف:
اتصل بقسم جلسات الاستماع لدى الولاية على الرقم المجاني 8525-743 (800) أو 0634-795 (855)، أو
اتصل بخط الاستفسارات العامة والاستجابة المجاني على الرقم 952-5253 (800) أو على جهاز الاتصال الخاص
بالصم TDD (800) 952-8349.

يمكنك إرسال طلب عقد جلسة استماع لدى الولاية كتابةً:

أرسل طلبك إلى إدارة الرعاية في المقاطعة على العنوان الموضح في إخطار القرار ذي الأثر السلبي، أو بالفاكس أو
البريد إلى العنوان التالي:

California Department of Social Services
State Hearings Division
P.O. Box 944243, Mail Station 9-17-37
Sacramento, CA 94244-2430
أو بالفاكس إلى 651-5210 (916) أو 651-2789 (916).

هل هناك موعد نهائي لطلب جلسة استماع لدى الولاية؟

نعم، لديك 120 يومًا فقط لطلب جلسة استماع لدى الولاية. تبدأ الـ 120 يومًا إما من اليوم التالي لليوم الذي تعطيك فيه
خطة الصحة العقلية شخصيًا إخطارًا بالقرار الخاص باستئنافك، أو من اليوم التالي لتاريخ ختم البريد للإخطار الخاص
بقرار الخطة بشأن الاستئناف.

إذا لم تستلم إخطار القرار ذي الأثر السلبي، فيجوز لك التقدم بطلب للحصول على جلسة استماع لدى الولاية في أي
وقت.

هل يمكنني الاستمرار في الحصول على الخدمات أثناء الانتظار لحضور جلسة الاستماع لدى الولاية؟

إذا كنت تتلقى حاليًا خدمات مرخصة وتريد الاستمرار في تلقي الخدمات أثناء انتظار قرار جلسة الاستماع لدى
الولاية، فيجب عليك طلب جلسة استماع لدى الولاية خلال 10 أيام من تاريخ تلقي الإخطار بالقرار ذي الأثر السلبي
على الإعانات، أو قبل التاريخ الذي حددت خطة الصحة العقلية أنه سيتم إيقاف الخدمات أو تخفيضها عنده. عندما



اتصل بخطة الصحة العقلية على الهاتف رقم 1-888-724-7240 (TTY 711)
خطة الصحة العقلية متاحة 7 أيام في الأسبوع/24 ساعة في اليوم. المكالمات مجانية. أو
تفضل بزيارة الموقع://www.optumsandiego.com

تطلب عقد جلسة استماع لدى الولاية، يجب أن تقول إنك تريد الاستمرار في تلقي الخدمات خلال عملية جلسة الاستماع لدى الولاية.

إذا طلبت استمرار الخدمات، وأقرّ القرار النهائي لجلسة الاستماع لدى الولاية قرار تخفيض الخدمة التي تتلقاها أو إيقافها، فقد يُطلب منك دفع تكاليف الخدمات التي تم تقديمها أثناء انتظار جلسة الاستماع لدى الولاية.

متى سيتم اتخاذ قرار بشأن جلسة الاستماع الخاصة بي لدى الولاية؟

بعد أن تطلب عقد جلسة استماع لدى الولاية، قد يستغرق الأمر ما يصل إلى 90 يومًا لاتخاذ قرار بشأن قضيتك وإرسال إجابة إليك.

ماذا لو لم أستطع الانتظار 90 يومًا حتى اتخاذ قرار بشأن جلسة الاستماع الخاصة بي لدى الولاية؟

إذا كنت تعتقد أن الانتظار لفترة طويلة سيضر بصحتك، فقد تتمكن من الحصول على إجابة في غضون ثلاثة أيام عمل. اطلب من طبيبك أو من أخصائي الصحة العقلية أن يكتب خطابًا لأجلك، كما يمكنك أن تكتب خطابًا بنفسك. يجب أن يوضح الخطاب بالتفصيل كيف أن الانتظار لمدة تصل إلى 90 يومًا حتى حسم قضيتك سيؤدي إلى إلحاق ضرر كبير بحياتك أو صحتك أو قدرتك على أداء وظائف حياتك أو الحفاظ عليها أو استعادتها. بعد ذلك، تأكد من طلب عقد "جلسة استماع معجلة" وإرفاق الخطاب مع طلبك لعقد جلسة استماع.

سيقوم قسم جلسات الاستماع لدى الولاية في إدارة الخدمات الاجتماعية بمراجعة طلبك بشأن جلسة الاستماع المعجلة وتقرير ما إذا كان الطلب مؤهلاً لذلك. إذا تمت الموافقة على جلسة الاستماع المعجلة، فسيتم عقد جلسة استماع وإصدار قرار في غضون ثلاثة أيام عمل من تاريخ تلقي طلبك من قبل قسم جلسات الاستماع لدى الولاية.



التوجيه المسبق

ما هو التوجيه المسبق؟

لديك الحق في الحصول على توجيه مسبق. التوجيه المسبق هو تعليمات مكتوبة بشأن رعايتك الصحية ومعترفٌ بها بموجب قانون كاليفورنيا. يتضمن معلومات توضح كيف ترغب في توفير الرعاية الصحية، أو توضح القرارات التي ترغب في اتخاذها، في الحالات والأوقات التي لا تستطيع فيها التحدث نيابة عن نفسك. قد تسمع أحياناً وصفاً للتوجيه المسبق بأنه وصية شخص حي أو توكيل دائم.

يُعرّف قانون كاليفورنيا التوجيه المسبق بأنه إما تعليمات شفوية أو كتابية للرعاية الصحية الفردية أو توكيل رسمي (مستند مكتوب يمنح شخصاً ما الإذن باتخاذ القرارات نيابة عنك). يجب أن تمتلك جميع خطط الصحة العقلية سياسات تخصّ التوجيه المقدم. يُطلب من خطة الصحة العقلية الخاصة بك تقديم معلومات مكتوبة عن سياسات التوجيه المقدم لدى الخطة وشرح لقانون الولاية، في حال طلب هذه المعلومات منها. إذا كنت ترغب في طلب المعلومات، فيجب عليك الاتصال بخطة الصحة العقلية للحصول على مزيد من المعلومات.

تم تصميم التوجيه المسبق للسماح للأشخاص بالتحكم في علاجهم، خاصةً عندما يكونون غير قادرين على تقديم أي توجيهات حول الرعاية التي يتلقونها، وهو وثيقة قانونية تسمح للناس بأن يقولوا مقدماً ما ستكون عليه رغباتهم، وذلك إذا أصبحوا غير قادرين على اتخاذ قرارات الرعاية الصحية. قد يشمل ذلك أشياء مثل الحق في قبول أو رفض العلاج الطبي أو الجراحة أو اتخاذ خيارات الرعاية الصحية الأخرى. في ولاية كاليفورنيا، يتكون التوجيه المسبق من جزأين:

- تعيين وكيل (شخص) يتخذ القرارات بشأن رعايتك الصحية.
- تعليمات رعايتك الصحية الفردية.



قد تحصل على نموذج لتوجيه مسبق من خطة الصحة العقلية الخاصة بك أو عبر الإنترنت. في ولاية كاليفورنيا، يحق لك تقديم تعليمات التوجيه المسبق لجميع مزودي خدمات رعايتك الصحية، كما يحق لك أيضاً تغيير التوجيه المسبق أو إلغاؤه في أي وقت.

إذا كان لديك سؤال حول قانون كاليفورنيا فيما يتعلق بمتطلبات التوجيه المقدم، فيمكنك إرسال خطابٍ إلى:

California Department of Justice

Attn: Public Inquiry Unit,

P. O. Box 944255

Sacramento, CA 94244-2550



اتصل بخطة الصحة العقلية على الهاتف رقم 1-888-724-7240 (TTY 711)
خطة الصحة العقلية متاحة 7 أيام في الأسبوع/24 ساعة في اليوم. المكالمات مجانية. أو
تفضل بزيارة الموقع: www.optumsandiego.com

حقوق المستفيد ومسؤولياته

ما هي حقوقي كمستفيد من خدمات الصحة العقلية المتخصصة؟

بصفتك شخصًا مؤهلاً لبرنامج Medi-Cal، يحق لك الحصول من خطة الصحة العقلية على خدمات الصحة العقلية الاختصاصية الضرورية طبيًا. عند تلقي هذه الخدمات، يحق لك:

- أن تُعامل باحترامٍ شخصي واحترامٍ لكرامتك وخصوصيتك.
- تلقي معلومات حول خيارات العلاج المتاحة وشرحها بطريقة يمكنك فهمها.
- المشاركة في القرارات المتعلقة بالرعاية الخاصة بصحتك العقلية، بما في ذلك الحق في رفض العلاج.
- التحرر من أي شكل من أشكال التقييد أو العزلة المستخدمة كوسيلة للإكراه أو التأديب أو الراحة أو العقوبة أو الانتقام من استخدام القيود والعزلة.
- طلب نسخة من سجلاتك الطبية واستلامها، وطلب تعديلها أو تصحيحها إذا لزم الأمر.
- تلقي المعلومات الواردة في هذا الكتيب حول الخدمات التي تغطيها خطة الصحة العقلية، والالتزامات الأخرى في تلك الخطة وحقوقك كما هو موضح هنا. كما يحق لك أيضًا تلقي هذه المعلومات وغيرها من المعلومات التي تقدمها لك خطة الصحة العقلية بصيغةٍ يسهل فهمها. هذا يعني، على سبيل المثال، أنه يجب على خطة الصحة العقلية إتاحة معلوماتها المكتوبة باللغات التي يستخدمها ما لا يقل عن خمسة بالمائة أو 3000 من المستفيدين من الخطة، أيهما أقل، وجعل خدمات الترجمة الشفهية متاحة مجانًا للأشخاص الذين يتحدثون لغات أخرى. كما يعني هذا أيضًا أنه يجب على خطة الصحة العقلية توفير مواد مختلفة للأشخاص ذوي الاحتياجات الخاصة، مثل الأشخاص المكفوفين أو ذوي الرؤية المحدودة، أو الأشخاص الذين يعانون من مشكلة في القراءة.



- تلقي خدمات الصحة العقلية الاختصاصية من خطة صحة عقلية تلتزم بعقدها المُبرم مع الولاية في نواحي توافر الخدمات، والتأكيدات على كفاية القدرات والخدمات، وتنسيق الرعاية واستمرارها، وتغطية الخدمات والتصريح بها. يجب على خطة الصحة العقلية أن تلتزم بما يلي:
 - توظيف عددٍ كافٍ من مزودي الخدمات أو إبرام عقودٍ مكتوبةٍ معهم للتأكد من أن جميع المستفيدين المؤهلين لبرنامج Medi-Cal وللحصول على خدمات الصحة العقلية المتخصصة يمكنهم تلقي تلك الخدمات في الوقت المناسب.
 - تغطية الخدمات الضرورية طبيًا خارج نطاق الشبكة من أجلك في الوقت المناسب، إذا لم يكن لدى الخطة موظفٌ أو مزودٌ متعاقد يمكنه تقديم الخدمات. "مزود خارج نطاق الشبكة" تعني مزودًا غير موجودٍ على قائمة مزودي خطة الصحة العقلية. يجب أن تتأكد خطة الصحة العقلية من أنك لن تدفع أي مبلغٍ إضافي لقاء مقابلةٍ مزودٍ خارج نطاق الشبكة.
 - التأكد من تدريب مزودي الخدمات على تقديم خدمات الصحة العقلية المتخصصة التي يوافقون على تغطيتها.
 - التأكد من أن خدمات الصحة العقلية المتخصصة التي تغطيها خطة الصحة العقلية كافية من حيث الكمية والمدة والنطاق لتلبية احتياجات المستفيدين المؤهلين لبرنامج Cal.-Medi وهذا يشمل التأكد من أن نظام خطة الصحة العقلية للتصديق على الدفع مقابل الخدمات يعتمد على الضرورة الطبية ويضمن استخدام معايير الضرورة الطبية بشكلٍ عادل.
 - التأكد من قيام مزودي الخدمة بإجراء تقييمات كافية للأشخاص الذين قد يتلقون الخدمات وأنهم يعملون مع الأشخاص الذين سيتلقون الخدمات لوضع خطة علاجية تتضمن أهداف العلاج والخدمات التي سيجري تقديمها.
 - تقديم رأيٍ ثانٍ من اختصاصي رعاية صحية مؤهلٍ داخل شبكة خطة الصحة العقلية أو خارجها، دون تحميلك أي تكلفةٍ إضافية في حال طلبته.
 - تنسيق الخدمات التي تقدمها الخطة مع الخدمات المقدمة لك من خلال خطة الرعاية الصحية المدارة من قبل Medi-Cal أو مع مزود خدمات الرعاية الأولية، إذا لزم الأمر، والتأكد من حماية خصوصيتك كما هو محدد في القواعد الفيدرالية بشأن خصوصية المعلومات الصحية.



- توفير إمكانية الحصول على الرعاية في الوقت المناسب، بما في ذلك جعل الخدمات متاحةً على مدار اليوم طوال الأسبوع، عند الضرورة الطبية لعلاج حالة نفسية طارئة أو أزمة.
- المشاركة في الجهود التي تبذلها الولاية لتشجيع تقديم الخدمات بأسلوب ثقافي يلائم جميع الناس، بمن فيهم أولئك الذين تكون إجادتهم للغة الإنجليزية محدودة والأشخاص من خلفيات ثقافية وعرقية متنوعة.

● يجب على خطة الصحة العقلية الخاصة بك التأكد من عدم تغيير علاجك بطريقة ضارة كنتيجة لتعبيرك عن حقوقك. يُطلب من خطة الصحة العقلية الخاصة بك اتباع القوانين الفيدرالية وقوانين الولايات الأخرى السارية (مثل: الباب السادس من قانون الحقوق المدنية لعام 1964 كما تم تنفيذه من قبل اللوائح في المادة 45 من قانون اللوائح الفيدرالية القسم 80؛ قانون التمييز على أساس السن لعام 1975 كما تم تنفيذه من قبل اللوائح في المادة 45 من قانون اللوائح الفيدرالية القسم 91؛ قانون إعادة التأهيل لعام 1973؛ الباب التاسع من تعديلات التعليم لعام 1972 (بشأن البرامج والأنشطة التعليمية)؛ البابين الثاني والثالث من قانون الأمريكيين ذوي الإعاقات؛ المادة 1557 من قانون حماية المرضى والرعاية بأسعار معقولة؛ إضافةً إلى الحقوق الموضحة هنا.

● قد تتمتع بحقوق أخرى بموجب قوانين الولاية بشأن علاج الصحة العقلية. إذا كنت ترغب في الاتصال بمحامي حقوق المرضى في مقاطعتك، يمكنك القيام بذلك عن طريق الاتصال بإحدى الوكالات المذكورة أدناه.

⊖ للحصول على خدمات المرضى المقيمين أو الخدمات السكنية، يمكنك الاتصال ببرامج المرافعة عن المرضى من خدمة العائلة اليهودية (JFS) على الرقم 619-282-1134 أو 800-479-2233-1.

⊖ للحصول على خدمات العيادات الخارجية، يمكنك الاتصال بمركز المستهلك للتثقيف الصحي والمرافعة (CCHEA) على الرقم 1-877-734-3258.

ما هي مسؤولياتي كمستفيد من خدمات الصحة العقلية الاختصاصية؟

- بصفتك متلقيًا لخدمات الصحة العقلية الاختصاصية، تقع على عاتقك مسؤولية ما يلي:
- أن تقرأ بعناية كتيب المستفيد هذا وغيره من مواد الإعلام المهمة من خطة الصحة العقلية. ستساعدك هذه المواد على فهم الخدمات المتاحة وكيفية الحصول على العلاج إذا كنت بحاجة إليه.



اتصل بخطة الصحة العقلية على الهاتف رقم 1-888-724-7240 (TTY 711)
خطة الصحة العقلية متاحة 7 أيام في الأسبوع/24 ساعة في اليوم. المكالمات مجانية. أو
تفضل بزيارة الموقع://www.optumsandiego.com

- حضور جلسات علاجك كما هو مقرر. ستحصل على أفضل نتيجة إذا التزمت بخطة علاجك. إذا كنت بحاجة إلى تفويت موعد، فاتصل بمزودك قبل 24 ساعة على الأقل وحدد موعدًا ليوم ووقت آخرين.
- الالتزام دائمًا بحمل بطاقة تعريف إعانات Cal-Medi الخاصة بك (BIC) وبطاقة هوية مزودة بصورة عند حضورك للعلاج.
- إعلام مزودك إذا كنت بحاجة إلى مترجم شفهي قبل موعدك.
- إخبار مزودك بكل مخاوفك الطبية حتى تكون خطة علاجك دقيقة. كلما كانت المعلومات التي تشاركها عن احتياجاتك أكثر اكتمالاً، كان علاجك أكثر نجاحًا.
- التأكد من طرح أي أسئلة لديك على مزودك، حيث إنه من المهم جدًا أن تفهم تمامًا خطة علاجك وأي معلومات أخرى تتلقاها أثناء العلاج.
- متابعة خطة العلاج التي اتفقت عليها أنت ومزودك.
- الاتصال بخطة الصحة العقلية إذا كانت لديك أي أسئلة حول خدماتك أو إذا كانت لديك أي مشكلات مع مزودك لا يمكنك حلها.
- إبلاغ مزود الخدمة وخطة الصحة العقلية في حال حصول أي تغييرات في معلوماتك الشخصية، ويشمل هذا عنوانك ورقم هاتفك وأي معلومات طبية أخرى يمكن أن تؤثر على قدرتك على المشاركة في العلاج.
- معاملة الموظفين الذين يقدمون لك العلاج باحترام ولطف.
- الإبلاغ عن الاحتيال أو ارتكاب أي مخالفات إذا كنت تشك بذلك:
 - تطلب إدارة خدمات الرعاية الصحية من أي شخص يشتبه في وقوع احتيال أو إهدار أو سوء استخدام يتعلق ببرنامج Medi-Cal الاتصال بخطها الساخن للتبليغ عن الاحتيال على الرقم **822-6222** (800) 1. إذا كنت تشعر أن هذه حالة طارئة، فيرجى الاتصال بالرقم **911** للحصول على مساعدة فورية. هذه المكالمات مجانية وسيظل المتصل مجهول الهوية.
 - يمكنك أيضًا الإبلاغ عن الاشتباه بوقوع احتيال أو سوء استخدام عن طريق إرسال بريد إلكتروني إلى fraud@dhcs.ca.gov أو استخدام النموذج عبر الإنترنت عبر الرابط <http://www.dhcs.ca.gov/individuals/Pages/StopMedi-CalFraud.aspx>.

