نظام Medi-Cal للتوصيل المنظم للأدوية

خدمات الصحة النفسية المتخصصة

مقاطعة لوس أنجلس

خدمات الصحة السلوكية

دليل الأعضاء

الإصدار 1.0 | يناير 2025

إدارة الصحة العامة (SAPC) - 1000 ساوث فريمونت أفنيو، A-9، صندوق بريد رقم 34، الهامبرا، كاليفورنيا 91803

إدارة الصحة النفسية – 510 شارع ساوث فيرمونت أفنيو، لوس أنجلوس، كاليفورنيا 90020

County of Los Angeles Public Health
Substance Abuse Prevention and Control

Los Angeles County Department of Mental Health
hope. recovery. wellbeing.

ملحق

الخدمات الإضافية المتاحة لاضطرابات تعاطي المخدرات

ممارسات الرعاية الصحية التقليدية

- من المتوقع أن تساهم ممارسات الرعاية الصحية التقليدية في تحسين إمكانية الحصول على رعاية تراعي الجوانب الثقافية، وأن تدعم قدرة هذه المرافق على خدمة مرضاها، وتساعد في الحفاظ على الصحة وتعزيزها، وتحسين النتائج الصحية وجودة الرعاية المقدمة، والحد من التفاوتات القائمة في فرص الحصول على الرعاية.
- تشمل ممارسات الرعاية الصحية التقليدية نوعين جديدين من الخدمات: خدمات المعالج التقليدي وخدمات المساعد الطبيعي. تشمل خدمات المعالج التقليدي العلاج بالموسيقى (مثل الموسيقى والأغاني التراثية، والرقص، وقرع الطبول)، والممارسات الروحانية (مثل المراسم والطقوس والعلاجات العشبية)، وغيرها من الأساليب التكاملية. أما خدمات المساعد الطبيعي، فقد تساعد في تقديم الدعم الإرشادي، وبناء المهارات النفسية والاجتماعية، وتعزيز الإدارة الذاتية، ودعم التعافي من الصدمات النفسية.

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

تاريخ السريان: 1 يناير 2025[1]

شعارات اللغة

English Tagline
ATTENTION: If you need help in your language call 1-800-854-7771 (TTY: 711). Aids and services for people with disabilities, like documents in braille and large print, are also available. Call 1-800-854-7771 (TTY: 711). These services are free of charge.

الشعار بالعربية (Arabic)
يُرجى الانتباه: إذا احتجت إلى المساعدة بلغتك، فاتصل بـ 1-800-854-7771
(**TTY**: 711). تتوفر أيضًا المساعدات والخدمات للأشخاص ذوي الإعاقة، مثل المستندات المكتوبة بطريقة برايل والخط الكبير. اتصل بـ 1-800-854-7771
(TTY: 711). هذه الخدمات مجانية.

(Armenian) պիտակ Հայերեն
ՈՒՇԱԴՐՈՒԹՅՈՒՆ: Եթե Ձեզ օգնություն է հարկավոր Ձեր լեզվով, զանգահարեք : Կան նաև օժանդակ միջոցներ ու ծառայություններ (711 :TTY) 7771-854-800 -1 հաշմանդամություն ունեցող անձանց համար, օրինակ՝ Բրայլի գրատիպով ու Այդ :(711 :TTY) 7771-854-800-1 խոշորատառ տպագրված նյութեր: Զանգահարեք են: անվճար ծառայություններն

(Cambodian) ឃ្លាសម្គាល់ជាភាសាខ្មែរ
ចំណាំ៖ បើអ្នក ត្រូវ ការជំនួយ ជាភាសា របស់អ្នក សូម ទូរស័ព្ទទៅលេខ 1-800-854-7771
។ ជំនួយ និង សេវាកម្ម សម្រាប់ ជនពិការ ដូចជាឯកសារសរសេរជាអក្សរធំ(TTY: 711)
សម្រាប់ជនពិការភ្នែក ឬឯកសារសរសេរជាអក្សរពុម្ពធំ ក៏អាចរកបានផងដែរ។ ទូរស័ព្ទមកលេខ
។ សេវាកម្មទាំងនេះមិនគិតថ្លៃឡើយ។(TTY: 711) 1-800-854-7771

(**Chinese**) 标语体中文简
电 1-800-854-7771致请，提供帮助语注意：如果您需要以您的母请
也，阅读大字体较例如盲文和需要，务残疾人士的帮助和服针对提供还另外。(711 :TTY)
。的费都是免务些服这。(TTY: 711) 电 1-800-854-7771致请。是方便取用的

(Farsi) مطلب به زبان فارسی
توجه: اگر می‌خواهید به زبان خود کمک دریافت کنید، با **1-800-854-7771 (**TTY**: 711**) تماس بگیرید. کمک‌ها و خدمات مخصوص افراد دارای معلولیت، مانند نسخه‌های خط بریل و چاپ با حروف بزرگ، نیز موجود است. با 1-800-854-7771 (TTY: 711) تماس بگیرید. این خدمات رایگان ارائه می‌شوند.

[1] يجب تقديم الدليل عند وصول العضو إلى الخدمات لأول مرة.

(Hindi) हिंदी टैगलाइन

ध्यान दें: अगर आपको अपनी भाषा में सहायता की आवश्यकता है तो **1-800-854-7771**
पर कॉल करें। अशक्तता वाले लोगों के लिए सहायता और सेवाएं, जैसे ब्रेल और बड़े प्रिंट में (**711 :**TTY**)**
पर कॉल करें। ये सेवाएं नि: शुल्क हैं। (711 :TTY) भी दस्तावेज़ उपलब्ध हैं। 1-800-854-7771

(Hmong) Cob Hmoob Lus Nqe

7771-854-800-1 rau hu lus hom koj txhais pab kev tau xav koj Yog :TOOM CEEB
,qhab oob xiam neeg cov rau cuam pab kev thiab txhawb pab kev cov Muaj .(TTY: 711)
rau Hu .loj ntawv tus ua tawm luam thiab su ntawv cov ua muaj leej puav li xws
.xwb dawb pab yog no cuam pab kev Cov .(711 :TTY) 7771-854 -800 -1

(Japanese) 日本語表記

注意日本語での対応が必要な場合は 1-800-854-7771 (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。 1-800-854-7771 (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。

(Korean) 한국어 태그라인

번으로 (TTY: 711) 유의사항: 귀하의 언어로 도움을 받고 싶으시면 1-800-854-7771
문의하십시오. 점자나 큰 활자로 된 문서와 같이 장애가 있는 분들을 위한 도움과
번으로 문의하십시오. 이러한 (TTY: 711) 서비스도 이용 가능합니다. 1-800-854-7771
.서비스는 무료로 제공됩니다

(Laotian) ແທກໄລພາສາລາວ

7771-854-800-1 ຖ້າທ່ານຕ້ອງການຄວາມຊ່ວຍເຫຼືອໃນພາສາຂອງທ່ານໃຫ້ໂທຫາເບີ :ປະກາດ
ຍັງມີຄວາມຊ່ວຍເຫຼືອແລະການບໍລິການສຳລັບຄົນພິການ .(**TTY: 711**)
ໃຫ້ໂທຫາເບີ ເຊັ່ນເອກະສານທີ່ເປັນອັກສອນນູນແລະມີໂຕພິມໃຫຍ່
.ການບໍລິການເຫຼົ່ານີ້ບໍ່ຕ້ອງເສຍຄ່າໃຊ້ຈ່າຍໃດໆ .(711 :TTY) 7771-854-800-1

(Mien) Tagline Mien

LONGC HNYOUV JANGX LONGX OC: Beiv taux meih qiemx longc mienh tengx faan benx meih nyei waac nor douc waac daaih lorx taux 1-800-854-7771 (TTY: 711). Liouh lorx jauv-louc tengx aengx caux nzie gong bun taux ninh mbuo wuaaic fangx mienh, beiv taux longc benx nzangc-pokc bun hluo mbiutc aengx caux aamz mborqv benx domh sou se mbenc nzoih bun longc .Douc waac daaih lorx) 7771-854 -800 -1 **TTY** .(711 :**Naaiv deix nzie weih gong-bou jauv-louc se benx wang-henh tengx mv zuqc cuotv nyaanh oc**.

(Punjabi) ਟੈਗਲਾਈਨ ਪੰਜਾਬੀ

7771-854-800-1 ਕਰੋ ਕਾਲ ਤਾਂ ਹੈ ਲੋੜ ਦੀ ਮਦਦ ਵਿੱਚ ਭਾਸ਼ਾ ਆਪਣੀ ਤੁਹਾਨੂੰ ਜੇ :ਦਿਓ ਧਿਆਨ
ਵੀ ,ਦਸਤਾਵੇਜ਼ ਵਿੱਚ ਛਪਾਈ ਮੋਟੀ ਅਤੇ ਬ੍ਰੇਲ ਕਿ ਜਿਵੇਂ ,ਸੇਵਾਵਾਂ ਅਤੇ ਸਹਾਇਤਾ ਲਈ ਲੋਕਾਂ ਅਪਾਹਜ **.**(711 :TTY)
.(711 :TTY) 7771-854-800-1 ਕਰੋ ਕਾਲ |ਹਨ ਉਪਲਬਧ
|ਹਨ ਮੁਫਤ ਸੇਵਾਵਾਂ ਇਹ

(Russian) слоган Русский

номеру по звоните ,языке родном вашем на помощь нужна вам Если !ВНИМАНИЕ
для услуги и средства предоставляются Также .(711 :TTY линия) 7771-854-800-1
шрифтом крупным документы например ,возможностями ограниченными с людей
Такие .(TTY: 711 линия) 7771-854-800-1 номеру по Звоните .Брайля шрифтом или
.бесплатно предоставляются услуги

(Spanish) español en Mensaje

ATENCIÓN: si necesita ayuda en su idioma, llame al 1-800-854-7771
(TTY: 711). También ofrecemos asistencia y servicios para personas con
discapacidades, como documentos en braille y con letras grandes. Llame al
.gratuitos son servicios Estos .(711 :TTY) 7771-854-800-1

(Tagalog) Tagline Tagalog

ATENSIYON: Kung kailangan mo ng tulong sa iyong wika, tumawag sa
taong mga sa para serbisyo at tulong mga ding Mayroon .(711 :TTY) 7771-854-800-1
sa Tumawag .print malaking at braille sa dokumento mga ng kapansanan,tulad may
.ito serbisyong mga ang Libre .(711 :TTY) 7771-854-800 -1

(Thai) แท็กไลน์ภาษาไทย

กรุณาโทรศัพท์ไปที่หมายเลข หากคุณต้องการความช่วยเหลือเป็นภาษาของคุณ :โปรดทราบ
ๆ ยังพร้อมให้ความช่วยเหลือและบริการต่าง นอกจากนี้ **(711 :**TTY**) 7771-854-800-1**
ๆ เอกสารต่าง เช่น สำหรับบุคคลที่มีความพิการ
-854-800 -1 กรุณาโทรศัพท์ไปที่หมายเลข ที่เป็นอักษรเบรลล์และเอกสารที่พิมพ์ด้วยตัวอักษรขนาดใหญ่
ไม่มีค่าใช้จ่ายสำหรับบริการเหล่านี้ (711 :TTY) 7771

Примітка українською (Ukrainian)

номер на телефонуйте ,мовою рідною вашою допомога потрібна вам Якщо !УВАГА
можуть також можливостями обмеженими з Люди .(711 :TTY) 7771-854-800-1
отримати ,наприклад ,послугами та засобами допоміжними скористатися
на Телефонуйте .шрифтом великим та Брайля шрифтом надруковані ,документи
.безкоштовні послуги Ці .(711 :TTY) 7771-854-800-1 номер

(Vietnamese) Việt tiếng hiệu Khẩu

CHÚ Ý: Nếu quý vị cần trợ giúp bằng ngôn ngữ của mình, vui lòng gọi số
cho dành vụ dịch các cấp cung và trợ hỗ cũng tôi Chúng .(711 :TTY) 7771-854-800-1
lòng Vui .(chữ hoa) lớn khổ chữ và Braille nổi chữ bằng liệu tài như ,tật khuyết người
.phí miễn đều này vụ dịch Các .(711 :TTY) 7771-854-800-1 số gọi

جدول المحتويات

لغات وتنسيقات أخرى 5

معلومات الاتصال في المقاطعة..... 6

الهدف من هذا الدليل..... 8

معلومات عن خدمات الصحة السلوكية..... 9

الوصول إلى خدمات الصحة السلوكية..... 12

اختيار مقدم الخدمة 17

حقك في الوصول إلى سجلات الصحة السلوكية ومعلومات دليل مقدمي الخدمات باستخدام الأجهزة الذكية..... 19

نطاق الخدمات..... 20

الخدمات المتاحة عبر الهاتف أو الرعاية الصحية عن بعد..... 32

إجراءات حل المشاكل: تقديم شكوى أو استئناف أو طلب جلسة استماع عادلة بالولاية 33

التوجيه المسبق..... 42

الحقوق والمسؤوليات..... 43

إشعار عدم التمييز 50

لغات وتنسيقات أخرى

لغات أخرى

إذا كنت بحاجة إلى مساعدة بلغتك، اتصل على 1-800-854-7771 (TTY: 711). وتتوفر أيضًا المساعدات والخدمات للأشخاص ذوي الإعاقة، مثل الوثائق المكتوبة بخط برايل والمطبوعة بحروف كبيرة. اتصل على 1-800-854-7771 (TTY: 711). هذه الخدمات مجانية.

تنسيقات أخرى.

يمكنك الحصول على هذه المعلومات بتنسيقات أخرى، مثل طريقة برايل، والخط الكبير بحجم 20 نقطة، والتنسيقات الصوتية، والتنسيقات الإلكترونية المتاحة دون أي تكلفة عليك. اتصل برقم الهاتف الخاص بالولاية المدرج على غلاف هذا الدليل (TTY: 711). المكالمة مجانية.

خدمات الترجمة.

توفر المقاطعة خدمات الترجمة الشفوية من مترجم مؤهل، على مدار 24 ساعة، دون أي تكلفة عليك. لا يتوجب عليك الاستعانة بأحد أفراد عائلتك أو أحد أصدقائك كمترجم. نحن لا نشجع استخدام القاصرين كمترجمين إلا في حالة الطوارئ. تتوفر لك خدمات الترجمة والخدمات اللغوية والثقافية مجانًا. المساعدة متاحة على مدار 24 ساعة في اليوم، 7 أيام في الأسبوع. للحصول على مساعدة لغوية أو الحصول على هذا الدليل بلغة مختلفة، اتصل برقم الهاتف الخاص بالمقاطعة المدرج على غلاف هذا الدليل (TTY: 711). المكالمة مجانية.

معلومات الاتصال في المقاطعة

نحن متواجدون للمساعدة. ستساعدك معلومات الاتصال التالية الخاصة بالمقاطعة في الحصول على الخدمات التي تحتاجها.

خط المساعدة لمقاطعة لوس أنجلوس لخدمات الصحة النفسية وتعاطي المخدرات

الهاتف: 7771-854 (800)، متاح على مدار 24 ساعة في اليوم، 7 أيام في الأسبوع

إدارة الصحة النفسية لمقاطعة لوس أنجلوس

الموقع الإلكتروني: **https://dmh.lacounty.gov**

دليل مقدمي الخدمات: **https://dmh.lacounty.gov/pd**

واجهات برمجة تطبيقات وصول المريض (APIs): https://dmh.lacounty.gov/our-services/access-your-medical-records/patientaccess/

إدارة الصحة العامة لمقاطعة لوس أنجلوس – مكافحة تعاطي المخدرات والوقاية منها

الموقع الإلكتروني: http://publichealth.lacounty.gov/sapc

دليل مقدمي الخدمات: https://sapccis.ph.lacounty.gov/sbat

واجهات برمجة تطبيقات وصول المريض (APIs)

https://dph-sapc-pax-app-prod.azurewebsites.net/swagger/index.html

بمن يجب أن أتصل إذا كانت لدي أفكار انتحارية؟

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

للوصول إلى البرامج المحلية الخاصة بك، يرجى الاتصال بخط الوصول المتاح على مدار 24 ساعة في اليوم، 7 أيام في الأسبوع المذكور أعلاه.

خط أزمة الشباب في كاليفورنيا

www.youthcrisisline.org

(800) 843-5200

تتوفر المساعدة اللغوية على مدار 24 ساعة في اليوم

الخط الساخن للخدمات الإنسانية لمقاطعة لوس أنجلوس
http://www.211la.org
اتصل بالرقم "211"
تتوفر المساعدة اللغوية على مدار 24 ساعة في اليوم

مشروع الجنود
www.thesoldiersproject.org
(877) 576-5343

مشروع تريفور
http://www.thetrevorproject.org
1-866-4-U-TREVOR (1-866-488-7386)

الهدف من هذا الدليل

لماذا تعتبر قراءة هذا الدليل مهمة؟

تتوفر في مقاطعتك خطة للصحة النفسية تقدم خدمات الصحة النفسية المعروفة باسم "خدمات الصحة النفسية المتخصصة". بالإضافة إلى ذلك، يوجد في مقاطعتك نظام Medi-Cal للتسليم المنظم للأدوية والذي يوفر خدمات لتعاطي الكحول أو المخدرات، والمعروف باسم "خدمات اضطراب تعاطي المواد". تُعرف هذه الخدمات مجتمعة باسم "خدمات الصحة السلوكية"، ومن المهم أن يكون لديك معلومات حول هذه الخدمات حتى تتمكن من الحصول على الرعاية التي تحتاجها. يوضح لك هذا الدليل الفوائد وكيفية الحصول على الرعاية. وسوف يجيب أيضًا على العديد من أسئلتك.

سوف تتعلم:

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

إذا لم تقرأ هذا الدليل الآن، فيجب عليك الاحتفاظ به حتى تتمكن من قراءته لاحقًا. تم تصميم هذا الدليل ليتم استخدامه مع الكتاب الذي حصلت عليه عند تسجيلك للحصول على مزايا برنامج Medi-Cal. إذا كانت لديك أي أسئلة حول مزايا برنامج Medi-Cal، فاتصل بالمقاطعة باستخدام رقم الهاتف الموجود على مقدمة هذا الكتاب.

أين يمكنني الذهاب للحصول على مزيدٍ من المعلومات حول برنامج Medi-Cal؟

قم بزيارة موقع وزارة خدمات الرعاية الصحية على الرابط التالي:
https://www.dhcs.ca.gov/services/medi-cal/eligibility/Pages/Beneficiaries.aspx لمزيدٍ من المعلومات حول برنامج Medi-Cal.

معلومات عن خدمات الصحة السلوكية

كيف تعرف إذا كنت أنت أو شخص تعرفه يحتاج إلى المساعدة؟

يمر العديد من الأشخاص بأوقات عصيبة في الحياة وقد يعانون من مشاكل الصحة النفسية أو تعاطي المخدرات. أهم شيء يجب أن تتذكره هو أن المساعدة متاحة. إذا كنت أنت أو أحد أفراد أسرتك مؤهلاً للحصول على مزايا برنامج Medi-Cal وتحتاج إلى خدمات الصحة السلوكية، فيجب عليك الاتصال بخط الوصول المتاح على مدار 24 ساعة في اليوم، 7 أيام في الأسبوع والمدرج على غلاف هذا الدليل. يمكن أن تساعدك خطة الرعاية المدارة الخاصة بك أيضًا في الاتصال بمقاطعتك إذا كانوا يعتقدون أنك أو أحد أفراد أسرتك بحاجة إلى خدمات الصحة السلوكية التي لا تغطيها خطة الرعاية المدارة. ستساعدك مقاطعتك في العثور على مقدم للخدمات التي قد تحتاجها.

يمكن أن تساعدك القائمة الموضحة أدناه في تحديد ما إذا كنت أنت أو أحد أفراد عائلتك بحاجة إلى المساعدة. إذا ظهرت أكثر من علامة واحدة أو استمرت لفترة طويلة، فقد يكون ذلك علامة على وجود مشكلة أكثر خطورة تتطلب مساعدة متخصصة. فيما يلي بعض العلامات الشائعة التي قد تشير إلى أنك قد تحتاج إلى مساعدة فيما يتعلق بحالة الصحة النفسية أو تعاطي المخدرات:

الأفكار والمشاعر

- التغيرات المزاجية القوية، ربما بدون سبب، مثل:
  - الكثير من القلق والتوتر والخوف
  - حزين جدًا أو محبط
  - سعيد جدًا، وكأنك على قمة العالم
  - متقلب المزاج أو غاضب لفترة طويلة
- التفكير في الانتحار
- التركيز فقط على الحصول الكحول والمخدرات وتعاطيهما
- مشاكل في التركيز أو الذاكرة أو التفكير المنطقي والكلام يصعب تفسيرها
- مشاكل في السمع أو الرؤية أو الإحساس بالأشياء التي يصعب تفسيرها أو التي يقول معظم الناس إنها غير موجودة

مشاكل جسدية

- العديد من المشاكل الجسدية، ربما بدون أسباب واضحة، مثل:
  - الصداع
  - آلام المعدة
  - النوم كثيرًا أو قليلًا
  - الأكل كثيرًا أو قليلًا
  - عدم القدرة على الكلام بوضوح
- عدم الاهتمام بالمظهر أو الاهتمام الشديد بالمظهر، مثل:
  - الفقدان المفاجئ للوزن أو الزيادة المفاجئة له
  - عيون حمراء وحدقة عين كبيرة بشكل غير عادي
  - رائحة غريبة في الانفاس أو الجسم أو الملابس

مشاكل سلوكية

- تعاني من عواقب سلوكية بسبب التغيّرات في صحتك النفسية أو تعاطي الكحول أو المخدرات، مثل:
  - تعاني من وجود مشاكل في العمل أو المدرسة
  - تعاني من مشاكل في العلاقات مع الآخرين أو العائلة أو الأصدقاء
  - تنسى التزاماتك
  - غير قادر على القيام بالأنشطة اليومية المعتادة
- تتجنب الأصدقاء وأفراد العائلة أو النشاطات الاجتماعية
- لديك سلوك سري أو حاجة سرية للمال
- لديك مشاكل مع النظام القانوني بسبب التغيرات التي تطرأ على صحتك النفسية أو تعاطي الكحول أو المخدرات

الأعضاء الأقل من 21 سنة في العمر

كيف أعرف أن الطفل أو المراهق يحتاج إلى المساعدة؟

يمكنك الاتصال بمقاطعتك أو خطة الرعاية المدارة لإجراء فحص وتقييم لطفلك أو مراهقك إذا كنت تعتقد أنه يُظهر علامات تشير إلى وجود حالة صحية سلوكية. إذا كان طفلك أو مراهقك مؤهلاً لبرنامج Medi-Cal وأظهر الفحص أو التقييم أن هناك حاجة إلى خدمات الصحة السلوكية، فستقوم المقاطعة بترتيب حصول طفلك أو مراهقك على خدمات الصحة السلوكية. يمكن أن تساعدك خطة الرعاية المدارة الخاصة بك أيضًا في الاتصال بمقاطعتك إذا كانوا يعتقدون أنك أو أحد أفراد أسرتك بحاجة إلى خدمات الصحة السلوكية التي لا تغطيها خطة الرعاية المدارة. تتوفر أيضًا خدمات للآباء والأمهات الذين يشعرون بالتوتر بسبب كونهم أحد الوالدين.

قد لا يحتاج القاصرون الذين تبلغ أعمارهم 12 عامًا أو أكثر إلى موافقة الوالدين لتلقي خدمات الصحة النفسية للمرضى الخارجيين أو خدمات المأوى السكني إذا كان الشخص المتخصص المعالج يعتقد أن القاصر ناضج بما يكفي للمشاركة في خدمات الصحة السلوكية أو خدمات المأوى السكني. قد لا يحتاج القاصرون الذين تبلغ أعمارهم 12 عامًا أو أكثر إلى موافقة الوالدين لتلقي الرعاية الطبية والاستشارة لعلاج مشكلة مرتبطة باضطراب تعاطي المخدرات. يجب إشراك أحد الوالدين أو الوصي ما لم يقرر الشخص المهني الحاضر أن مشاركته غير مناسبة بعد التشاور مع القاصر.

يمكن أن تساعدك القائمة الموضحة أدناه في تحديد ما إذا كان طفلك أو مراهقك يحتاج إلى المساعدة. إذا ظهرت أكثر من علامة أو استمرت لفترة طويلة، فقد يكون لدى طفلك أو مراهقك مشكلة أكثر خطورة تتطلب مساعدة متخصصة. وفيما يلي بعض العلامات التي يجب الانتباه
إليها:

- الكثير من المشاكل في التركيز أو البقاء ساكنًا، مما يعرضه للخطر الجسدي أو يسبب له مشاكل في المدرسة
- القلق أو المخاوف القوية التي تعيق القيام بالأنشطة اليومية
- الخوف الشديد والمفاجئ بلا سبب، مع تسارع ضربات القلب أو التنفس السريع في بعض الأحيان
- الشعور بالحزن الشديد أو الابتعاد عن الآخرين لمدة أسبوعين أو أكثر، مما يسبب مشاكل في الأنشطة اليومية
- تقلبات مزاجية قوية تسبب مشاكل في العلاقات
- تغيرات كبيرة في السلوك
- عدم تناول الطعام أو التقيؤ أو استخدام الأدوية التي تسبب فقدان الوزن
- التعاطي المتكرر للكحول أو المخدرات
- السلوك الحاد والخارج عن السيطرة والذي يمكن أن يجعله يؤذي نفسه أو الآخرين
- الخطط أو المحاولات الجادة لإيذاء أو قتل النفس
- المشاجرات المتكررة أو استخدام السلاح أو التخطيط الجاد 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 اضطراب تعاطي المخدرات، فيمكنك الاتصال بمقاطعتك باستخدام رقم الهاتف المدرج على غلاف هذا الدليل. بمجرد اتصالك بالمقاطعة، سوف تتلقى فحصًا وسيتم تحديد موعدك للتقييم.

يمكنك أيضًا طلب خدمات الصحة السلوكية من خطة الرعاية المدارة الخاصة بك إذا كنت عضوًا. إذا قررت خطة الرعاية المدارة أنك تلبي معايير الوصول إلى خدمات الصحة السلوكية، فستساعدك خطة الرعاية المدارة في الحصول على تقييم لتلقي خدمات الصحة السلوكية من خلال مقاطعتك. وفي نهاية المطاف، لا يوجد باب خاطئ للحصول على خدمات الصحة السلوكية. قد تتمكن أيضًا من تلقي خدمات الصحة السلوكية من خلال خطة الرعاية المدارة الخاصة بك بالإضافة إلى خدمات الصحة السلوكية من خلال مقاطعتك. يمكنك الحصول على هذه الخدمات من خلال مقدم الرعاية الصحية السلوكية الخاص بك إذا قرر مقدم الرعاية أن الخدمات مناسبة لك من الناحية السريرية وأن هذه الخدمات منسقة وليست مكررة.

بالإضافة إلى ذلك، ضع ما يلي في الاعتبار:

- قد تتم إحالتك إلى مقاطعتك للحصول على خدمات الصحة السلوكية من قبل شخص آخر أو منظمة أخرى، بما في ذلك طبيبك العام أو الخاص أو مدرستك أو أحد أفراد أسرتك أو الوصي عليك أو خطة الرعاية المُدارة الخاصة بك، أو وكالات المقاطعة الأخرى. عادةً، سيحتاج طبيبك أو خطة الرعاية المدارة الخاصة بك إلى موافقتك أو إذن والد/والدة أو مقدم الرعاية للطفل، لإجراء الإحالة مباشرة إلى المقاطعة، ما لم تكن هناك حالة طارئة.
- لا يجوز لمقاطعتك رفض طلب إجراء تقييم أولي لتحديد ما إذا كنت تستوفي معايير تلقي خدمات الصحة السلوكية.
- يمكن توفير خدمات الصحة السلوكية من قبل المقاطعة أو مقدمي الخدمات الآخرين الذين تتعاقد المقاطعة معهم (مثل العيادات أو مراكز العلاج أو المنظمات المجتمعية أو مقدمي الخدمات الأفراد).

أين يمكنني الحصول على خدمات الصحة السلوكية؟

يمكنك الحصول على خدمات الصحة السلوكية في المقاطعة التي تعيش فيها وخارج مقاطعتك إذا لزم الأمر. تتمتع كل مقاطعة بخدمات الصحة السلوكية للأطفال والشباب والبالغين وكبار السن. إذا كان عمرك أقل من 21 عامًا، فأنت مؤهل للحصول على تغطية وفوائد إضافية بموجب الفحص المبكر والدوري والتشخيص والعلاج. لمزيدٍ من المعلومات، راجع قسم "الفحص المبكر والدوري والتشخيص والعلاج" في هذا الدليل.

ستساعدك مقاطعتك في العثور على مقدم خدمة يمكنه توفير الرعاية التي تحتاجها. يجب على المقاطعة إحالتك إلى أقرب مقدم خدمة لمنزلك، أو ضمن معايير الوقت أو المسافة والذي سوف يلبي احتياجاتك.

متى يمكنني الحصول على خدمات الصحة السلوكية؟

يتعين على مقاطعتك الالتزام بمعايير وقت الموعد عند جدولة الخدمة لك. بالنسبة لخدمات الصحة النفسية، يجب على المقاطعة أن تقدم لك موعدًا:

- في غضون 10 أيام عمل من طلبك غير العاجل لبدء الخدمات مع خطة الصحة النفسية،
- أو خلال 48 ساعة إذا طلبت خدمات لحالة عاجلة
- أو في غضون 15 يوم عمل من طلبك غير العاجل لتحديد موعد مع طبيب نفسي
- أو خلال 10 أيام عمل من الموعد السابق لمواعيد المتابعة غير العاجلة للحالات المستمرة.

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

- في غضون 10 أيام عمل من طلبك غير العاجل لبدء الخدمات مع مقدم خدمات اضطراب تعاطي المخدرات للخدمات الخارجية وخدمات العيادات الخارجية المكثفة؛
- أو خلال 3 أيام عمل من طلبك للحصول على خدمات برنامج علاج المخدرات؛
- أو موعد متابعة غير عاجل خلال 10 أيام إذا كنت تخضع لدورة علاج لاضطراب تعاطي المخدرات المستمر، باستثناء حالات معينة حددها مقدم الرعاية الصحية الخاص بك.

ومع ذلك، قد تطول المدة إذا قرر مقدم الخدمة الخاص بك أن وقت الانتظار الأطول مناسب طبياً وليس ضاراً بصحتك. إذا تم إخبارك بوضعك على قائمة انتظار وشعرت أن طول هذه المدة ضار بصحتك، فاتصل بمقاطعتك على رقم الهاتف المدرج على غلاف هذا الدليل. لديك الحق في تقديم شكوى إذا لم تتلق الرعاية في الوقت المناسب. لمزيد من المعلومات حول تقديم شكوى، راجع قسم "عملية الشكوى" في هذا الدليل.

من يقرر نوعية الخدمات التي سأحصل عليها؟

أنت ومقدم الخدمة والمقاطعة جميعكم مشاركون في تحديد الخدمات التي تحتاج إلى تلقيها. سيتحدث معك أحد أخصائي الصحة السلوكية ويساعدك في تحديد نوع الخدمات المطلوبة.

لا تحتاج إلى معرفة ما إذا كان لديك تشخيص للصحة السلوكية أو حالة صحية سلوكية محددة لطلب المساعدة. سوف تتمكن من تلقي بعض الخدمات أثناء قيام مقدم الخدمة الخاص بك بإكمال التقييم.

إذا كنت أقل من 21 عامًا، فقد تتمكن أيضًا من الوصول إلى خدمات الصحة السلوكية إذا كنت تعاني من حالة صحية سلوكية بسبب الصدمة، أو المشاركة في نظام رعاية الطفل، أو المشاركة في عدالة الأحداث، أو التشرد. بالإضافة إلى ذلك، إذا كان عمرك أقل من 21 عامًا، فيجب على المقاطعة توفير الخدمات الطبية الضرورية للمساعدة في حالتك

الصحية السلوكية. تُعتبر الخدمات التي تدعم أو تحسن أو تجعل حالة الصحة السلوكية أكثر قابلية للتحمل ضرورية من الناحية الطبية.

قد تتطلب بعض الخدمات الحصول على موافقة مسبقة من المقاطعة. تشمل الخدمات التي تتطلب الحصول على إذن مسبق الخدمات المنزلية المكثفة والعلاج النهاري المكثف وإعادة التأهيل النهاري والخدمات السلوكية العلاجية والرعاية الأسرية العلاجية وخدمات السكن لاضطراب تعاطي المخدرات. يمكنك أن تطلب من المقاطعة مزيدًا من المعلومات حول عملية الحصول على إذن مسبق. اتصل بمقاطعتك باستخدام رقم الهاتف الموجود على غلاف هذا الدليل لطلب معلومات إضافية.

يجب أن تتبع عملية ترخيص المقاطعة جداول زمنية محددة.

- بالنسبة للحصول على ترخيص اضطراب تعاطي المخدرات القياسي، يجب على المقاطعة أن تقرر بشأن طلب مقدم الخدمة الخاص بك في غضون 14 يومًا تقويميًا.
  - إذا طلبت أنت أو مقدم الخدمة الخاص بك، أو إذا اعتقدت المقاطعة أنه من مصلحتك الحصول على مزيد من المعلومات من مقدم الخدمة الخاص بك، فيمكن تمديد الجدول الزمني لمدة تصل إلى 14 يومًا تقويميًا آخر. من الأمثلة على الحالات التي قد يكون فيها التمديد في مصلحتك هو عندما تعتقد المقاطعة أنها قد تكون قادرة على الموافقة على طلب مقدم الخدمة الخاص بك للحصول على ترخيص إذا كانت المقاطعة لديها معلومات إضافية من مقدم الخدمة الخاص بك وستضطر إلى رفض الطلب بدون المعلومات. إذا قامت المقاطعة بتمديد الجدول الزمني، فسوف ترسل لك المقاطعة إشعارًا مكتوبًا بشأن التمديد.
- بالنسبة للحصول على ترخيص الصحة النفسية القياسي المسبق، يجب على المقاطعة أن تقرر بناءً على طلب مقدم الخدمة الخاص بك بأسرع ما تتطلبه حالتك، ولكن لا تتجاوز خمسة (5) أيام عمل من تاريخ تلقي المقاطعة للطلب.
  - على سبيل المثال، إذا كان اتباع الإطار الزمني القياسي قد يعرض حياتك أو صحتك أو قدرتك على تحقيق أو الحفاظ على أو استعادة الحد الأقصى من الوظيفة للخطر بشكل خطير، فيجب على مقاطعتك الإسراع في اتخاذ قرار الترخيص وتقديم إشعار بناءً على إطار زمني مرتبط بحالتك الصحية لا يتجاوز 72 ساعة بعد استلام طلب الخدمة. يمكن لمقاطعتك تمديد الوقت لمدة تصل إلى 14 يومًا تقويميًا إضافيًا بعد تلقي المقاطعة للطلب إذا طلبت أنت أو مقدم الخدمة التمديد أو قدمت المقاطعة مبررًا يوضح سبب كون التمديد في مصلحتك.

في كلتا الحالتين، إذا قامت المقاطعة بتمديد الجدول الزمني لطلب ترخيص مقدم الخدمة، فسترسل لك المقاطعة إشعارًا مكتوبًا بشأن التمديد. إذا لم تتخذ المقاطعة قرارًا في غضون الجداول الزمنية المدرجة أو رفضت أو أخرت أو قللت أو أنهت الخدمات المطلوبة، فيجب على المقاطعة أن ترسل إليك إشعارًا بالقرار السلبي بشأن الاستحقاقات لإخبارك برفض الخدمات أو تأخيرها أو تقليصها أو إنهائها، وإبلاغك بأنه يمكنك تقديم استئناف، وتزويدك بمعلومات حول كيفية تقديم استئناف.

يمكنك أن تطلب من المقاطعة المزيد من المعلومات حول عملية الترخيص الخاصة بها.

إذا كنت لا توافق على قرار المقاطعة بشأن عملية الترخيص، فيمكنك تقديم استئناف. لمزيد من المعلومات، راجع قسم "حل المشكلات" في هذا الدليل.

ما هي الحاجة الطبية؟

يجب أن تكون الخدمات التي تتلقاها ضرورية طبياً ومناسبة سريرياً لمعالجة حالتك. بالنسبة للأعضاء الذين يبلغون 21 عامًا أو أكثر، تكون الخدمة ضرورية طبيًا عندما تكون معقولة وضرورية لحماية حياتك، أو منع مرض خطير أو إعاقة، أو تحسين الألم الشديد.

بالنسبة للأعضاء الذين تقل أعمارهم عن 21 عامًا، تعتبر الخدمة ضرورية طبيًا إذا كانت تعمل على تصحيح أو دعم أو تحسين أو جعل حالة الصحة السلوكية أكثر قابلية للتحمل. تعتبر الخدمات التي تدعم أو تحسن أو تجعل حالة الصحة السلوكية أكثر قابلية للتحمل ضرورية طبياً وتُغطى كخدمات فحص وتشخيص وعلاج مبكر ودوري.

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

إذا كنت مسجلاً في خطة رعاية مُدارة، فيمكنك الوصول إلى خدمات الصحة النفسية للمرضى الخارجيين التالية من خلال خطة الرعاية المُدارة الخاصة بك:

- تقييم الصحة النفسية وعلاجها، بما في ذلك العلاج الفردي والجماعي والعائلي.
- الاختبارات السيكولوجية والعصبية، عندما يتم الإشارة إليها سريريًا لتقييم حالة الصحة النفسية.
- خدمات العيادات الخارجية لأغراض مراقبة الأدوية الموصوفة.
- استشارة نفسية.

للحصول على إحدى الخدمات المذكورة أعلاه، اتصل بخطة الرعاية المدارة الخاصة بك مباشرةً. إذا لم تكن مشتركًا في خطة رعاية مُدارة، فقد تتمكن من الحصول على هذه الخدمات من مقدمي الخدمات والعيادات الفردية التي تقبل برنامج Medi-Cal. قد تتمكن المقاطعة من مساعدتك في العثور على مقدم خدمة أو عيادة.

يمكن لأي صيدلية تقبل برنامج Medi-Cal صرف الوصفات الطبية لعلاج حالة الصحة النفسية. يرجى ملاحظة أن معظم الأدوية الموصوفة التي يتم صرفها من خلال الصيدليات، والتي تسمى Rx Medi-Cal، يتم تغطيتها بموجب برنامج Medi-Cal للرسوم مقابل الخدمة، وليس خطة الرعاية المدارة الخاصة بك.

ما هي الخدمات الأخرى لاضطراب تعاطي المخدرات المتاحة من خطط الرعاية المدارة أو برنامج "الرسوم مقابل الخدمة" التابع لبرنامج Medi-Cal؟

يجب أن توفر خطط الرعاية المدارة خدمات اضطرابات تعاطي المخدرة المشمولة بالتغطية في إعدادات الرعاية الأولية وفحص التبغ والكحول والمخدرات غير المشروعة. ويجب أن تشمل أيضًا خدمات اضطراب تعاطي المخدرات للأعضاء الحوامل وفحص تعاطي الكحول والمخدرات والتقييم والتدخلات القصيرة والإحالة إلى بيئة العلاج المناسبة للأعضاء الذين تبلغ أعمارهم 11 عامًا أو أكثر. يجب أن توفر خطط الرعاية المدارة أو ترتب خدمات الأدوية لعلاج الإدمان (المعروفة أيضًا باسم العلاج بمساعدة الأدوية) المقدمة في الرعاية الأولية، والمستشفيات الداخلية، وأقسام الطوارئ، وغيرها من المرافق الطبية المتعاقد معها. ويجب على خطط الرعاية المدارة أيضًا توفير خدمات الطوارئ اللازمة لتحقيق استقرار العضو، بما في ذلك إزالة السموم الطوعية للمرضى الداخليين.

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

إذا كنت مشتركًا في خطة رعاية مُدارة، فإن المقاطعة مسؤولة عن العثور على مقدم خدمة لك. إذا لم تكن مسجلاً في خطة رعاية مُدارة ولديك Medi-Cal "منتظم"، والذي يُسمى أيضًا برنامج الرسوم مقابل الخدمة (Medi-Cal Fee-For-Service)، فيمكنك الذهاب إلى أي مزود يقبل برنامج Medi-Cal. يجب عليك إخبار مقدم الخدمة بأنك مشترك في برنامج Medi-Cal قبل البدء في الحصول على الخدمات. وإلا، فقد يتم تحميلك نفقات هذه الخدمات. بإمكانك استخدام مقدم خدمة خارج خطة الرعاية المدارة الخاصة بك للحصول على خدمات تنظيم الأسرة.

لماذا قد أحتاج إلى خدمات المستشفى النفسي للمرضى المقيمين؟

قد يتم إدخالك إلى المستشفى إذا كنت تعاني من حالة صحية نفسية أو علامات تشير إلى حالة صحية نفسية لا يمكن علاجها بأمان بمستوى أدنى من الرعاية، وبسبب الحالة الصحية النفسية أو أعراض الحالة الصحية النفسية، فأنت:

- تمثل خطرًا على نفسك، أو على الآخرين، أو على ممتلكاتك.
- غير قادر على رعاية نفسك بتناول الطعام أو ارتداء الملابس أو المأوى.
- تشكل خطرًا شديدًا على صحتك الجسدية.
- لديك تدهور كبير حديث في القدرة على العمل نتيجة لحالة الصحة النفسية.
- بحاجة إلى تقييم نفسي أو علاج دوائي أو علاج آخر لا يمكن تقديمه إلا في المستشفى.

اختيار مقدم الخدمة

كيف يمكنني العثور على مقدم لخدمات الصحة السلوكية التي أحتاجها؟

يجب على مقاطعتك نشر دليل مقدمي الخدمات الحالي عبر الإنترنت. يمكنك العثور على رابط دليل مقدم الخدمة في قسم جهة الاتصال بالمقاطعة في هذا الدليل. يحتوي الدليل على معلومات حول أماكن تواجد مقدمي الخدمات، والخدمات التي يقدمونها، ومعلومات أخرى لمساعدتك في الوصول إلى الرعاية، بما في ذلك معلومات حول الخدمات الثقافية واللغوية المتاحة من مقدمي الخدمات.

إذا كانت لديك أسئلة حول مقدمي الخدمات الحاليين أو ترغب في الحصول على دليل محدث لمقدمي الخدمات، قم بزيارة موقع الويب الخاص بمقاطعتك أو استخدم رقم الهاتف الموجود على غلاف هذا الدليل. يمكنك الحصول على قائمة بمقدمي الخدمات كتابيًا أو عن طريق البريد إذا طلبت ذلك.

ملاحظة: قد تضع المقاطعة بعض القيود على اختيارك لمقدمي الخدمات. عندما تبدأ في تلقي خدمات الصحة السلوكية لأول مرة، يمكنك أن تطلب من مقاطعتك أن تزودك بخيار أولي لاثنين من مقدمي الخدمات على الأقل. يجب أن تسمح لك مقاطعتك أيضًا بتغيير مقدمي الخدمة. إذا طلبت تغيير مقدمي الخدمة، فيجب على المقاطعة أن تسمح لك بالاختيار من بين اثنين من مقدمي الخدمات على الأقل عندما يكون ذلك ممكنًا. تقع على عاتق مقاطعتك مسؤولية ضمان حصولك على الرعاية في الوقت المناسب ووجود عدد كافٍ من مقدمي الخدمات بالقرب منك للتأكد من أنه يمكنك الحصول على خدمات الصحة السلوكية المغطاة إذا كنت بحاجة إليها.

في بعض الأحيان يختار مقدمو الخدمات المتعاقدون مع المقاطعة عدم تقديم خدمات الصحة السلوكية لأنهم قد لا يتعاقدون مع المقاطعة بعد الآن، أو لا يقبلون برنامج Medi-Cal بعد الآن. عندما يحدث هذا، يجب على المقاطعة أن تبذل جهدًا حسن النية لإرسال إشعار كتابي إلى كل شخص كان يتلقى الخدمات من مقدم الخدمة. يجب عليك الحصول على إشعار قبل 30 يومًا تقويميًا من تاريخ سريان الإنهاء أو بعد 15 يومًا تقويميًا من علم المقاطعة بأن مقدم الخدمة سيتوقف عن العمل. عندما يحدث هذا، يجب على مقاطعتك أن تسمح لك بمواصلة تلقي الخدمات من مقدم الخدمة الذي غادر المقاطعة، إذا وافقت أنت ومقدم الخدمة على ذلك. وهذا ما يسمى بـ "استمرارية الرعاية" ويتم شرحه أدناه.

ملاحظة: يمكن للأفراد الهنود الأمريكيين وسكان ألاسكا الأصليين المؤهلين لبرنامج Medi-Cal والذين يقيمون في المقاطعات التي اختارت نظام Medi-Cal للتسليم المنظم للأدوية، أيضًا الحصول على خدمات نظام Medi-Cal للتسليم المنظم للأدوية من خلال مقدمي الرعاية الصحية الهنود الحاصلين على شهادة Drug Medi-Cal اللازمة.

هل يمكنني الاستمرار في تلقي خدمات الصحة النفسية المتخصصة من مقدم الخدمة الحالي الخاص بي؟

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

بالإضافة إلى ذلك، إذا كنت تتلقى بالفعل خدمات من خطة أخرى للصحة النفسية، أو خطة رعاية مُدارة، أو مقدم فردي لخدمات برنامج Medi-Cal، فيمكنك طلب "استمرارية الرعاية" حتى تتمكن من البقاء مع مقدم الخدمة الحالي الخاص بك لمدة تصل إلى 12 شهرًا. قد ترغب في طلب استمرارية الرعاية إذا كنت بحاجة إلى البقاء مع مقدم الخدمة الحالي لمواصلة علاجك الجاري أو لأنه من شأنه أن يسبب ضررًا خطيرًا لحالتك الصحية النفسية إذا قمت بالتغيير إلى مقدم خدمة جديد. قد يتم قبول طلب استمرارية الرعاية الخاص بك إذا كان ما يلي صحيحًا:

- لديك علاقة مستمرة مع مقدم الخدمة الذي تطلبه وقد رأيت مقدم الخدمة هذا خلال الأشهر فترة الاثني عشر شهرًا الماضية؛
- يجب عليك البقاء مع مقدم الخدمة الحالي الخاص بك لمواصلة العلاج الجاري لمنع الضرر الخطير الذي قد يلحق بصحة العضو أو تقليل خطر دخول المستشفى أو اللجوء إلى الرعاية المؤسسية؛
- مقدم الخدمة مؤهل ويلبي متطلبات برنامج Medi-Cal؛
- يوافق مقدم الخدمة على متطلبات خطة الصحة النفسية فيما يتعلق بالتعاقد مع خطة الصحة النفسية ودفع مقابل الخدمات؛
- يشارك مقدم الخدمة الوثائق ذات الصلة مع المقاطعة فيما يتعلق باحتياجك للخدمات.

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

يجوز لك طلب الاحتفاظ بمقدم الخدمة الخاص بك من خارج الشبكة لفترة زمنية إذا:

- كانت لديك علاقة مستمرة مع مقدم الخدمة الذي تطلبه وقد رأيت مقدم الخدمة هذا قبل تاريخ انتقالك إلى مقاطعة نظام Medi-Cal للتسليم المنظم للأدوية.
- يجب عليك البقاء مع مقدم الخدمة الحالي الخاص بك لمواصلة العلاج الجاري لمنع الضرر الخطير الذي قد يلحق بصحة العضو أو تقليل خطر دخول المستشفى أو اللجوء إلى الرعاية المؤسسية.

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 محمول. يمكنك العثور على المعلومات التي يجب التفكير فيها قبل اختيار تطبيق للحصول على المعلومات بهذه الطريقة على موقع الويب الخاص بمقاطعتك المدرج في قسم جهة الاتصال بالمقاطعة في هذا الدليل.

نطاق الخدمات

إذا كنت تستوفي معايير الوصول إلى خدمات الصحة السلوكية، فستكون الخدمات التالية متاحة لك بناءً على احتياجاتك. سيعمل مقدم الخدمة معك لتحديد الخدمات التي تناسبك بشكل أفضل.

خدمات الصحة النفسية المتخصصة

خدمات الصحة النفسية

- الخدمات الصحية النفسية هي خدمات علاجية فردية أو جماعية أو عائلية تساعد الأشخاص الذين يعانون من حالات الصحة النفسية على تطوير مهارات التأقلم مع ظروف الحياة اليومية. وتشمل هذه الخدمات أيضًا العمل الذي يقوم به مقدم الخدمة للمساعدة في تحسين الخدمات للشخص الذي يتلقى الرعاية. تتضمن هذه الأنواع من الأشياء التقييمات لمعرفة ما إذا كنت بحاجة إلى الخدمة وما إذا كانت الخدمة ناجحة وتخطيط العلاج لتحديد أهداف علاج الصحة النفسية والخدمات المحددة التي سيتم تقديمها و"الضمانات"، مما يعني العمل مع أفراد الأسرة والأشخاص المهمين في حياتك (إذا سمحت بذلك) لمساعدتك على تحسين أو الحفاظ على قدراتك الحياتية اليومية.
- يمكن تقديم خدمات الصحة النفسية في عيادة أو مكتب مقدم الخدمة، أو في منزلك أو في أي مكان مجتمعي آخر، أو عبر الهاتف، أو عن طريق التطبيب عن بعد (الذي يشمل التفاعلات الصوتية فقط والفيديو). ستعمل المقاطعة ومقدم الخدمة معك لتحديد وتيرة خدماتك/مواعيدك.

خدمات دعم الأدوية

- تشمل هذه الخدمات وصف الأدوية النفسية وإدارتها وتوزيعها ومراقبتها. يمكن لمقدم الخدمة الخاص بك أيضًا تقديم التثقيف حول الدواء. يمكن تقديم هذه الخدمات في عيادة عامة أو عيادة الطبيب أو في منزلك أو في إطار مجتمعي أو عبر الهاتف، أو عن طريق التطبيب عن بعد (الذي يشمل التفاعلات الصوتية فقط والفيديو).

إدارة الحالات المستهدفة

- تساعد هذه الخدمة الأعضاء على الحصول على خدمات طبية أو تعليمية أو اجتماعية أو مهنية أو تأهيلية أو خدمات مجتمعية أخرى عندما يكون من الصعب على الأشخاص الذين يعانون من حالة الصحة النفسية الحصول على هذه الخدمات بمفردهم. تتضمن إدارة الحالات المستهدفة، على سبيل المثال لا الحصر، ما يلي:
  - وضع الخطة.
  - والتواصل والتنسيق والإحالة.
  - ومراقبة تقديم الخدمات لضمان حصول الشخص على الخدمة ونظام تقديم الخدمة.
  - ومراقبة تقدم الشخص.

خدمات التدخل في الأزمات

- هذه الخدمة متاحة لمعالجة حالة عاجلة تحتاج إلى عناية فورية. الهدف من التدخل في الأزمات هو مساعدة الأشخاص في المجتمع حتى لا يحتاجوا إلى الذهاب إلى المستشفى. يمكن أن يستمر التدخل في الأزمات لمدة تصل إلى ثماني ساعات ويمكن تقديمه في عيادة أو مكتب مقدم الخدمة، أو في منزلك أو في أي مكان مجتمعي آخر. يمكن أيضًا تقديم هذه الخدمات عبر الهاتف أو عن طريق الرعاية الصحية عن بعد.

خدمات احتواء الأزمات

- هذه الخدمة متاحة لمعالجة حالة عاجلة تحتاج إلى رعاية فورية. تستمر عملية احتواء الأزمات أقل من 24 ساعة ويجب توفيرها في منشأة رعاية صحية مرخصة تعمل على مدار 24 ساعة، أو في برنامج للمرضى الخارجيين داخل المستشفى، أو في موقع مقدم الخدمة المعتمد لتقديم هذه الخدمات.

خدمات العلاج السكني للبالغين

- توفر هذه الخدمات علاج الصحة النفسية لمن يعانون من حالة صحة نفسية ويعيشون في مرافق سكنية مرخصة. يساعدون في بناء مهارات الأشخاص وتوفير خدمات العلاج السكني للأشخاص الذين يعانون من حالة صحة نفسية. تتوفر هذه الخدمات على مدار 24 ساعة في اليوم، سبعة أيام في الأسبوع. لا يغطي برنامج Medi-Cal تكاليف الإقامة والطعام في هذه المرافق.

خدمات العلاج السكني للأزمات

- تقدم هذه الخدمات علاج الصحة النفسية وبناء المهارات للأشخاص الذين يعانون من أزمة نفسية أو عاطفية كبيرة. هذا لا يناسب الأشخاص الذين يحتاجون إلى رعاية نفسية في المستشفى. الخدمات متاحة في المرافق المرخصة على مدار 24 ساعة في اليوم، سبعة أيام في الأسبوع. لا يغطي برنامج Medi-Cal تكاليف الإقامة والطعام في هذه المرافق.

خدمات العلاج المكثف النهاري

- هذا برنامج منظم لعلاج الصحة النفسية يتم تقديمه لمجموعة من الأشخاص الذين قد يحتاجون بخلاف ذلك إلى التواجد في المستشفى أو في منشأة رعاية أخرى تعمل على مدار 24 ساعة. ويستغرق البرنامج ثلاث ساعات يوميا. ويشمل ذلك العلاج والعلاج النفسي وأنشطة بناء المهارات.

إعادة التأهيل النهاري

- يهدف هذا البرنامج إلى مساعدة الأشخاص الذين يعانون من حالة صحية نفسية على تعلم وتطوير مهارات التكيف والحياة لإدارة أعراضهم بشكل أفضل. يستمر هذا البرنامج لمدة ثلاث ساعات على الأقل يوميًا. ويشمل ذلك أنشطة العلاج وبناء المهارات.

خدمات المستشفيات النفسية للمرضى المقيمين

- هذه هي الخدمات المقدمة في مستشفى مرخص للأمراض النفسية. يقرر أخصائي الصحة النفسية المرخص ما إذا كان الشخص يحتاج إلى علاج مكثف على مدار الساعة لحالته الصحية النفسية. إذا قرر الأخصائي أن العضو يحتاج إلى علاج على مدار الساعة، فيجب على العضو البقاء في المستشفى على مدار 24 ساعة في اليوم.

خدمات مرافق الصحة النفسية

- يتم تقديم هذه الخدمات في منشأة مرخصة للصحة النفسية متخصصة في العلاج التأهيلي على مدار 24 ساعة للحالات الصحية النفسية الخطيرة. يجب أن يكون لدى مرافق الصحة النفسية اتفاقية مُبرمة مع مستشفى أو عيادة قريبة لتلبية احتياجات الرعاية الصحية الجسدية للأشخاص في المرفق. لا يجوز لمرافق الصحة النفسية قبول ومعالجة المرضى إلا إذا كانوا يعانون من مرض جسدي أو إصابة تتطلب علاجًا يتجاوز ما يمكن علاجه عادةً على أساس العيادات الخارجية.

الخدمات السلوكية العلاجية

الخدمات السلوكية العلاجية هي تدخلات علاجية مكثفة قصيرة الأمد للمرضى الخارجيين حتى سن 21 عامًا. تم تصميم هذه الخدمات خصيصًا لكل عضو. يعاني الأعضاء الذين يتلقون هذه الخدمات من اضطرابات عاطفية خطيرة، ويمرون بتغيير مرهق أو أزمة حياتية، ويحتاجون إلى خدمات دعم محددة قصيرة الأمد إضافية.

تعتبر هذه الخدمات نوعًا من خدمات الصحة النفسية المتخصصة المتاحة في المقاطعة إذا كنت تعاني من مشاكل عاطفية خطيرة. للحصول على خدمات العلاج السلوكي، يجب أن تتلقى خدمة صحة نفسية، وأن تكون أقل من 21 عامًا، وأن تكون مشمول بالتغطية الكاملة من برنامج Medi-Cal.

- إذا كنت تعيش في المنزل، يمكن لأحد موظفي الخدمات السلوكية العلاجية أن يعمل معك بشكل فردي لتقليل مشاكل السلوك الشديدة لمحاولة منعك من الحاجة إلى الذهاب إلى مستوى أعلى من الرعاية، مثل منزل جماعي للأطفال والشباب الذين تقل أعمارهم عن 21 عامًا والذين يعانون من مشاكل عاطفية خطيرة للغاية.
- إذا كنت تعيش في مكان خارج المنزل، يمكن لأحد أفراد طاقم الخدمات السلوكية العلاجية العمل معك حتى تتمكن من العودة إلى المنزل أو إلى بيئة عائلية، مثل دار الرعاية.

ستساعدك الخدمات السلوكية العلاجية أنت وعائلتك ومقدم الرعاية أو الوصي عليك على تعلم طرق جديدة للتعامل مع السلوكيات الإشكالية وزيادة أنواع السلوكيات التي ستسمح لك بالنجاح. ستعمل أنت وموظف الخدمات السلوكية العلاجية وعائلتك ومقدم الرعاية أو الوصي عليك معًا كفريق واحد لمعالجة السلوكيات الإشكالية لفترة قصيرة إلى أن تعد لست بحاجة إلى الخدمات. سيكون لديك خطة خدمات سلوكية علاجية توضح ما ستفعله أنت وعائلتك ومقدم الرعاية أو الوصي عليك وموظف الخدمات السلوكية العلاجية أثناء تلقي هذه الخدمات. وستتضمن خطة الخدمات السلوكية العلاجية أيضًا متى وأين ستتم الخدمات. يمكن لموظفي الخدمات السلوكية العلاجية

العمل معك في معظم الأماكن التي من المحتمل أن تحتاج فيها إلى المساعدة. ويتضمن ذلك منزلك، ودار رعايتك، ومدرستك، وبرنامج العلاج النهاري الخاص بك، والمناطق الأخرى في المجتمع.

تنسيق العناية المركزة

هذه خدمة إدارة حالات مستهدفة تسهّل تقييم وتخطيط الرعاية وتنسيق الخدمات للمستفيدين الذين تقل أعمارهم عن 21 عامًا. هذه الخدمة مُخصّصة للمؤهلين للحصول على كامل نطاق خدمات برنامج Medi-Cal والذين يتم إحالتهم إلى الخدمة على أساس الضرورة الطبية. يتم تقديم هذه الخدمة من خلال مبادئ نموذج الممارسة الأساسية المتكاملة. ويتضمن ذلك إنشاء فريق الطفل والأسرة للمساعدة في التأكد من وجود علاقة تواصل صحية بين الطفل وأسرته وأنظمة خدمة الأطفال المعنيين.

يشمل فريق الطفل والأسرة الدعم المهني (على سبيل المثال: منسق الرعاية، ومقدمي الخدمات، ومديري الحالات من وكالات خدمة الطفل)، والدعم الطبيعي (على سبيل المثال: أفراد الأسرة، والجيران، والأصدقاء، ورجال الدين)، وغيرهم من الأشخاص الذين يعملون معًا لوضع خطة العميل وتنفيذها. يدعم هذا الفريق ويضمن وصول الأطفال والأسر إلى أهدافهم.

كما يوجد لهذه الخدمة منسق يقوم بما يلي:

- يتأكد من إمكانية الوصول إلى الخدمات الضرورية طبيًا وتنسيقها وتقديمها بطريقة قائمة على القوة وفردية ومدفوعة بالعميل ومناسبة ثقافياً ولغوياً.
- يتأكد من أن الخدمات والدعم مبنية على احتياجات الطفل.
- يوفر وسيلة ليعمل الجميع معًا من أجل الطفل والأسرة ومقدمي الخدمات وما إلى ذلك.
- يساعد الوالد/مقدم الرعاية على المساعدة في تلبية احتياجات الطفل.
- يساعد في إنشاء فريق الطفل والأسرة ويقدم الدعم المستمر.
- يتأكد من أن الطفل يحظى بالرعاية من قبل أنظمة خدمة الأطفال الأخرى عند الحاجة.

خدمات منزلية مكثفة

- تم تصميم هذه الخدمات خصيصًا لكل عضو. وهو يتضمن تدخلات تعتمد على القوة لتحسين حالات الصحة النفسية التي قد تتداخل مع أداء الأطفال أو الشباب. تهدف هذه الخدمات إلى مساعدة الأطفال/الشباب على بناء المهارات اللازمة للعمل بشكل أفضل في المنزل والمجتمع وتحسين قدرة أسرهم على مساعدتهم في القيام بذلك.
- يتم تقديم الخدمات المنزلية المكثفة بموجب نموذج الممارسة الأساسية المتكاملة من قبل فريق الطفل والأسرة.

وتستخدم خطة الخدمة الشاملة للعائلة. يتم تقديم هذه الخدمات للأعضاء الذين تقل أعمارهم عن 21 عامًا والذين يحق لهم الحصول على كامل نطاق خدمات برنامج Medi-Cal. إن الحصول على هذه الخدمات يتطلب إحالة بناءً على الضرورة الطبية.

الرعاية العلاجية الأسرية البديلة

- يوفر نموذج خدمة الرعاية العلاجية الأسرية البديلة خدمات الصحة النفسية المتخصصة قصيرة الأمد والمكثفة والموجهة للأطفال حتى سن 21 عامًا الذين لديهم احتياجات عاطفية وسلوكية معقدة. تم تصميم هذه الخدمات خصيصًا لكل عضو. في الرعاية العلاجية الأسرية البديلة، يتم وضع الأطفال مع أولياء بديلين مدربين وخاضعين للإشراف ومدعومين لإجراء الرعاية الأسرية البديلة.

إعادة الدمج المجتمعي للأفراد الذين لديهم سجل جنائي

- توفير الخدمات الصحية للأفراد الذين لديهم سجل جنائي لمدة تصل إلى 90 يومًا قبل إطلاق سراحهم من السجن. تشمل أنواع الخدمات المتاحة إدارة حالات إعادة الإدماج، وخدمات الاستشارة السريرية للصحة السلوكية، ودعم الأقران، والاستشارة الصحية السلوكية، والعلاج، وتثقيف المرضى، وخدمات الأدوية، والتخطيط لما بعد الإفراج والخروج، وخدمات المختبر والأشعة، ومعلومات الأدوية، وخدمات الدعم، والمساعدة في التسجيل مع مقدم الخدمة المناسب، على سبيل المثال برنامج علاج المخدرات لمواصلة العلاج بمساعدة الأدوية عند الإفراج. لتلقي هذه الخدمات، يجب أن يكون الأفراد أعضاء في Medi-Cal أو CHIP و:
  - إذا كان عمرك أقل من 21 عامًا وكنت محتجزًا في منشأة إصلاحية للشباب.
  - إذا كنت بالغًا، فيجب أن تكون قيد الاحتجاز وتلبي إحدى احتياجات الرعاية الصحية للبرنامج.
- للحصول على مزيد من المعلومات حول هذه الخدمة، يمكنك الاتصال بمقاطعتك باستخدام رقم الهاتف الموجود على غلاف هذا الدليل.

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

- تعمل خدمات دعم الأقران من Medi-Cal على تعزيز التعافي والمرونة والمشاركة والتواصل الاجتماعي والاكتفاء الذاتي والدعوة الذاتية وتطوير الدعم الطبيعي وتحديد نقاط القوة من خلال الأنشطة المنظمة. يمكن تقديم هذه الخدمات لك أو لشخص (أشخاص) الدعم المهم المخصص لك ويمكن الحصول عليها في نفس الوقت الذي تتلقى فيه خدمات الصحة النفسية الأخرى. أخصائي دعم الأقران في خدمات دعم الأقران من برنامج Medi-Cal هو فرد لديه خبرة في التعامل مع حالات الصحة السلوكية أو تعاطي المخدرات التي في مرحلة التعافي، وقد أكمل متطلبات برنامج الشهادة المعتمد من الولاية، والذي تم اعتماده من قبل المقاطعة، والذي يقدم هذه الخدمات تحت إشراف أخصائي الصحة السلوكية المرخص أو المعفى منه أو المسجل لدى الولاية.
- تتضمن خدمات دعم الأقران من برنامج Medi-Cal التدريب الفردي والجماعي، ومجموعات بناء المهارات التعليمية، والتنقل بين الموارد، وخدمات المشاركة لتشجيعك على المشاركة في علاج الصحة السلوكية، والأنشطة العلاجية مثل تعزيز الدفاع عن الذات.
- قد يكون الأعضاء الذين تقل أعمارهم عن 21 عامًا مؤهلين للحصول على الخدمة بموجب برنامج الفحص المبكر والدوري والتشخيص والعلاج بغض النظر عن المقاطعة التي يعيشون فيها.

- يعد توفير خدمات دعم الأقران من برنامج Medi-Cal اختياريًا للمقاطعات المشاركة. راجع قسم "معلومات إضافية حول مقاطعتك" الموجود في نهاية هذا الدليل لمعرفة ما إذا كانت مقاطعتك توفر هذه الخدمة.

خدمات الأزمات المتنقلة

- تتوفر خدمات الأزمات المتنقلة إذا كنت تعاني من أزمة تتعلق بالصحة النفسية.
- يتم توفير خدمات الأزمات المتنقلة من قبل مقدمي الرعاية الصحية في الموقع الذي تواجه فيه أزمة، بما في ذلك منزلك أو عملك أو مدرستك أو مواقع مجتمعية أخرى، باستثناء المستشفى أو أي منشأة أخرى. خدمات الأزمات المتنقلة متاحة على مدار 24 ساعة في اليوم، و7 أيام في الأسبوع، و365 يومًا في السنة.
- تشمل خدمات الأزمات المتنقلة الاستجابة السريعة والتقييم الفردي والاستقرار المجتمعي. إذا كنت بحاجة إلى مزيد من الرعاية، فسوف يقدم لك مقدمو خدمات الأزمات المتنقلة أيضًا خدمات التوصيل الدافئة أو الإحالات إلى خدمات أخرى.

خدمات اضطراب تعاطي المخدرات:

ما هي الخدمات التي تقدمها المقاطعة بالنسبة لنظام برنامج Medi-Cal للتوصيل المنظم للأدوية؟

خدمات المقاطعة بالنسبة لنظام برنامج Medi-Cal للتوصيل المنظم للأدوية مُخصّصة لمن يعانون من تعاطي المخدرات، مما يعني أنهم قد يسيئون استخدام الكحول أو المخدرات الأخرى، أو الأشخاص الذين قد يكونون معرضين لخطر تعاطي المخدرات التي قد لا يتمكن طبيب الأطفال أو الطبيب العام من علاجها. وتشمل هذه الخدمات أيضًا العمل الذي يقوم به مقدم الخدمة للمساعدة في تحسين الخدمات للشخص الذي يتلقى الرعاية. تتضمن هذه الأنواع من الأشياء تقييمات لمعرفة ما إذا كنت بحاجة إلى الخدمة وما إذا كانت الخدمة تعمل.

يمكن تقديم خدمات نظام برنامج Medi-Cal للتوصيل المنظم للأدوية في عيادة أو مكتب مقدم الخدمة أو منزلك أو في مكان مجتمعي آخر أو عبر الهاتف أو عن طريق التطبيب عن بعد (الذي يشمل التفاعلات الصوتية فقط والفيديو). ستعمل المقاطعة ومقدم الخدمة معك لتحديد وتيرة خدماتك/مواعيدك.

الجمعية الأمريكية لطب الإدمان (ASAM)

تعتمد بعض خدمات نظام برنامج Medi-Cal للتوصيل المنظم للأدوية التي يمكنك الحصول عليها على معايير الجمعية الأمريكية لطب الإدمان. ستستخدم المقاطعة أو مقدم الخدمة أداة الجمعية الأمريكية لطب الإدمان للعثور على النوع المناسب من الخدمات لك - إذا لزم الأمر. يتم وصف هذه الأنواع من الخدمات بأنها "مستويات الرعاية"، ويتم تعريفها أدناه.

الفحص والتقييم والتدخل المختصر والإحالة إلى العلاج (المستوى 0.5 من الجمعية الأمريكية لطب الإدمان)

فحص الكحول والمخدرات والتقييم والتدخلات القصيرة والإحالة إلى العلاج (SABIRT) ليس أحد مزايا نظام برنامج Medi-Cal للتوصيل المنظم للأدوية. إنها ميزة متاحة في برنامج Medi-Cal Fee-for-Service ونظام تقديم الرعاية المدارة Medi-Cal للأعضاء الذين تبلغ أعمارهم 11 عامًا أو أكثر. يجب أن توفر خطط الرعاية المدارة خدمات اضطراب تعاطي المخدرات، بما في ذلك هذه الخدمة للأعضاء الذين تبلغ أعمارهم 11 عامًا وأكثر.

خدمات التدخل المبكر

خدمات التدخل المبكر هي خدمة مغطاة بنظام Medi-Cal للتوصيل المنظم للأدوية للأعضاء الذين تقل أعمارهم عن 21 عامًا. يجوز لأي عضو يقل عمره عن 21 عامًا ويتم فحصه وتحديد أنه معرض لخطر الإصابة باضطراب تعاطي المخدرات أن يتلقى أي خدمة مغطاة ضمن مستوى الخدمة الخارجية كخدمات تدخل مبكر. لا يشترط تشخيص اضطراب تعاطي المخدرات للحصول على خدمات التدخل المبكر للأعضاء الذين تقل أعمارهم عن 21 عامًا.

الفحص الدوري المبكر والتشخيص والعلاج

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

لكي يتمكن العضو من الحصول على خدمات الفحص المبكر والدوري والتشخيص والعلاج، يجب أن يكون عمره أقل من 21 عامًا وأن يتمتع بتغطية Medi-Cal كاملة النطاق. تغطي هذه الميزة الخدمات الضرورية طبياً لتصحيح أو مساعدة الحالات الصحية الجسدية والسلوكية. تعتبر الخدمات التي تعمل على دعم أو تحسين أو جعل الحالة أكثر قابلية للتحمل بمثابة مساعدة في علاج الحالة ويتم تغطيتها كخدمات فحص مبكر ودوري وتشخيص وعلاج. معايير الوصول للأعضاء الذين تقل أعمارهم عن 21 عامًا مختلفة وأكثر مرونة من معايير الوصول للبالغين الذين يصلون إلى خدمات نظام Medi-Cal للتوصيل المنظم للأدوية، لتلبية متطلبات الفحص المبكر والدوري والتشخيص والعلاج والقصد من الوقاية والتدخل المبكر في حالات اضطراب تعاطي المخدرات.

إذا كانت لديك أسئلة حول هذه الخدمات، يرجى الاتصال بمقاطعتك أو زيارة صفحة الويب الخاصة بالفحص المبكر والدوري والتشخيص والعلاج التابعة لإدارة خدمات الرعاية الصحية في كاليفورنيا (DHCS).

خدمات العلاج للمرضى الخارجيين (المستوى الأول للجمعية الأمريكية لطب الإدمان)

- يتم تقديم خدمات الاستشارة للأعضاء لمدة تصل إلى تسع ساعات في الأسبوع للبالغين وأقل من ست ساعات في الأسبوع للأعضاء الذين تقل أعمارهم عن 21 عامًا عندما يكون ذلك ضروريًا من الناحية الطبية. قد تحصل على

ساعات أكثر بناءً على احتياجاتك. يمكن تقديم الخدمات من قبل شخص مرخص، مثل المستشار أو بالحضور شخصيًا أو عبر الهاتف أو عن طريق التطبيب عن بعد.

- تشمل خدمات العيادات الخارجية التقييم وتنسيق الرعاية والاستشارة (الفردية والجماعية) والعلاج الأسري وخدمات الأدوية وأدوية علاج الإدمان لاضطراب تعاطي المواد الأفيونية وأدوية علاج الإدمان لاضطراب تعاطي الكحول واضطرابات تعاطي المواد غير الأفيونية الأخرى وتثقيف المرضى وخدمات التعافي وخدمات التدخل في أزمة اضطراب تعاطي المخدرات.

خدمات العيادات الخارجية المكثفة (المستوى 2.1 للجمعية الأمريكية لطب الإدمان)

- يتم تقديم خدمات العيادات الخارجية المكثفة للأعضاء لمدة لا تقل عن تسع ساعات وبحد أقصى 19 ساعة في الأسبوع للبالغين، ولا تقل عن ست ساعات وبحد أقصى 19 ساعة في الأسبوع للأعضاء الذين تقل أعمارهم عن 21 عامًا عندما يكون ذلك ضروريًا طبيًا. قد تتجاوز الخدمات الحد الأقصى بناءً على الضرورة الطبية الفردية. وتتمثل الخدمات في الغالب في الاستشارة والتثقيف حول القضايا المتعلقة بالإدمان. يمكن تقديم الخدمات من قبل متخصص مرخص أو مستشار معتمد في بيئة منظمة. يمكن تقديم خدمات العلاج المكثف للمرضى الخارجيين بالحضور شخصيًا أو عن طريق التطبيب عن بعد، أو عبر الهاتف.
- خدمات العيادات الخارجية المكثفة تقدم نفس خدمات العيادات الخارجية. الفرق الرئيسي هو زيادة ساعات الخدمة.

الاستشفاء الجزئي (يختلف حسب المقاطعة) (المستوى 2.5 من الجمعية الأمريكية لطب الإدمان) **- غير متوفر في مقاطعة لوس أنجلوس**

- يمكن للأعضاء الذين تقل أعمارهم عن 21 عامًا الحصول على هذه الخدمة في إطار الفحص المبكر والدوري والتشخيص والعلاج بغض النظر عن المقاطعة التي يعيشون فيها.
- تشمل خدمات الاستشفاء الجزئي 20 ساعة أو أكثر من الخدمات في الأسبوع، حسب الضرورة الطبية. تتمتع برامج الاستشفاء الجزئي بإمكانية الوصول المباشر إلى الخدمات النفسية والطبية والمخبرية وتلبية الاحتياجات المحددة التي تتطلب المراقبة أو الإدارة اليومية ولكن يمكن معالجتها بشكل مناسب في العيادة. يمكن تقديم الخدمات بالحضور الشخصي أو عن طريق التطبيب عن بعد أو عبر الهاتف.
- تتشابه خدمات الاستشفاء الجزئي مع خدمات العيادات الخارجية المكثفة، مع كون الزيادة في عدد الساعات والوصول الإضافي إلى الخدمات الطبية هي الاختلافات الرئيسية.

العلاج السكني (وفقًا لموافقة المقاطعة) (الجمعية الأمريكية لطب الإدمان، المستويات 3.1 – 4.0)

- العلاج السكني هو برنامج يوفر خدمات إعادة التأهيل للأعضاء الذين تم تشخيص إصابتهم باضطراب تعاطي المخدرات، عندما يتم تحديد ذلك على أنه ضروري من الناحية الطبية. يجب أن يعيش العضو في العقار ويتم دعمه في جهوده لتغيير والحفاظ على وتطبيق مهارات الحياة الشخصية والمستقلة من خلال الوصول إلى أنظمة دعم

المجتمع. يتم تقديم معظم الخدمات عن طريق الحضور شخصيًا، ولكن يمكن أيضًا تقديم الرعاية الصحية عن بعد والهاتف لتقديم الخدمات أثناء وجود الشخص في العلاج السكني. يتعاون مقدمو الخدمات والمقيمون معًا لتحديد الحواجز وتحديد الأولويات وتحديد الأهداف وحل المشكلات المتعلقة باضطراب تعاطي المخدرات. وتشمل الأهداف عدم استخدام المواد المخدرة والاستعداد لمحفزات الانتكاس وتحسين الصحة الشخصية والمهارات الاجتماعية والمشاركة في الرعاية طويلة الأمد.

- تتطلب الخدمات السكنية الحصول على موافقة مسبقة من نظام Medi-Cal للتوصيل المنظم للأدوية في المقاطعة.
- تشمل الخدمات السكنية القبول والتقييم وتنسيق الرعاية، والاستشارة الفردية، والاستشارة الجماعية، والعلاج الأسري وخدمات الأدوية وأدوية علاج الإدمان لاضطراب تعاطي المواد الأفيونية، وأدوية علاج الإدمان لاضطراب تعاطي الكحول واضطرابات تعاطي المواد غير الأفيونية الأخرى، وتثقيف المرضى، وخدمات التعافي، وخدمات التدخل في أزمة اضطراب تعاطي المواد المخدرة.
- يُطلب من مقدمي الخدمات السكنية إما تقديم الأدوية لعلاج الإدمان مباشرة في الموقع أو مساعدة الأعضاء في الحصول على الأدوية لعلاج الإدمان خارج الموقع. لا يلبي مقدمو الخدمات السكنية هذا الشرط من خلال توفير معلومات الاتصال لمقدمي الأدوية لعلاج الإدمان فقط. يجب على مقدمي الخدمات السكنية تقديم ووصف الأدوية للأعضاء المشمولين بالتغطية بموجب نظام Medi-Cal للتوصيل المنظم للأدوية.

خدمات العلاج للمرضى الداخليين (وفقًا لتصريح المقاطعة) (تختلف حسب المقاطعة) (الجمعية الأمريكية لطب الإدمان، المستويات 3.1 – 4.0)

- قد يكون المستفيدون الذين تقل أعمارهم عن 21 عامًا مؤهلين للحصول على الخدمة بموجب الفحص المبكر والدوري والتشخيص والعلاج بغض النظر عن مقاطعة إقامتهم.
- يتم تقديم خدمات المرضى الداخليين في بيئة تعمل على مدار 24 ساعة وتوفر تقييمًا ومراقبة طبية وعلاجًا للإدمان موجهًا بشكل احترافي في بيئة المرضى الداخليين. يتم تقديم معظم الخدمات عن طريق الحضور شخصيًا، ولكن يمكن أيضًا تقديم الرعاية الصحية عن بعد والهاتف لتقديم الخدمات أثناء وجود الشخص في العلاج الداخلي.
- تُعتبر خدمات المرضى الداخليين منظمة للغاية، ومن المرجح أن يتوفر طبيب في الموقع على مدار 24 ساعة يوميًا، إلى جانب الممرضات المسجلات ومستشاري الإدمان وغيرهم من الموظفين السريريين. تشمل خدمات المرضى الداخليين التقييم وتنسيق الرعاية والاستشارة والعلاج الأسري وخدمات الأدوية وأدوية علاج الإدمان لاضطراب تعاطي المواد الأفيونية وأدوية علاج الإدمان لاضطراب تعاطي الكحول واضطرابات تعاطي المواد غير الأفيونية الأخرى وتثقيف المرضى وخدمات التعافي وخدمات التدخل في أزمة اضطراب تعاطي المواد المخدرة.

برنامج علاج المخدرات

- برامج علاج المخدرات هي برامج خارج المستشفى توفر الأدوية لعلاج اضطرابات تعاطي المخدرات، عندما يأمر الطبيب بذلك حسب الضرورة الطبية. يجب على برامج علاج المخدرات إعطاء الأدوية للأعضاء، بما في ذلك الميثادون، والبوبرينورفين والنالوكسون والديسلفرام.
- يجب أن يُعرض على العضو ما لا يقل عن 50 دقيقة من جلسات الإرشاد شهريًا. يمكن تقديم هده الخدمات الاستشارية بالحضور الشخصي أو عن طريق التطبيب عن بعد أو عبر الهاتف. تشمل خدمات علاج المخدرات التقييم وتنسيق الرعاية والاستشارة والعلاج الأسري والعلاج النفسي الطبي وخدمات الأدوية وإدارة الرعاية وأدوية علاج الإدمان لاضطراب تعاطي المواد الأفيونية وأدوية علاج الإدمان لاضطراب تعاطي الكحول واضطرابات تعاطي المواد غير الأفيونية الأخرى وتثقيف المرضى وخدمات التعافي وخدمات التدخل في أزمة اضطراب تعاطي المواد المخدرة.

إدارة الانسحاب

تعتبر خدمات إدارة الانسحاب عاجلة ويتم توفيرها على المدى القصير. يمكن تقديم هذه الخدمات قبل إجراء التقييم الكامل. يمكن تقديم خدمات إدارة الانسحاب في بيئة العيادات الخارجية أو السكنية أو الداخلية.

- بغض النظر عن نوع وضع المريض، سيتم مراقبة العضو أثناء عملية إدارة الانسحاب. يجب على الأعضاء الذين يتلقون إدارة الانسحاب في بيئة سكنية أو داخلية أن يعيشوا في هذا الموقع. يتم وصف الخدمات التأهيلية وإعادة التأهيل الضرورية طبياً من قبل طبيب مرخص أو مقدم وصفات طبية مرخص.
- تشمل خدمات إدارة الانسحاب التقييم وتنسيق الرعاية وخدمات الأدوية وأدوية علاج الإدمان لاضطراب تعاطي المواد الأفيونية وأدوية علاج الإدمان لاضطراب تعاطي الكحول واضطرابات تعاطي المواد غير الأفيونية الأخرى والمراقبة وخدمات التعافي.

أدوية علاج الإدمان

- تتوفر خدمات علاج الإدمان في البيئات السريرية وغير السريرية. تتضمن أدوية علاج الإدمان جميع الأدوية والمنتجات البيولوجية المعتمدة من إدارة الغذاء والدواء لعلاج اضطراب تعاطي الكحول واضطراب تعاطي المواد الأفيونية وأي اضطراب في تعاطي المواد المخدرة. يحق للأعضاء الحصول على أدوية علاج الإدمان في الموقع أو من خلال إحالة خارج المنشأة. تتضمن قائمة الأدوية المعتمدة ما يلي:
    - أكامبروسات الكالسيوم
    - هيدروكلوريد البوبرينورفين
    - حقنة بوبرينورفين ممتدة المفعول (سوبلوكيد)
    - بوبرينورفين/نالوكسون هيدروكلوريد
    - نالوكسون هيدروكلوريد
    - نالتريكسون (عن طريق الفم)

- معلق لحقن نالتريكسون ميكروسفير (فيفيترول)
- لوفيكسيدين هيدروكلوريد (لوسيمايرا)
- ديسفلفرام (أنتابيوس)
- الميثادون (يتم تقديمه من خلال برامج علاج المخدرات)

- يمكن توفير أدوية علاج الإدمان مع الخدمات التالية: التقييم وتنسيق الرعاية والاستشارة الفردية والاستشارة الجماعية والعلاج الأسري وخدمات الأدوية وتثقيف المرضى وخدمات التعافي وخدمات التدخل في أزمة اضطراب تعاطي المخدرات، وخدمات إدارة الانسحاب. قد يتم توفير أدوية علاج الإدمان كجزء من جميع خدمات نظام Medi-Cal للتوصيل المنظم للأدوية، بما في ذلك خدمات العلاج للمرضى الخارجيين وخدمات المرضى الخارجيين المكثفة والعلاج السكني على سبيل المثال.
- يمكن للأعضاء أيضًا الوصول إلى أدوية علاج الإدمان خارج مقاطعة نظام Medi-Cal التوصيل المنظم للأدوية. على سبيل المثال، يمكن وصف أدوية علاج الإدمان، مثل البوبرينورفين، من قبل بعض الأطباء في منشآت الرعاية الأولية التي تعمل مع خطة الرعاية المدارة الخاصة بك ويمكن صرفها أو إعطائها في الصيدلية.

إعادة الدمج المجتمعي للأفراد الذين لديهم سجل جنائي

- توفير الخدمات الصحية للأفراد الذين لديهم سجل جنائي لمدة تصل إلى 90 يومًا قبل إطلاق سراحهم من السجن. تشمل أنواع الخدمات المتاحة إدارة حالات إعادة الإدماج، وخدمات الاستشارة السريرية للصحة السلوكية، ودعم الأقران، والاستشارة الصحية السلوكية، والعلاج، وتثقيف المرضى، وخدمات الأدوية، والتخطيط لما بعد الإفراج والخروج، وخدمات المختبر والأشعة، ومعلومات الأدوية، وخدمات الدعم، والمساعدة في التسجيل مع مقدم الخدمة المناسب، على سبيل المثال برنامج علاج المخدرات لمواصلة العلاج بمساعدة الأدوية عند الإفراج. لتلقي هذه الخدمات، يجب أن يكون الأفراد أعضاء في *Medi-Cal* أو *CHIP* و:
  - إذا كان عمرك أقل من 21 عامًا وكنت محتجزًا في منشأة إصلاحية للشباب.
  - إذا كنت بالغًا، فيجب أن تكون قيد الاحتجاز وتلبي إحدى احتياجات الرعاية الصحية للبرنامج.
- للحصول على مزيد من المعلومات حول هذه الخدمة، يمكنك الاتصال بمقاطعتك باستخدام رقم الهاتف الموجود على غلاف هذا الدليل.

خدمات دعم الأقران في Medi-Cal

- تعمل خدمات دعم الأقران من Medi-Cal على تعزيز التعافي والمرونة والمشاركة والتواصل الاجتماعي والاكتفاء الذاتي والدعوة الذاتية وتطوير الدعم الطبيعي وتحديد نقاط القوة من خلال الأنشطة المنظمة. يمكن تقديم هذه الخدمات لك أو لشخص (أشخاص) الدعم المهم المعين لك ويمكن الحصول عليها في نفس الوقت الذي تتلقى فيه خدمات نظام Medi-Cal للتوصيل المنظم للأدوية. أخصائي دعم الأقران في خدمات دعم الأقران في Medi-Cal هو فرد لديه خبرة في التعامل مع حالات الصحة السلوكية أو تعاطي المخدرات وهو في مرحلة التعافي، وقد

أكمل متطلبات برنامج الشهادة المعتمد من الولاية، والذي تم اعتماده من قبل المقاطعات، والذي يقدم هذه الخدمات تحت إشراف أخصائي الصحة السلوكية المرخص أو المعفى منه أو المسجل لدى الولاية.

- تتضمن خدمات دعم الأقران من برنامج Medi-Cal التدريب الفردي والجماعي، ومجموعات بناء المهارات التعليمية، والتنقل بين الموارد، وخدمات المشاركة لتشجيعك على المشاركة في علاج الصحة السلوكية، والأنشطة العلاجية مثل تعزيز الدفاع عن الذات.
- قد يكون الأعضاء الذين تقل أعمارهم عن 21 عامًا مؤهلين للحصول على الخدمة بموجب برنامج الفحص المبكر والدوري والتشخيص والعلاج بغض النظر عن المقاطعة التي يعيشون فيها.
- يعد توفير خدمات دعم الأقران من برنامج Medi-Cal اختياريًا للمقاطعات المشاركة. راجع قسم "معلومات إضافية حول مقاطعتك" الموجود في نهاية هذا الدليل لمعرفة ما إذا كانت مقاطعتك توفر هذه الخدمة.

خدمات الاستشفاء

- يمكن أن تكون خدمات الاستشفاء جزءًا مهمًا من تعافيك وعافيتك. يمكن أن تساعدك خدمات الاستشفاء على التواصل مع مجتمع العلاج لإدارة صحتك ورعايتك الصحية. لذلك، تسلط هذه الخدمة الضوء على دورك في إدارة صحتك، واستخدام استراتيجيات فعالة لدعم الإدارة الذاتية، وتنظيم الموارد الداخلية والمجتمعية لتوفير الدعم المستمر للإدارة الذاتية.
- يمكنك الحصول على خدمات التعافي بناءً على تقييمك الذاتي أو تقييم مقدم الخدمة لخطر الانتكاس. يمكنك أيضًا تلقي خدمات التعافي بالحضور الشخصي أو عن طريق التطبيب عن بعد أو عبر الهاتف.
- تشمل خدمات التعافي التقييم وتنسيق الرعاية والاستشارة الفردية والاستشارة الجماعية والعلاج الأسري ومراقبة التعافي ومكونات الوقاية من الانتكاس.

تنسيق العناية

- تتكون خدمات تنسيق الرعاية من أنشطة لتوفير تنسيق رعاية اضطراب تعاطي المخدرات والرعاية الصحية النفسية والرعاية الطبية وتوفير الاتصالات بالخدمات والدعم لصحتك. يتم توفير تنسيق الرعاية مع جميع الخدمات ويمكن أن يحدث في البيئات السريرية أو غير السريرية، بما في ذلك في مجتمعك.
- تتضمن خدمات تنسيق الرعاية التنسيق مع مقدمي الخدمات الطبية والصحة النفسية لمراقبة ودعم الظروف الصحية وتخطيط الخروج والتنسيق مع الخدمات المساعدة بما في ذلك ربطك بالخدمات المجتمعية مثل رعاية الأطفال والنقل والإسكان.

إدارة الطوارئ

- قد يكون المستفيدون الذين تقل أعمارهم عن 21 عامًا مؤهلين للحصول على الخدمة بموجب برنامج الفحص المبكر والدوري والتشخيص والعلاج بغض النظر عن مقاطعة إقامتهم.
- يعد تقديم خدمات إدارة الطوارئ اختياريًا بالنسبة للدول المشاركة. راجع قسم "معلومات إضافية حول مقاطعتك" الموجود في نهاية هذا الدليل لمعرفة ما إذا كانت مقاطعتك توفر هذه الخدمة.
- خدمات إدارة الطوارئ هي علاج قائم على الأدلة لاضطراب تعاطي المنشطات حيث يشارك الأعضاء المؤهلون في خدمة إدارة الطوارئ للمرضى الخارجيين لمدة 24 أسبوعًا، تليها ستة أشهر أو أكثر من خدمات العلاج الإضافية ودعم التعافي دون حوافز.
- تتضمن الأسابيع 12 الأولى من خدمات إدارة الطوارئ سلسلة من الحوافز لتحقيق أهداف العلاج، وتحديدًا عدم استخدام المنشطات (مثل الكوكايين والأمفيتامين والميثامفيتامين). يتعين على المشاركين الموافقة على إجراء اختبارات المخدرات في البول بقدر ما يحدده برنامج خدمات إدارة الطوارئ. وتتكون الحوافز من مكافئات نقدية (على سبيل المثال، بطاقات الهدايا).
- تتوفر خدمات إدارة الطوارئ فقط للأعضاء الذين يتلقون خدمات في بيئة غير سكنية يديرها مقدم خدمة مشارك والمسجلين والمشاركين في دورة علاج شاملة وفردية.

خدمات الأزمات المتنقلة

- تتوفر خدمات الأزمات المتنقلة إذا كنت تعاني من أزمة تعاطي المخدرات.
- تتوفر خدمات الأزمات المتنقلة من قبل مقدمي الرعاية الصحية في الموقع الذي تواجه فيه أزمة، بما في ذلك منزلك أو عملك أو مدرستك أو مواقع مجتمعية أخرى، باستثناء المستشفى أو أي منشأة أخرى. خدمات الأزمات المتنقلة متاحة على مدار 24 ساعة في اليوم، و7 أيام في الأسبوع، و365 يومًا في السنة.
- تشمل خدمات الأزمات المتنقلة الاستجابة السريعة والتقييم الفردي والاستقرار المجتمعي. إذا كنت بحاجة إلى مزيد من الرعاية، فسوف يقدم لك مقدمو خدمات الأزمات المتنقلة أيضًا خدمات التوصيل الدافئة أو الإحالات إلى خدمات أخرى.

الخدمات المتاحة عبر الهاتف أو الرعاية الصحية عن بعد

ليس من الضروري دائمًا أن يكون هناك اتصال شخصي وجهاً لوجه بينك وبين مقدم الخدمة حتى تتمكن من تلقي خدمات الصحة السلوكية. اعتمادًا على خدماتك، قد تتمكن من تلقي خدماتك عبر الهاتف أو عن بعد. يتم توفير تنسيق الرعاية مع جميع الخدمات ويمكن أن يحدث في البيئات السريرية أو غير السريرية بما في ذلك في مجتمعك. حتى لو وافقت على تلقي خدماتك عبر التطبيب عن بعد أو الهاتف، يمكنك لاحقًا اختيار تلقي خدماتك شخصيًا أو وجهاً لوجه. لا يمكن تقديم بعض أنواع خدمات الصحة السلوكية من خلال التطبيب عن بعد أو الهاتف فقط لأنها تتطلب منك التواجد في مكان محدد للحصول على الخدمة، مثل خدمات العلاج السكني أو خدمات المستشفى.

إجراءات حل المشاكل: تقديم شكوى أو استئناف أو طلب جلسة استماع عادلة بالولاية

ماذا لو لم أحصل على الخدمات التي أريدها من مقاطعتي؟

يجب أن يكون لدى مقاطعتك طريقة تمكنك من حل أي مشاكل تتعلق بالخدمات التي تريدها أو تتلقاها. يُطلق على هذه العملية إجراءات حل المشاكل ويمكن أن تشمل ما يلي:

- إجراءات تقديم الشكاوى: التعبير شفهيا أو كتابيا عن عدم الرضا عن أي شيء يتعلق بخدمات الصحة النفسية المتخصصة لديك أو خدمات اضطراب تعاطي المخدرات أو مقدم الخدمة أو المقاطعة. يرجى الرجوع إلى قسم إجراءات الشكاوى في هذا الدليل للحصول على مزيد من المعلومات.
- إجراءات الاستئناف: الاستئناف هو عندما لا توافق على قرار المقاطعة بتغيير خدماتك (على سبيل المثال، الرفض أو الإنهاء أو تخفيض الخدمات) أو عدم تغطيتها. يرجى الرجوع إلى قسم إجراءات الاستئناف في هذا الدليل للحصول على مزيد من المعلومات.
- إجراءات جلسة الاستماع العادلة بالولاية: جلسة الاستماع العادلة بالولاية هي اجتماع مع قاضٍ من إدارة الخدمات الاجتماعية في كاليفورنيا (CDSS) إذا رفضت المقاطعة استئنافك. يرجى الرجوع إلى قسم جلسة الاستماع العادلة بالولاية في هذا الدليل للحصول على مزيد من المعلومات.

إن تقديم شكوى أو استئناف أو طلب جلسة استماع عادلة بالولاية لن يؤثر عليك ولن يؤثر على الخدمات التي تتلقاها. يساعدك تقديم شكوى أو استئناف في الحصول على الخدمات التي تحتاجها وحل أي مشاكل تواجهها مع خدمات الصحة السلوكية الخاصة بك. وتساعد الشكاوى والاستئنافات أيضًا المقاطعة من خلال منحها المعلومات التي يمكنها استخدامها لتحسين الخدمات. ستقوم مقاطعتك بإخطارك أنت ومقدمي الخدمات وأولياء الأمور/الأوصياء بالنتيجة بمجرد اكتمال شكواك أو استئنافك. سيقوم مكتب جلسات الاستماع العادلة بالولاية بإخطارك أنت ومقدم الخدمة بالنتيجة بمجرد اكتمال جلسة الاستماع العادلة بالولاية.

ملاحظة: تعرف على المزيد حول كل عملية إجرائية لحل المشاكل أدناه.

هل يمكنني الحصول على مساعدة في تقديم استئناف أو شكوى أو جلسة استماع عادلة بالولاية؟

ستساعدك مقاطعتك في شرح هذه الإجراءات ويجب أن تساعدك في تقديم شكوى أو استئناف أو طلب جلسة استماع عادلة بالولاية. يمكن للمقاطعة أيضًا مساعدتك في تحديد ما إذا كنت مؤهلاً لما يسمى بإجراءات "الاستئناف السريع"، مما يعني أنه سيتم مراجعتها بشكل أسرع لأن صحتك وصحتك النفسية و/أو استقرارك معرض للخطر. يمكنك أيضًا تفويض شخص آخر للتصرف نيابة عنك، بما في ذلك مقدم الخدمة أو المحامي الخاصين بك.

إذا كنت ترغب في الحصول على المساعدة، اتصل بمقاطعتك باستخدام رقم الهاتف المدرج على غلاف هذا الدليل. يجب أن تقدم لك مقاطعتك مساعدة معقولة في استكمال النماذج والخطوات الإجرائية الأخرى المتعلقة بالشكوى أو الاستئناف. يتضمن ذلك، على سبيل المثال لا الحصر، توفير خدمات الترجمة الفورية وأرقام الهاتف المجانية مع TTY/TDD وإمكانية الترجمة الفورية.

إذا كنت بحاجة إلى مزيد من المساعدة

اتصل بإدارة خدمات الرعاية الصحية، مكتب أمين المظالم:

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

أو

- البريد الإلكتروني: MMCDOmbudsmanOffice@dhcs.ca.gov. **يرجى ملاحظة**: أن رسائل البريد الإلكتروني لا تعتبر سرية (يرجى عدم تضمين المعلومات الشخصية في رسالة البريد الإلكتروني).

يمكنك أيضًا الحصول على مساعدة قانونية مجانية في مكتب المساعدة القانونية المحلي أو مجموعات أخرى. للاستفسار عن حقوقك في جلسة الاستماع العادلة بالولاية، يمكنك الاتصال بوحدة الاستفسار والاستجابة العامة التابعة لدائرة الخدمات الاجتماعية في كاليفورنيا على رقم الهاتف التالي:
1-800-952-5253 (بالنسبة لأجهزة TTY، اتصل على **1-800-952-8349**).

الشكوى

ما هي الشكوى؟

تعني الشكوى التعبير عن عدم رضاك عن أي جانب من جوانب خدمات الصحة السلوكية الخاصة بك أو المقاطعة التي لا تغطيها عملية الاستئناف أو جلسة الاستماع العادلة بالولاية.

ما هي إجراءات تقديم الشكوى؟

تتضمن إجراءات تقديم الشكوى ما يلي:

- تتضمن خطوات بسيطة لتقديم شكواك شفويًا أو كتابيًا.
- لا يتسبب ذلك في فقدانك لحقوقك أو خدماتك أو تعرضك للمساءلة أمام مقدم الخدمة الخاص بك.
- يسمح لك بالموافقة على قيام شخص آخر بالتصرف نيابة عنك. قد يكون هذا مقدم خدمة أو محاميًا. إذا وافقت على أن يتصرف شخص آخر نيابة عنك، فقد يُطلب منك التوقيع على نموذج تفويض، والذي يمنح مقاطعتك الإذن بالإفصاح عن المعلومات لهذا الشخص.
- تأكد من أن الشخص المعتمد الذي يتخذ القرار بشأن الشكوى مؤهل لاتخاذ القرارات ولم يكن جزءًا من أي مستوى سابق من المراجعة أو اتخاذ القرار.
- حدد واجبات مقاطعتك ومقدم الخدمة ونفسك.
- تأكد من تقديم نتائج الشكوى ضمن الإطار الزمني المطلوب.

متى يمكنني تقديم شكوى؟

يمكنك تقديم شكوى في أي وقت إذا كنت غير راضٍ عن الرعاية التي تلقيتها أو لديك مخاوف أخرى بشأن مقاطعتك.

كيف يمكنني تقديم شكوى؟

يمكنك الاتصال بخط الوصول المجاني على مدار 24 ساعة في اليوم، و7 أيام في الأسبوع في مقاطعتك في أي وقت لتلقي المساعدة بشأن شكوى. يمكن تقديم الشكاوى شفهيًا أو كتابيًا. لا يتعين متابعة الشكاوى الشفهية كتابيًا. إذا قمت بتقديم شكواك كتابيًا، فيرجى ملاحظة ما يلي: توفر مقاطعتك أظرفة موجهة ذاتيًا في جميع مواقع مقدمي الخدمة. إذا لم يكن لديك ظرف يحمل عنوانك، قم بإرسال شكواك المكتوبة إلى العنوان الموجود على الصفحة الأمامية من هذا الدليل.

كيف أعرف أن المقاطعة تلقت شكواي؟

يجب على مقاطعتك أن تزودك برسالة مكتوبة لإعلامك باستلام شكواك خلال خمسة أيام تقويمية من تاريخ استلامها. تعتبر الشكوى التي تلقيتها عبر الهاتف أو شخصيًا، والتي توافق على حلها بحلول نهاية يوم العمل التالي، معفاة من ذلك، وقد لا تتلقى رسالة.

متى سيتم البت في شكواي؟

يجب أن تتخذ مقاطعتك قرارًا بشأن شكواك خلال 30 يومًا تقويميًا من تاريخ تقديم شكواك.

كيف أعرف أن المقاطعة قد اتخذت قرارًا بشأن شكواي؟

عندما يتم اتخاذ قرار بشأن شكواك، سوف تقوم المقاطعة بما يلي:

- إرسال إشعار مكتوب بالقرار إليك أو إلى الشخص المعتمد لديك.
- وإرسال إشعار بالقرار السلبي بشأن الاستحقاقات إليك أو إلى الشخص المعتمد لديك لإعلامك بحقك في طلب جلسة استماع عادلة بالولاية إذا لم تخطرك المقاطعة بقرار الشكوى في الوقت المحدد.
- ونصحك بحقك في طلب جلسة استماع عادلة بالولاية.

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

ملاحظة: يتعين على المقاطعة التي تعيش فيها أن تزودك بإشعار بالقرار السلبي بشأن الاستحقاقات في تاريخ انتهاء الإطار الزمني. يمكنك الاتصال بالمقاطعة للحصول على مزيد من المعلومات إذا لم تتلق إشعارًا بالقرار السلبي بشأن الاستحقاقات.

هل هناك موعد نهائي لتقديم الشكوى؟

لا، يمكنك تقديم شكوى في أي وقت.

الاستئنافات

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

- إجراءات الاستئناف القياسية.

أو

- إجراءات الاستئناف السريع.

ملاحظة: إجراءات نوعي الاستئناف متشابهة؛ إلا أن هناك متطلبات محددة للتأهل للاستئناف السريع (انظر المتطلبات أدناه).

ستساعدك المقاطعة في استكمال النماذج واتخاذ خطوات إجرائية أخرى لتقديم استئناف، بما في ذلك إعداد استئناف مكتوب، وإخطارك بموقع النموذج على موقعها الإلكتروني أو تزويدك بالنموذج بناءً على طلبك. وستقوم المقاطعة أيضًا بتقديم النصح والمساعدة لك في طلب استمرار الحصول على المزايا أثناء الاستئناف على القرار السلبي بشأن الاستحقاقات وفقًا للوائح الفيدرالية.

كيف تجري إجراءات الاستئناف القياسية؟

تتيح لك إجراءات الاستئناف القياسية ما يلي:

- السماح لك بتقديم استئناف شفهيًا أو كتابيًا.
- التأكد من أن تقديم الاستئناف لن يؤدي إلى فقدان حقوقك أو خدماتك أو يحملك المسؤولية تجاه مقدم الخدمة الخاص بك بأي شكل من الأشكال.
- السماح لك بتفويض شخص آخر (بما في ذلك مقدم الخدمة أو المحامي) للتصرف نيابة عنك. يرجى ملاحظة أنك: إذا قمت بتفويض شخص آخر للتصرف نيابة عنك، فقد تطلب منك المقاطعة التوقيع على نموذج يخول المقاطعة إصدار معلومات لهذا الشخص.
- مواصلة الاستفادة من مزاياك عند تقديم طلب استئناف ضمن الإطار الزمني المطلوب. يرجى ملاحظة: أن هذه المدة هي 10 أيام من تاريخ إرسال إشعار بالقرار السلبي بشأن الاستحقاقات إليك بالبريد أو تسليمه إليك شخصيًا.
- التأكد من عدم دفع ثمن الخدمات المستمرة أثناء انتظار الاستئناف وإذا كان القرار النهائي للاستئناف لصالح تحديد المزايا السلبية للمقاطعة.
- التأكد من أن صناع القرار في استئنافك مؤهلون وغير مشاركين في أي مستوى سابق من المراجعة أو اتخاذ القرار.
- السماح لك أو لممثلك بمراجعة ملف حالتك، بما في ذلك السجلات الطبية والمستندات الأخرى ذات الصلة.
- السماح لك بفرصة معقولة لتقديم الأدلة والشهادات والحجج بالحضور شخصيًا أو كتابيًا.
- السماح لك أو للشخص الذي اعتمدته أو الممثل القانوني لتركة العضو المتوفى بالإدراج كأطراف في الاستئناف.
- منحك تأكيدًا مكتوبًا من مقاطعتك بأن استئنافك قيد المراجعة.
- إبلاغك بحقك في طلب جلسة استماع عادلة بالولاية، بعد الانتهاء من إجراءات الاستئناف.

متى يمكنني تقديم استئناف؟

يمكنك تقديم استئناف إلى مقاطعتك عندما:

- تحدد المقاطعة أو مقدم الخدمة المتعاقد معه أنك لا تلبي معايير الوصول إلى خدمات الصحة السلوكية.
- يوصي مقدم الرعاية الصحية الخاص بك بخدمة الصحة السلوكية لك ويطلب الموافقة من مقاطعتك، ولكن المقاطعة ترفض الطلب أو تغير نوع أو تواتر الخدمة.
- يطلب مزود الخدمة الخاص بك الموافقة من المقاطعة، لكن المقاطعة تتطلب مزيدًا من المعلومات ولا تكمل عملية الموافقة في الوقت المحدد.

- لا تقدم مقاطعتك خدمات بناءً على الجداول الزمنية المحددة مسبقًا.
- تشعر أن المقاطعة لا تلبي احتياجاتك في الوقت المحدد.
- لم يتم حل مظلمتك أو استئنافك أو استئنافك العاجل في الوقت المناسب.
- أنت ومقدم الخدمة الخاص بك لا تتفقان على خدمات الصحة السلوكية الضرورية.

كيف يمكنني تقديم استئناف؟

- يمكنك تقديم استئناف عبر إحدى الطرق الثلاثة التالية:
  - اتصل برقم الهاتف المجاني الخاص بمقاطعتك المدرج على غلاف هذا الدليل. بعد الاتصال، سيتعين عليك تقديم استئناف كتابي لاحق أيضًا؛ أو
  - أرسل طلبك عبر البريد (ستوفر لك المقاطعة أظرفة تحمل عنوانك في جميع مواقع مقدمي الخدمة حتى تتمكن من إرسال طلبك عبر البريد). ملاحظة: إذا لم يكن لديك ظرف يحمل عنوانك، فيمكنك إرسال استئنافك مباشرة إلى العنوان الموجود في مقدمة هذا الدليل؛ أو
  - أرسل طلبك عبر البريد الإلكتروني أو الفاكس. راجع قسم "معلومات إضافية حول مقاطعتك" الموجود في نهاية هذا الدليل للحصول على مزيد من المعلومات.

كيف أعرف أن طلب الاستئناف الخاص بي قد تم اتخاذ القرار بشأنه؟

ستتلقى أنت أو الشخص المعتمد لديك إشعارًا كتابيًا من مقاطعتك بشأن القرار بشأن استئنافك. وسيتضمن الإشعار المعلومات التالية:

- نتائج إجراءات حل الاستئناف.
- تاريخ صدور قرار الاستئناف.
- إذا لم يتم حل الاستئناف لصالحك، فسوف يوفر الإشعار معلومات بشأن حقك في جلسة استماع عادلة بالولاية وكيفية طلب جلسة استماع عادلة بالولاية.

هل هناك موعد نهائي لطلب استئناف؟

يجب عليك تقديم استئناف خلال 60 يومًا تقويميًا من تاريخ إشعار بالقرار السلبي بشأن الاستحقاقات. لا توجد مواعيد نهائية لتقديم الاستئناف عندما لا تحصل على إشعار بالقرار السلبي بشأن الاستحقاقات، لذا يمكنك تقديم هذا النوع من الاستئناف في أي وقت.

متى سيتم اتخاذ القرار بشأن استئنافي؟

يتعين على المقاطعة اتخاذ قرار بشأن استئنافك خلال 30 يومًا تقويميًا من تاريخ استلام طلبك.

ماذا لو لم أتمكن من الانتظار لمدة 30 يومًا للحصول على قرار الاستئناف الخاص بي؟

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

ما هو الاستئناف العاجل؟

يتبع الاستئناف السريع عملية مماثلة للاستئناف القياسي ولكنه أسرع. وفيما يلي معلومات إضافية بشأن الاستئنافات السريعة:

- يجب عليك إثبات أن الانتظار للحصول على استئناف قياسي قد يؤدي إلى تفاقم حالتك الصحية السلوكية.
- تتبع إجراءات الاستئناف السريع مواعيد نهائية مختلفة عن الاستئناف القياسي.
- لدى المقاطعة 72 ساعة لمراجعة الاستئنافات العاجلة.
- يمكنك تقديم طلب شفوي للاستئناف العاجل.
- لا يتعين عليك تقديم طلب الاستئناف العاجل الخاص بك كتابيًا.

متى يمكنني تقديم استئناف عاجل؟

إذا كان الانتظار لمدة تصل إلى 30 يومًا للحصول على قرار الاستئناف القياسي من شأنه أن يعرض حياتك أو صحتك أو قدرتك على تحقيق أو الحفاظ على أو استعادة الحد الأقصى من الوظيفة للخطر، فيمكنك طلب استئناف عاجل.

معلومات إضافية بشأن الاستئنافات العاجلة:

- إذا كان استئنافك يلبي متطلبات الاستئناف العاجل، فستقوم المقاطعة بحل الأمر خلال 72 ساعة من استلامه.
- إذا قررت المقاطعة أن استئنافك لا يفي بمعايير الاستئناف العاجل، فسوف تكون ملزمة بتزويدك بإشعار شفوي في الوقت المناسب وسوف تقدم لك إشعارًا كتابيًا في غضون يومين تقويميين، موضحة سبب قرارها. وسوف يتبع استئنافك بعد ذلك إطارات زمنية قياسية للاستئناف الموضحة سابقًا في هذا القسم.
- إذا كنت لا توافق على قرار المقاطعة بأن استئنافك لا يفي بمعايير الاستئناف العاجل، فيمكنك تقديم شكوى.
- بعد أن تقوم مقاطعتك بحل طلبك بالاستئناف العاجل، سيتم إخطارك أنت وجميع الأطراف المتضررة شفهيًا وكتابيًا.

جلسات الاستماع العادلة بالولاية

ما هي جلسة الاستماع العادلة بالولاية؟

جلسة الاستماع العادلة بالولاية هي مراجعة مستقلة يجريها قاضي القانون الإداري من إدارة الخدمات الاجتماعية في كاليفورنيا (CDSS) لضمان حصولك على خدمات الصحة السلوكية التي يحق لك الحصول عليها بموجب برنامج Medi-Cal.
يرجى زيارة موقع إدارة الخدمات الاجتماعية في كاليفورنيا
https://www.cdss.ca.gov/hearing-requests للحصول على موارد إضافية.

ما هي حقوقي في جلسة الاستماع العادلة بالولاية؟

لديك الحق في:

- طلب إجراء جلسة استماع أمام قاضي القانون الإداري، والمعروفة أيضًا باسم جلسة الاستماع العادلة بالولاية،

لمعالجة قضيتك.

- التعرّف على كيفية طلب جلسة استماع عادلة بالولاية.
- التعرّف على القواعد التي تحدد كيفية عمل التمثيل أثناء جلسة الاستماع العادلة بالولاية.
- طلب استمرار حصولك على مزاياك أثناء إجراءات جلسة الاستماع العادلة بالولاية إذا طلبت عقد جلسة ضمن الإطار الزمني المطلوب.
- عدم دفع ثمن الخدمات المستمرة أثناء انتظار جلسة الاستماع العادلة بالولاية وإذا كان القرار النهائي لصالح تحديد المزايا السلبية للمقاطعة.

متى يمكنني التقدم بطلب للحصول على جلسة استماع عادلة بالولاية؟

يمكنك التقدم بطلب للحصول على جلسة استماع عادلة بالولاية إذا:

- قمت بتقديم استئناف وتلقيت رسالة قرار الاستئناف الذي يخبرك بأن مقاطعتك رفضت طلب الاستئناف الخاص بك.
- لم يتم حل شكواك أو استئنافك أو استئنافك العاجل في الوقت المناسب.

كيف يمكنني أن أطلب جلسة استماع عادلة بالدولة؟

يمكنك طلب جلسة استماع عادلة بالولاية:

- عبر الإنترنت: على موقع إدارة قضايا الاستئناف التابعة لإدارة الخدمات الاجتماعية: https://acms.dss.ca.gov/acms/login.request.do
- كتابيًا: أرسل طلبك إلى إدارة الرعاية الاجتماعية بالمقاطعة على العنوان الموضح في إشعار القرار السلبي بشأن الاستحقاقات، أو أرسله بالبريد إلى:
  إدارة الخدمات الاجتماعية في كاليفورنيا
  قسم جلسات الاستماع في الولاية
  صندوق بريد 944243، محطة البريد 9-17-37
  ساكرامنتو، كاليفورنيا 94244-2430
- بالفاكس: 916-651-5210 أو 916-651-2789

يمكنك أيضًا طلب جلسة استماع عادلة بالولاية أو جلسة استماع عادلة عاجلة في الولاية:

- عن طريق الهاتف:
  - *قسم جلسات الاستماع في الولاية*، الرقم المجاني **1-800-743-8525** أو **1-855-795-0634**.
  - *الاستفسارات العامة والاستجابة*، الرقم المجاني، **1-800-952-5253** أو TDD على **1- 800-952-8349**.

هل هناك موعد نهائي لطلب جلسة استماع عادلة في الولاية؟

لديك 120 يومًا من تاريخ إشعار قرار الاستئناف المكتوب من المقاطعة لطلب جلسة استماع عادلة في الولاية. إذا لم تتلق إشعارًا بالقرار السلبي بشأن الاستحقاقات، فيمكنك التقدم بطلب للحصول على جلسة استماع عادلة في الولاية في أي وقت.

هل يمكنني مواصلة الخدمات أثناء انتظار قرار جلسة الاستماع العادلة في الولاية؟

نعم، إذا كنت تتلقى حاليًا خدمات معتمدة وترغب في الاستمرار في تلقي الخدمات أثناء انتظار قرار جلسة الاستماع العادلة في الولاية، فيجب عليك طلب جلسة الاستماع العادلة في الولاية في غضون 10 أيام من تاريخ ختم إشعار قرار الاستئناف أو تسليمه إليك. وبدلاً من ذلك، يمكنك طلب عقد جلسة استماع قبل التاريخ الذي تحدده مقاطعتك لإيقاف الخدمات أو تقليصها.

ملاحظة:

- عند طلب جلسة استماع عادلة في الولاية، يجب عليك الإشارة إلى رغبتك في الاستمرار في تلقي الخدمات أثناء إجراءات جلسة الاستماع العادلة في الولاية.
- إذا طلبت الاستمرار في تلقي الخدمات وأكد القرار النهائي لجلسة الاستماع العادلة في الولاية تقليص الخدمة التي تتلقاها أو إيقافها، فلن تكون مسؤولاً عن دفع تكلفة الخدمات المقدمة أثناء انتظار جلسة الاستماع العادلة في الولاية.

متى سيتم اتخاذ القرار بشأن قرار جلسة الاستماع العادلة في ولايتي؟

بعد طلب جلسة استماع عادلة في الولاية، قد يستغرق الأمر ما يصل إلى 90 يومًا لتلقي القرار.

هل يمكنني الحصول على جلسة استماع عادلة في الولاية بشكل أسرع؟

إذا كنت تعتقد أن الانتظار لفترة طويلة سيكون ضارًا بصحتك، فقد تتمكن من الحصول على إجابة خلال ثلاثة أيام عمل. يمكنك طلب جلسة استماع عادلة سريعة إما عن طريق كتابة رسالة بنفسك أو طلب من طبيبك العام أو أخصائي الصحة النفسية أن يكتب رسالة لك. يجب أن تتضمن الرسالة المعلومات التالية:

1. شرحًا مفصلًا يوضح أن الانتظار لمدة تصل إلى 90 يومًا حتى يتم اتخاذ القرار في قضيتك يمكن أن يضر بشكل خطير بحياتك أو صحتك أو قدرتك على تحقيق أو الحفاظ على أو استعادة الحد الأقصى من الوظيفة.
2. طلب "جلسة استماع عاجلة" وقدم الرسالة مع طلبك لعقد جلسة استماع.

سيقوم قسم جلسات الاستماع بالولاية التابع لإدارة الخدمات الاجتماعية بمراجعة طلبك للحصول على جلسة استماع عادلة سريعة وتحديد ما إذا كان يفي بالمعايير. إذا تمت الموافقة على طلبك، فسيتم تحديد موعد جلسة استماع، وسيتم اتخاذ القرار خلال ثلاثة أيام عمل من تاريخ استلام قسم جلسات الاستماع بالولاية لطلبك.

التوجيه المسبق

ما هو التوجيه المسبق؟

لديك الحق في الحصول على توجيه مسبق. التوجيه المسبق هو وثيقة مكتوبة حول الرعاية الصحية الخاصة بك والتي يتم الاعتراف بها بموجب قانون كاليفورنيا. قد تسمع أحيانًا عن توجيه مسبق يُطلق عليه اسم الوصية الحية أو التوكيل الدائم. إنه يتضمن معلومات حول كيفية رغبتك في الحصول على الرعاية الصحية أو يقول ما هي القرارات التي ترغب في اتخاذها، إذا كنت غير قادر على التحدث عن نفسك أو عندما تكون غير قادر على ذلك. وقد يشمل ذلك أشياء مثل الحق في قبول أو رفض العلاج الطبي أو الجراحة أو اتخاذ خيارات أخرى للرعاية الصحية. في كاليفورنيا، تتكون التوجيهات المسبقة من جزئين:

- تعيينك لوكيل (شخص) يتخذ القرارات بشأن الرعاية الصحية الخاصة بك.
- وتعليمات الرعاية الصحية الفردية الخاصة بك.

يجب على مقاطعتك أن يكون لديها برنامج توجيه مسبق. يجب على مقاطعتك تقديم معلومات مكتوبة حول سياسات التوجيه المسبق وشرح قانون الولاية إذا طُلب منها تقديم المعلومات. إذا كنت ترغب في طلب المعلومات، فيجب عليك الاتصال برقم الهاتف الموجود على غلاف هذا الدليل للحصول على مزيد من المعلومات.

يمكنك الحصول على نموذج التوجيه المسبق من مقاطعتك أو عبر الإنترنت. في كاليفورنيا، لديك الحق في تقديم تعليمات التوجيه المسبقة إلى جميع مقدمي الرعاية الصحية لديك. لديك أيضًا الحق في تغيير أو إلغاء التوجيه المسبق الخاص بك في أي وقت.

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

وزارة العدل في كاليفورنيا
عناية: وحدة التحقيق العام
صندوق بريد 944255
ساكرامنتو، كاليفورنيا 94244-2550

مسؤوليات المقاطعة

ما هي مسؤولية مقاطعتي؟

مقاطعتك مسؤولة عن الآتي:

- معرفة ما إذا كنت تستوفي المعايير اللازمة للوصول إلى خدمات الصحة السلوكية من المقاطعة أو شبكة مقدمي الخدمات الخاصة بها.
- توفير فحص أو تقييم لتحديد ما إذا كنت بحاجة إلى خدمات الصحة السلوكية.
- توفير رقم هاتف مجاني يتم الرد عليه على مدار 24 ساعة في اليوم، وسبعة أيام في الأسبوع، والذي يمكنه أن يخبرك بكيفية الحصول على الخدمات من المقاطعة. رقم الهاتف مدرج على غلاف هذا الدليل.
- التأكد من وجود عدد كاف من مقدمي خدمات الصحة السلوكية بالقرب منك حتى تتمكن من الوصول إلى الخدمات التي تغطيها مقاطعتك عند الضرورة.
- إعلامك وتثقيفك حول الخدمات المتاحة في مقاطعتك.
- توفير الخدمات بلغتك دون أي تكلفة عليك، وإذا لزم الأمر، توفير مترجم لك مجانًا.
- تزويدك بمعلومات مكتوبة حول ما هو متاح لك بلغات أخرى أو أشكال بديلة مثل طريقة برايل أو الطباعة بحجم كبير. راجع قسم "معلومات إضافية حول مقاطعتك" الموجود في نهاية هذا الدليل للحصول على مزيد من المعلومات.
- إبلاغك بأي تغييرات مهمة في المعلومات المذكورة في هذا الدليل قبل 30 يومًا على الأقل من سريان التغييرات. ويعتبر التغيير مهمًا عندما يكون هناك زيادة أو نقصان في كمية أو أنواع الخدمات المقدمة، أو إذا كان هناك زيادة أو نقصان في عدد مقدمي الخدمات في الشبكة، أو إذا كان هناك أي تغيير آخر من شأنه أن يؤثر على المنافع التي تتلقاها من المقاطعة.
- التأكد من ربط الرعاية الصحية الخاصة بك بأي خطط أو أنظمة أخرى قد تكون ضرورية للمساعدة في انتقال رعايتك بسلاسة. ويتضمن ذلك التأكد من أن أي إحالات إلى المتخصصين أو مقدمي الخدمات الآخرين يتم متابعتها بشكل صحيح وأن مقدم الخدمة الجديد على استعداد لرعايتك.
- التأكد من أنه يمكنك الاستمرار في زيارة مقدم الرعاية الصحية الحالي الخاص بك، حتى لو لم يكن ضمن شبكتك، لفترة زمنية معينة. وهذا مهم إذا كان تغيير مقدمي الخدمات من شأنه أن يضر بصحتك أو يزيد من فرصة الحاجة إلى الذهاب إلى المستشفى.

هل النقل متوفر؟

إذا كنت تواجه صعوبة في حضور مواعيدك الطبية أو الصحية السلوكية، فإن برنامج Medi-Cal يساعدك في ترتيب وسيلة نقل لك. يجب توفير وسائل النقل لأعضاء Medi-Cal غير القادرين على توفير وسائل النقل بأنفسهم والذين لديهم ضرورة طبية لتلقي الخدمات المشمولة بالتغطية في برنامج Medi-Cal. هناك نوعان من وسائل نقل أصحاب المواعيد:

- موعد غير طبي: النقل بسيارة خاصة أو عامة للأشخاص الذين ليس لديهم طريقة أخرى للوصول إلى موعدهم.
- موعد طبي غير طارئ: النقل بواسطة سيارة إسعاف أو شاحنة مزودة بكرسي متحرك أو عربة صحية مجهزة لنقل المرضى لأولئك الذين لا يستطيعون استخدام وسائل النقل العام أو الخاص.

تتوفر وسائل النقل للرحلات إلى الصيدلية أو للحصول على الإمدادات الطبية اللازمة والأطراف الاصطناعية والأجهزة التقويمية وغيرها من المعدات.

إذا كنت مشتركًا في برنامج Medi-Cal ولكنك غير مسجل في خطة رعاية مُدارة، وتحتاج إلى نقل غير طبي إلى خدمة متعلقة بالصحة، فيمكنك الاتصال بمقدم خدمة النقل غير الطبي مباشرةً أو بمقدم الخدمة لديك للحصول على المساعدة. عند اتصالك بشركة النقل، سوف يطلبون منك معلومات حول تاريخ وتوقيت موعدك.

إذا كنت بحاجة إلى نقل طبي غير طارئ، يمكن لمقدم الخدمة الخاص بك أن يصف لك نقل طبي غير طارئ ويوصلك بمقدم خدمة النقل لتنسيق رحلتك من وإلى موعدك (مواعيدك).

لمزيد من المعلومات والمساعدة فيما يتعلق بالنقل، اتصل بخطة الرعاية المدارة الخاصة بك.

حقوق الأعضاء

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

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

- أن يتم التعامل معك باحترام شخصي واحترام لكرامتك وخصوصيتك.
- أن تحصل على تفسيرات واضحة ومفهومة لخيارات العلاج المتاحة.
- المشاركة في القرارات المتعلقة برعاية صحتك السلوكية. ويتضمن ذلك الحق في رفض أي علاج لا ترغب في تلقيه.
- الحصول على هذا الدليل للتعرف على خدمات المقاطعة والتزامات المقاطعة وحقوقك.
- طلب نسخة من سجلاتك الطبية وطلب إجراء التغييرات إذا لزم الأمر.
- أن تكون خاليًا من أي شكل من أشكال القيود أو العزلة المفروضة كوسيلة للإكراه أو التأديب أو الراحة أو الانتقام.

- الحصول على إمكانية الوصول إلى الرعاية في الوقت المناسب على مدار 24 ساعة في اليوم، و7 أيام في الأسبوع لحالات الطوارئ أو العاجلة أو الأزمات عندما تكون هناك ضرورة طبية.
- الحصول، عند الطلب، على المواد المكتوبة بتنسيقات بديلة مثل طريقة برايل، والطباعة بحجم كبير، والتنسيق الصوتي في الوقت المناسب.
- الحصول على خدمات الصحة السلوكية من المقاطعة التي تتبع عقدها الحكومي فيما يتعلق بالتوافر والقدرة والتنسيق والتغطية وتفويض الرعاية. يلزم من المقاطعة:
  - توظيف أو إبرام عقود مكتوبة مع عدد كافٍ من مقدمي الخدمات للتأكد من أن جميع أعضاء Medi-Cal المؤهلين للحصول على خدمات الصحة السلوكية يمكنهم الحصول عليها في الوقت المناسب.
  - تغطية الخدمات الطبية الضرورية خارج الشبكة بالنسبة لك في الوقت المناسب، إذا لم يكن لدى المقاطعة موظف أو مقدم خدمة متعاقد يمكنه تقديم الخدمات.

  ملاحظة: يجب على المقاطعة التأكد من عدم دفع أي مبلغ إضافي مقابل زيارة مقدم خدمة خارج الشبكة. انظر أدناه لمزيد من المعلومات:
    - *الخدمات الصحية السلوكية الضرورية طبياً* للأفراد الذين يبلغون 21 عاماً أو أكثر هي خدمات معقولة وضرورية لحماية الحياة، ومنع المرض الخطير أو الإعاقة الكبيرة، أو لتخفيف الألم الشديد. الخدمات الصحية السلوكية الضرورية طبيا للأفراد الذين تقل أعمارهم عن 21 عامًا هي الخدمات التي تدعم أو تحسن أو تجعل حالة الصحة السلوكية أكثر احتمالاً.
    - *مقدم الخدمة من خارج الشبكة* هو مقدم خدمة غير مدرج في قائمة مقدمي الخدمات في المقاطعة.
  - بناءً على طلبك، تقديم رأي ثانٍ من أخصائي رعاية صحية مؤهل داخل الشبكة أو خارجها دون أي تكلفة إضافية.
  - التأكد من تدريب مقدمي الخدمات على تقديم خدمات الصحة السلوكية التي يوافق مقدمو الخدمات على تغطيتها.
  - التأكد من أن خدمات الصحة السلوكية التي تغطيها المقاطعة كافية من حيث الكمية والمدة والنطاق لتلبية احتياجات الأعضاء المؤهلين لبرنامج Medi-Cal. ويتضمن ذلك التأكد من أن طريقة المقاطعة في الموافقة على الدفع مقابل الخدمات تعتمد على الضرورة الطبية وأن معايير الوصول مستخدمة بشكل عادل.
  - التأكد من قيام مقدمي الخدمات بإجراء تقييمات شاملة والتعاون معك لتحديد أهداف العلاج.
  - تنسيق الخدمات التي تقدمها مع الخدمات المقدمة لك من خلال خطة الرعاية المدارة أو مع مقدم الرعاية الأساسية الخاص بك، إذا لزم الأمر.
  - المشاركة في جهود الولاية لتوفير خدمات مناسبة ثقافيًا للجميع، بما في ذلك ذوي الاتقان المحدودة للغة الإنجليزية والخلفيات الثقافية والإثنية المتنوعة.
- التعبير عن حقوقك دون إحداث أي تغييرات ضارة في علاجك.

- الحصول على العلاج والخدمات وفقًا لحقوقك الموضحة في هذا الدليل ووفقًا لجميع القوانين الفيدرالية والولائية المعمول بها مثل:
  - الباب السادس من قانون الحقوق المدنية لعام 1964 كما تم تنفيذه بموجب اللوائح الواردة في الباب 45 من مدونة اللوائح الفيدرالية الجزء 80.
  - قانون التمييز على أساس السن لعام 1975 كما تم تنفيذه بموجب اللوائح الواردة في الباب 45 من مدونة اللوائح الفيدرالية الجزء 91.
  - قانون إعادة التأهيل لعام 1973.
  - الباب التاسع من تعديلات التعليم لعام 1972 (بشأن البرامج والأنشطة التعليمية).
  - البابان الثاني والثالث من قانون الأمريكيين ذوي الإعاقة.
  - القسم 1557 من قانون حماية المريض والرعاية الصحية الميسرة.
- قد تكون لديك حقوق إضافية بموجب قوانين الولاية فيما يتعلق بعلاج الصحة السلوكية. للاتصال بممثل حقوق المرضى في مقاطعتك، يرجى الاتصال بمقاطعتك باستخدام رقم الهاتف المدرج على غلاف الدليل.

القرارات السلبية بشأن الاستحقاقات

ما هي الحقوق التي أتمتع بها إذا رفضت المقاطعة تقديم الخدمات التي أريدها أو أعتقد أنني بحاجة إليها؟

إذا رفضت مقاطعتك أو حددت أو قللت أو أخرت أو أنهت خدمة تعتقد أنك بحاجة إليها، فيحق لك الحصول على إشعار كتابي من المقاطعة. يُسمى هذا الإشعار "القرار السلبي بشأن الاستحقاقات". لديك أيضًا الحق في الاختلاف مع القرار عن طريق طلب الاستئناف. تطلعك الأقسام أدناه على إشعار القرار السلبي بشأن الاستحقاقات وما يجب عليك فعله إذا كنت لا توافق على قرار المقاطعة.

ما هو القرار السلبي بشأن الاستحقاقات؟

يتم تحديد القرار السلبي بشأن الاستحقاقات من خلال أي من الإجراءات التالية التي اتخذتها المقاطعة:

- رفض أو السماح المحدود بالخدمة المطلوبة. يتضمن ذلك التحديدات القائمة على نوع أو مستوى الخدمة أو الضرورة الطبية أو الملاءمة أو الإعداد أو فعالية المزايا المغطاة.
- تخفيض أو تعليق أو إنهاء الخدمة المعتمدة سابقًا.
- رفض دفع ثمن الخدمة كليًا أو جزئيًا.
- عدم تقديم الخدمات في الوقت المناسب.
- الفشل في التصرف ضمن الإطار الزمني المطلوب لحل الشكاوى والاستئنافات بشكل قياسي. الإطار الزمني المطلوب هو كما يلي:
  - إذا قمت بتقديم شكوى إلى المقاطعة ولم تتلق ردًا كتابيًا من المقاطعة بشأن شكواك في غضون 30 يومًا.
  - إذا قمت بتقديم استئناف إلى المقاطعة ولم تتلق ردًا كتابيًا من المقاطعة بشأن استئنافك في غضون 30 يومًا.

- إذا قمت بتقديم استئناف عاجل ولم تتلق ردًا خلال 72 ساعة.
- رفض طلب العضو بالطعن في المسؤولية المالية.

ما هو إشعار القرار السلبي بشأن الاستحقاقات؟

إشعار القرار السلبي بشأن الاستحقاقات هو خطاب مكتوب ترسله لك مقاطعتك إذا قررت رفض أو تقييد أو تقليل أو تأخير أو إنهاء الخدمات التي تعتقد أنت ومقدم الخدمة أنك تستحق الحصول عليها. ويتضمن ذلك رفض:

- دفع مقابل الخدمة.
- المطالبة بالاستفادة من الخدمات غير المشمولة.
- المطالبات بالخدمات التي ليست ضرورية طبيا.
- المطالبة بالاستفادة من خدمات من نظام التسليم الخاطئ.
- طلب الطعن في المسؤولية المالية.

ملاحظة: يتم استخدام إشعار القرار السلبي بشأن الاستحقاقات أيضًا لإخبارك إذا لم يتم حل شكواك أو استئنافك أو استئنافك العاجل في الوقت المناسب، أو إذا لم تحصل على الخدمات ضمن معايير الجدول الزمني للمقاطعة لتقديم الخدمات.

توقيت الإشعار

يجب على المقاطعة إرسال الإشعار بالبريد:

- إلى العضو قبل 10 أيام على الأقل من تاريخ اتخاذ إجراء إنهاء أو تعليق أو تقليص خدمة الصحة السلوكية المعتمدة سابقًا.
- إلى العضو خلال يومي عمل من تاريخ قرار رفض الدفع أو القرارات التي تؤدي إلى رفض أو تأخير أو تعديل كل أو جزء من خدمات الصحة السلوكية المطلوبة.

هل سأحصل دائمًا على إشعار بالقرار السلبي بشأن الاستحقاقات عندما لا أحصل على الخدمات التي أريدها؟

نعم، يجب أن تتلقى إشعارًا بالقرار السلبي بشأن الاستحقاقات. إذا لم تتلق إشعارًا، فيمكنك تقديم استئناف إلى المقاطعة أو إذا كنت قد أكملت عملية الاستئناف، فيمكنك طلب جلسة استماع عادلة بالولاية. عند الاتصال بمقاطعتك، أشر إلى أنك تعرضت لقرار سلبي بشأن الاستحقاقات ولكنك لم تتلق إشعارًا. يتضمن هذا الدليل معلومات حول كيفية تقديم استئناف أو طلب جلسة استماع عادلة على مستوى الولاية، ويجب أن تكون متاحة أيضًا في مكتب مقدم الخدمة الخاص بك.

ماذا سيخبرني إشعار القرار السلبي بشأن الاستحقاقات؟

سيخبرك إشعار القرار السلبي بشأن الاستحقاقات بما يلي:

- الإجراء الذي اتخذته مقاطعتك والذي أثر عليك وعلى قدرتك على الحصول على الخدمات.
- تاريخ سريان القرار وسبب القرار.

- القواعد الحكومية أو الفيدرالية التي استند إليها القرار.
- حقوقك في تقديم استئناف إذا كنت لا توافق على قرار المقاطعة.
- كيفية الحصول على نسخ من الوثائق والسجلات والمعلومات الأخرى المتعلقة بقرار المقاطعة.
- كيفية تقديم استئناف إلى المقاطعة.
- كيفية طلب جلسة استماع عادلة في الولاية إذا لم تكن راضيًا عن قرار المقاطعة بشأن استئنافك.
- كيفية طلب استئناف سريع أو جلسة استماع عادلة سريعة.
- كيفية الحصول على المساعدة في تقديم استئناف أو طلب جلسة استماع عادلة في الولاية.
- ما هي المدة المتاحة لك لتقديم استئناف أو طلب جلسة استماع عادلة بالولاية؟
- حقك في الاستمرار في تلقي الخدمات أثناء انتظارك قرار الاستئناف أو جلسة الاستماع العادلة بالولاية، وكيفية طلب استمرار هذه الخدمات، وما إذا كانت تكاليف هذه الخدمات سيتم تغطيتها بواسطة Medi-Cal.
- عندما يتعين عليك تقديم استئنافك أو طلب جلسة استماع عادلة في الولاية إذا كنت تريد استمرار الخدمات.

ماذا يجب أن أفعل عندما أتلقى إشعارًا بالقرار السلبي بشأن الاستحقاقات؟

عندما تحصل على إشعار بالقرار السلبي بشأن الاستحقاقات، يجب عليك قراءة جميع المعلومات الموجودة في الإشعار بعناية. إذا كنت لا تفهم الإشعار، فيمكن لمقاطعتك مساعدتك. يمكنك أيضًا أن تطلب من شخص آخر أن يساعدك.

يمكنك طلب استمرار الخدمة التي تم إيقافها عند تقديم استئناف أو طلب عقد جلسة استماع عادلة بالولاية. يجب عليك طلب استمرار الخدمات في موعد لا يتجاوز 10 أيام تقويمية بعد تاريخ ختم إشعار تحديد المزايا السلبية أو تسليمه إليك، أو قبل تاريخ سريان التغيير.

مسؤوليات العضو

ما هي مسؤولياتي كعضو في برنامج Medi-Cal؟

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

- حضور علاجك في الموعد المحدد. سوف تحصل على أفضل نتيجة إذا عملت مع مقدم الخدمة الخاص بك على تطوير أهداف علاجك واتباع تلك الأهداف. إذا كنت بحاجة إلى تفويت موعد، اتصل بمقدم الخدمة قبل 24 ساعة على الأقل، وقم بإعادة جدولة الموعد إلى يوم ووقت آخر.
- احمل معك دائمًا بطاقة التعريف بالاستحقاقات من برنامج Medi-Cal وبطاقة هوية تحتوي على صورة عندما تحضر إلى العلاج.
- أخبر مقدم الخدمة الخاص بك إذا كنت بحاجة إلى مترجم قبل موعدك.
- أخبر مقدم الرعاية الصحية الخاص بك عن جميع مخاوفك الطبية. كلما كانت المعلومات التي تشاركها حول

احتياجاتك كاملة، كلما كان علاجك ناجحًا.

- تأكد من طرح أي أسئلة لديك على مقدم الخدمة الخاص بك. من المهم جدًا أن تفهم تمامًا المعلومات التي تتلقاها أثناء العلاج.
- اتبع خطوات العمل المخطط لها والتي اتفقت عليها مع مقدم الخدمة الخاص بك.
- اتصل بالمقاطعة إذا كان لديك أي أسئلة حول خدماتك أو إذا كانت لديك أي مشاكل مع مقدم الخدمة الخاص بك ولم تتمكن من حلها.
- أخبر مقدم الخدمة والولاية إذا كان هناك أي تغييرات في معلوماتك الشخصية. ويتضمن ذلك عنوانك ورقم هاتفك وأي معلومات طبية أخرى قد تؤثر على قدرتك على المشاركة في العلاج.
- تعامل مع الموظفين الذين يقدمون لك العلاج باحترام ولطف.
- إذا كنت تشك في وجود احتيال أو مخالفة، فأبلغ عنها:
  - تطلب وزارة خدمات الرعاية الصحية من أي شخص يشتبه في وجود احتيال أو إهدار أو إساءة استخدام في Medi-Cal الاتصال بخط المساعدة المعني بالاحتيال من برنامج Medi-Cal التابع لوزارة خدمات الرعاية الصحية على الرقم **1- 800-822-6222**. إذا كنت تشعر أن هذه حالة طارئة، يرجى الاتصال بالرقم **911** للحصول على المساعدة الفورية. المكالمة مجانية، ويمكن أن يبقى المتصل مجهول الهوية.
  - يمكنك أيضًا الإبلاغ عن الاحتيال أو الإساءة المشتبه بها عبر البريد الإلكتروني إلى fraud@dhcs.ca.gov أو استخدام النموذج عبر الإنترنت على http://www.dhcs.ca.gov/individuals/Pages/StopMedi-CalFraud.aspx

هل يجب عليّ أن أدفع مقابل Medi-Cal؟

لا يتعين على معظم الأشخاص المشتركين في Medi-Cal دفع أي شيء مقابل الخدمات الطبية أو الصحية السلوكية. في بعض الحالات قد يتعين عليك دفع تكاليف الخدمات الطبية و/أو الصحية السلوكية بناءً على مبلغ المال الذي تحصل عليه أو تكسبه كل شهر.

- إذا كان دخلك أقل من الحدود المقررة من برنامج Medi-Cal لحجم عائلتك، فلن تضطر إلى دفع ثمن الخدمات الطبية أو الصحية السلوكية.

- إذا كان دخلك أكبر من الحدود المقررة من برنامج Medi-Cal لحجم عائلتك، فسيتعين عليك دفع بعض المال مقابل خدمات الصحة الطبية أو السلوكية. المبلغ الذي تدفعه يسمى "حصتك من التكلفة". بمجرد دفع "حصتك من التكلفة"، سوف يقوم Medi-Cal بدفع بقية فواتيرك الطبية المغطاة لهذا الشهر. في الأشهر التي لا تكون لديك فيها نفقات طبية، لن يتعين عليك دفع أي شيء.

- قد يتعين عليك دفع "رسوم مشاركة" مقابل أي علاج بموجب Medi-Cal. وهذا يعني أنك تدفع مبلغًا من جيبك الخاص في كل مرة تحصل فيها على خدمة طبية أو تذهب إلى قسم الطوارئ في المستشفى للحصول على خدماتك المنتظمة.
- سيخبرك مقدم الخدمة إذا كنت بحاجة إلى دفع مبلغ إضافي.

إشعار عدم التمييز

التمييز مخالف للقانون. تلتزم مقاطعة لوس أنجلوس بقوانين الحقوق المدنية على مستوى الولاية والفيدرالية. لا تمارس مقاطعة لوس أنجلوس التمييز غير القانوني أو استبعاد الأشخاص أو معاملتهم بشكل مختلف بسبب الجنس أو العرق أو اللون أو الدين أو الأصول أو الأصل القومي أو تحديد المجموعة العرقية أو العمر أو الإعاقة النفسية أو الإعاقة الجسدية أو الحالة الطبية أو المعلومات الجينية أو الحالة الاجتماعية أو الجنس أو الهوية الجدرية أو التوجه الجنسي.

توفر مقاطعة لوس أنجلوس:

- المساعدات والخدمات المجانية للأشخاص ذوي الإعاقة لمساعدتهم على التواصل الفعال، مثل توفير ما يلي:
  - مترجمو لغة الإشارة المؤهلون
  - كتابة المعلومات بأشكال أخرى (نسخ مطبوعة كبيرة الحجم أو طريقة برايل أو نسخة صوتية أو أشكال إلكترونية يسهل الوصول إليها)

- خدمات لغوية مجانية للأشخاص الذين ليست اللغة الإنجليزية لغتهم الأولى، تشمل هذه الخدمات على سبيل المثال:
  - مترجمون مؤهلون
  - المعلومات مكتوبة بلغات أخرى

إذا كنت بحاجة إلى هذه الخدمات، اتصل بالمقاطعة على مدار 24 ساعة في اليوم، 7 أيام في الأسبوع عن طريق الاتصال بالرقم 1-800-854-7771. أو إذا لم يكن بإمكانك السماع أو التحدث جيدًا، يُرجى الاتصال بالرقم (711 TTY). عند الطلب، يمكن توفير المستند لك بلغة برايل أو طباعة كبيرة الحجم أو تنسيقات إلكترونية يسهل الوصول إليها.

كيفية تقديم شكوى

إذا كنت تعتقد أن مقاطعة لوس أنجلوس فشلت في تقديم هذه الخدمات أو مارست التمييز بشكل غير قانوني بطريقة أخرى على أساس الجنس أو العرق أو اللون أو الدين أو الأصول أو الأصل القومي أو تحديد المجموعة العرقية أو العمر أو الإعاقة العقلية أو الإعاقة الجسدية أو الحالة الطبية أو المعلومات الجينية أو الحالة الاجتماعية أو الجنس أو الهوية الجندرية أو التوجه الجنسي، فيمكنك تقديم شكوى إلى مقاطعة لوس أنجلوس عبر الهاتف أو الكتابة أو شخصيًا أو إلكترونيًا:

إدارة الصحة النفسية

- عن طريق الهاتف: اتصل بمكتب حقوق المرضى بإدارة الصحة النفسية لمقاطعة لوس أنجلوس بين الساعة 8:30 صباحًا و5:00 مساءً على الرقم 9996-700 (800) أو 4888-738 (213). أو إذا لم يكن بإمكانك السماع أو التحدث جيدًا، يُرجى الاتصال بالرقم (711 TTY).
- كتابة: املأ نموذج الشكوى أو أرسل رسالة إلى:
  مكتب حقوق المرضى بإدارة الصحة النفسية بمقاطعة لوس أنجلوس
  510 شارع سواث فيرمونت أفنيو، الطابق 21، لوس أنجلوس، كاليفورنيا 90020
- حضوريًا: قم بزيارة عيادة طبيبك أو إدارة الصحة النفسية لمقاطعة لوس أنجلوس على العنوان التالي: 510 شارع سواث فيرمونت أفنيو، لوس أنجلوس، كاليفورنيا 90020، وقل إنك تريد تقديم شكوى.
- إلكترونيًا: قم بزيارة موقع مكتب حقوق المرضى التابع لإدارة الصحة النفسية في مقاطعة لوس أنجلوس على الرابط https://dmh.lacounty.gov/our-services/patients-rights/

إدارة الصحة العامة ومكافحة تعاطي المخدرات و الوقاية منها

- عن طريق الهاتف: اتصل بإدارة مكافحة تعاطي المخدرات والوقاية منها التابع لإدارة الصحة العامة بمقاطعة لوس أنجلوس بين الساعة 8:00 صباحًا و5:00 مساءً عن طريق الاتصال بالرقم 4532-299 (626) أو 7900-742 (888)، واضغط على الرقم 2. أو إذا لم يكن بإمكانك السماع أو التحدث جيدًا، يُرجى الاتصال بالرقم (711 TTY).
- كتابة: املأ نموذج الشكوى أو أرسل رسالة إلى:

  قسم الوقاية من تعاطي المخدرات والسيطرة عليها، العقود والامتثال 1000 شارع ساوث فريمونت أفنيو، المبنى A9 شرقًا، الطابق الثالث، الصندوق 34، ألهامبرا، كاليفورنيا 91803

- حضوريًا: قم بزيارة عيادة طبيبك أو إدارة مكافحة تعاطي المخدرات والوقاية منها في العنوان التالي 1000 شارع ساوث فريمونت أفنيو، المبنى A9 شرقًا، ألهامبرا، كاليفورنيا 91803، وقل إنك تريد تقديم شكوى.
- إلكترونيًا: قم بزيارة موقع ويب مكافحة تعاطي المخدرات والوقاية منها وموارد المرضى على http://ph.lacounty.gov/sapc/PatientPublic.htm.

مكتب الحقوق المدنية - إدارة خدمات الرعاية الصحية في كاليفورنيا

يمكنك أيضًا تقديم شكوى بشأن الحقوق المدنية إلى إدارة خدمات الرعاية الصحية في كاليفورنيا أو مكتب الحقوق المدنية عبر الهاتف أو كتابة أو إلكترونيًا.

- عبر الهاتف: اتصل بالرقم **916-440-7370** إذا لم يكن بإمكانك السماع أو التحدث جيدًا، يُرجى الاتصال بالرقم **711 (مرحل ولاية كاليفورنيا)**.

- كتابة: املأ نموذج الشكوى أو أرسل رسالة إلى:

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

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

- إلكترونيًا: أرسل رسالة بريد إلكتروني إلى العنوان التالي CivilRights@dhcs.ca.gov.

مكتب الحقوق المدنية - وزارة خدمات الرعاية الصحية والإنسانية الأمريكية

إذا كنت تعتقد أنك تعرضت للتمييز على أساس الجنس أو العرق أو اللون أو الدين أو النسب أو الأصل القومي أو العمر أو الإعاقة؛ يمكنك كذلك تقديم شكوى بخصوص الحقوق المدنية إلى وزارة خدمات الرعاية الصحية والإنسانية الأمريكية، مكتب الحقوق المدنية، وذلك عبر الهاتف أو كتابة أو إلكترونيًا.

- عبر الهاتف: الاتصال بالرقم **1-800-368-1019** إذا لم يكن بإمكانك السماع أو التحدث جيدًا، يُرجى الاتصال

.TTY/TDD 1-800-537-7697

- كتابة: املأ نموذج الشكوى أو أرسل رسالة إلى:

وزارة خدمات الرعاية الصحية والإنسانية الأمريكية
200 شارع إندبندنس أفينيو، الجنوب الغربي
الغرفة 509إف، بناية إتش إتش إتش.
واشنطن العاصمة، 20201

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

- إلكترونيا: يمكنكم زيارة بوابة شكاوى مكتب الحقوق المدنية على الرابط التالي:
https://ocrportal.hhs.gov/ocr/portal/lobby.jsf