

مقاطعة Sacramento

دليل الأعضاء في لخدمات الصحة السلوكية



خدمات الصحة النفسية المتخصصة ونظام Medi-Cal

للتوصيل المنظم للأدوية

7001-A East Parkway, Suite 100

Sacramento, CA 95823

خدمات الصحة السلوكية على مدار الساعة طوال أيام الأسبوع – خط الفحص الأولي والتنسيق

916-875-1055، خط تحويل CA 711، أو الهاتف المجاني 1-888-881-4881

ساعات العمل: 24 ساعة في اليوم، 365 يومًا في السنة

تاريخ النفاذ: 1 كانون الثاني/يناير 2025¹

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

English Tagline

ATTENTION: If you need help in your language call 1-916-875-6069 (TTY: 711). Aids and services for people with disabilities, like documents in braille and large print, are also available. Call 1-916-875-6069 (TTY: 711). These services are free of charge.

الشعار بالعربية (Arabic)

يُرجى الانتباه: إذا احتجت إلى المساعدة بلغتك، فاتصل بـ 1-916-875-6069 (TTY: 711). تتوفر أيضًا المساعدات والخدمات للأشخاص ذوي الإعاقة، مثل المستندات المكتوبة بطريقة بريـل والخط الكبير. اتصل بـ 1-916-875-6069 (TTY: 711). هذه الخدمات مجانية.

Հայերեն պիտակ (Armenian)

ՈՒՇԱԴՐՈՒԹՅՈՒՆ: Եթե Ձեզ օգնություն է հարկավոր Ձեր լեզվով, զանգահարեք 1-916-875-6069 (TTY: 711): Կան նաև օժանդակ միջոցներ ու ծառայություններ հաշմանդամություն ունեցող անձանց համար, օրինակ՝ Բրայլի գրատիպով ու խոշորատառ տպագրված կյութեր: Չանգահարեք 1-916-875-6069 (TTY: 711): Այդ ծառայություններն անվճար են:

ប្លាសម្ព័ន្ធជាភាសាខ្មែរ (Cambodian)

ចំណាំ: បើអ្នក ត្រូវ ការជំនួយ ជាភាសា របស់អ្នក សូម ទូរស័ព្ទទៅលេខ 1-916-875-6069 (TTY: 711)។ ជំនួយ និង សេវាកម្ម សម្រាប់ ជនពិការ ដូចជាឯកសារសរសេរជាអក្សរធំ សម្រាប់ជនពិការភ្នែក ឬឯកសារសរសេរជាអក្សរពុម្ពធំ ក៏អាចរកបានផងដែរ។ ទូរស័ព្ទមកលេខ 1-916-875-6069 (TTY: 711)។ សេវាកម្មទាំងនេះមិនគិតថ្លៃឡើយ។

简体中文标语 (Chinese)

请注意：如果您需要以您的母语提供帮助，请致电 1-916-875-6069 (TTY: 711)。另外还提供针对残疾人士的帮助和服务，例如盲文和需要较大字体阅读，也是方便取用的。请致电 1-916-875-6069 (TTY: 711)。这些服务都是免费的。

مطلب به زبان فارسی (Farsi)

توجه: اگر می‌خواهید به زبان خود کمک دریافت کنید، با 1-916-875-6069 (TTY: 711) تماس بگیرید. کمک‌ها و خدمات مخصوص افراد دارای معلولیت، مانند نسخه‌های خط بریل و چاپ با حروف بزرگ، نیز موجود است. با 1-916-875-6069 (TTY: 711) این خدمات رایگان ارائه می‌شوند.

हिंदी टैगलाइन (Hindi)

ध्यान दें: अगर आपको अपनी भाषा में सहायता की आवश्यकता है तो 1-916-875-6069 (TTY: 711) पर कॉल करें। अशक्तता वाले लोगों के लिए सहायता और सेवाएं, जैसे ब्रेल और बड़े प्रिंट में भी दस्तावेज़ उपलब्ध हैं। 1-916-875-6069 (TTY: 711) पर कॉल करें। ये सेवाएं नि: शुल्क हैं।

Nqe Lus Hmoob Cob (Hmong)

CEEB TOOM: Yog koj xav tau kev pab txhais koj hom lus hu rau 1-916-875-6069 (TTY: 711). Muaj cov kev pab txhawb thiab kev pab cuam rau cov neeg xiam oob qhab, xws li puav leej muaj ua cov ntawv su thiab luam tawm ua tus ntawv loj. Hu rau 1-916-875-6069 (TTY: 711). Cov kev pab cuam no yog pab dawb xwb.

日本語表記 (Japanese)

注意日本語での対応が必要な場合は 1-916-875-6069 (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。1-916-875-6069 (TTY: 711)へお電話ください。これらのサービスは無料で提供しています。

한국어 태그라인 (Korean)

유의사항: 귀하의 언어로 도움을 받고 싶으시면 1-916-875-6069 (TTY: 711) 번으로 문의하십시오. 점자나 큰 활자로 된 문서와 같이 장애가 있는 분들을 위한 도움과 서비스도 이용 가능합니다. 1-916-875-6069 (TTY: 711) 번으로 문의하십시오. 이러한 서비스는 무료로 제공됩니다.

ແທກໄລພາສາລາວ (Laotian)

ປະກາດ: ຖ້າທ່ານຕ້ອງການຄວາມຊ່ວຍເຫຼືອໃນພາສາຂອງທ່ານໃຫ້ໂທຫາເບີ 1-916-875-6069 (TTY: 711). ອັງກິດຄວາມຊ່ວຍເຫຼືອແລະການບໍລິການສໍາລັບຄົນລູກການ ແລ້ນເອກະສານທີ່ເປັນອັກສອນນູນແລະມີໂຕລິມໃຫຍ່ ໃຫ້ໂທຫາເບີ 1-916-875-6069 (TTY: 711). ການບໍລິການເຫຼົ່ານີ້ບໍ່ຕ້ອງເສຍຄ່າໃຊ້ຈ່າຍໃດໆ.

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 1-916-875-6069 (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 nzaih bun longc. Douc waac daaih lorx 1-916-875-6069 (TTY: 711). Naaiv deix nzie weih gong-bou jauv-louc se benx wang-henh tengx mv zuqc cuotv nyaanh oc.

ਪੰਜਾਬੀ ਟੈਗਲਾਈਨ (Punjabi)

ਧਿਆਨ ਦਿਓ: ਜੇ ਤੁਹਾਨੂੰ ਆਪਣੀ ਭਾਸ਼ਾ ਵਿੱਚ ਮਦਦ ਦੀ ਲੋੜ ਹੈ ਤਾਂ ਕਾਲ ਕਰੋ 1-916-875-6069 (TTY: 711). ਅਪਾਰਜ ਲੋਕਾਂ ਲਈ ਸਹਾਇਤਾ ਅਤੇ ਸੇਵਾਵਾਂ, ਜਿਵੇਂ ਕਿ ਬ੍ਰੇਲ ਅਤੇ ਮੋਟੀ ਛਪਾਈ ਵਿੱਚ ਦਸਤਾਵੇਜ਼, ਵੀ ਉਪਲਬਧ ਹਨ। ਕਾਲ ਕਰੋ 1-916-875-6069 (TTY: 711). ਇਹ ਸੇਵਾਵਾਂ ਮੁਫਤ ਹਨ।

Русский слоган (Russian)

ВНИМАНИЕ! Если вам нужна помощь на вашем родном языке, звоните по номеру 1-916-875-6069 (линия ТТУ: 711). Также предоставляются средства и услуги для людей с ограниченными возможностями, например документы крупным шрифтом или шрифтом Брайля. Звоните по номеру 1-916-875-6069 (линия ТТУ: 711). Такие услуги предоставляются бесплатно.

Mensaje en español (Spanish)

ATENCIÓN: si necesita ayuda en su idioma, llame al 1-916-875-6069 (TTY: 711). También ofrecemos asistencia y servicios para personas con discapacidades, como documentos en braille y con letras grandes. Llame al 1-916-875-6069 (TTY: 711). Estos servicios son gratuitos.

Tagalog Tagline (Tagalog)

ATENSIYON: Kung kailangan mo ng tulong sa iyong wika, tumawag sa 1-916-875-6069 (TTY: 711). Mayroon ding mga tulong at serbisyo para sa mga taong may kapansanan, tulad ng mga dokumento sa braille at malaking print. Tumawag sa 1-916-875-6069 (TTY: 711). Libre ang mga serbisyong ito.

แท็กไลน์ภาษาไทย (Thai)

โปรดทราบ: หากคุณต้องการความช่วยเหลือเป็นภาษาของคุณ กรุณาโทรศัพท์ไปที่หมายเลข 1-916-875-6069 (TTY: 711) นอกจากนี้ ยังพร้อมให้ความช่วยเหลือและบริการต่าง ๆ สำหรับบุคคลที่มีความพิการ เช่น เอกสารต่าง ๆ ที่เป็นอักษรเบรลล์และเอกสารที่พิมพ์ด้วยตัวอักษรขนาดใหญ่ กรุณาโทรศัพท์ไปที่หมายเลข 1-916-875-6069 (TTY: 711) ไม่มีค่าใช้จ่ายสำหรับบริการเหล่านี้

Примітка українською (Ukrainian)

УВАГА! Якщо вам потрібна допомога вашою рідною мовою, телефонуйте на номер 1-916-875-6069 (TTY: 711). Люди з обмеженими можливостями також можуть скористатися допоміжними засобами та послугами, наприклад, отримати документи, надруковані шрифтом Брайля та великим шрифтом. Телефонуйте на номер 1-916-875-6069 (TTY: 711). Ці послуги безкоштовні.

Khẩu hiệu tiếng Việt (Vietnamese)

CHÚ Ý: Nếu quý vị cần trợ giúp bằng ngôn ngữ của mình, vui lòng gọi số 1-916-875-6069 (TTY: 711). Chúng tôi cũng hỗ trợ và cung cấp các dịch vụ dành cho người khuyết tật, như tài liệu bằng chữ nổi Braille và chữ khổ lớn (chữ hoa). Vui lòng gọi số 1-916-875-6069 (TTY: 711). Các dịch vụ này đều miễn phí.

جدول المحتويات

6	لغات وتنسيقات أخرى
8	معلومات الاتصال بالمقاطعة
9	الغرض من هذا الدليل
10	معلومات عن خدمات الصحة السلوكية
13	الوصول إلى خدمات الصحة السلوكية
21	اختيار مقدم الخدمة
24	حقك في الوصول إلى سجلات الصحة السلوكية ومعلومات دليل مقدمي الخدمات باستخدام الأجهزة الذكية
25	نطاق الخدمات
43	الخدمات المتاحة عبر الهاتف أو الرعاية الصحية عن بعد
44	عملية حل المشكلات: لتقديم تظلم أو طعن أو طلب جلسة استماع عادلة على مستوى الولاية
55	التوجيه المسبق
56	الحقوق والمسؤوليات
65	معلومات إضافية عن مقاطعتك
66	إشعار عدم التمييز

لغات أخرى

إذا كنت بحاجة إلى مساعدة بلغتك، اتصل على الهاتف (TTY: 711) 1-916-875-6069. وتتوفر أيضًا المساعدات والخدمات للأفراد ذوي الإعاقة، مثل الوثائق المكتوبة بخط برايل والمطبوعة بخط كبير. اتصل على (TTY: 711) 1-916-875-6069. هذه الخدمات مجانية.

تنسيقات أخرى

يمكنك الحصول على هذه المعلومات بتنسيقات أخرى مجانًا، مثل خط برايل والبنط الكبير بحجم 20 نقطة والتنسيقات الصوتية والتنسيقات الإلكترونية سهلة الاستخدام. اتصل بالهاتف الخاص بالولاية المدرج على غلاف هذا الدليل (TTY: 711). المكالمات مجانية.

خدمات الترجمة الشفوية

توفر المقاطعة خدمات الترجمة الشفوية مجانًا من مترجم شفوي مؤهل، على مدار 24 ساعة. لا يتوجب عليك الاستعانة بأحد أفراد أسرتك أو أحد أصدقائك للترجمة الشفوية. ولا نشجع اللجوء للقاصرين في الترجمة الشفوية إلا في حالة الطوارئ. تتوفر لك خدمات الترجمة الشفوية

والخدمات اللغوية والثقافية مجانًا. المساعدة متاحة 24 ساعة في اليوم، على مدار 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). المكالمات مجانية.

معلومات الاتصال بالمقاطعة

نحن مستعدون للمساعدة. ستساعدك معلومات الاتصال التالية الخاصة بالمقاطعة في الحصول على الخدمات التي تحتاج إليها.

مركز الاتصال بقسم خدمات الصحة السلوكية - الفحص الأولي والتنسيق

(BHS-SAC، Behavioral Health Services – Screening and Coordination)

الهاتف: 916-875-1055، خط تحويل CA 711، أو الهاتف المجاني 1-888-881-4881

صفحة الويب: [مركز الاتصال BHS-SAC](#)

الموقع الإلكتروني لمقاطعة Sacramento: [الصفحة الرئيسية لخدمات الصحة السلوكية](#)

خطة الصحة النفسية (MHP، Mental Health Plan): [قوائم مقدمي خدمات MHP](#)

نظام Medi-Cal للتوصيل المنظم للأدوية (SUPT، Drug Medi-Cal Organized Delivery System) (DMC-ODS):

[دليل مقدمي خدمات SUPT-DMC-ODS](#)

بوابة وصول أعضاء المقاطعة: (متاحة قريباً)

من يجب أن أتصل به 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 لمنع الانتحار على الهاتف (8255) 1-800-273-TALK. الدردشة متاحة على

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

للوصول إلى برامجك المحلية، يرجى الاتصال بـ:

فريق الاستجابة للعافية المجتمعية (CWRT، Community Wellness Response Team): اتصل على 988 أو

916-999-HOPE (4673)

[فريق الاستجابة للعافية المجتمعية \(CWRT\)](#)

برامج نقطة التحول المجتمعية – عيادة الرعاية العاجلة للصحة العقلية: 916-520-2460

ساعات العمل (بدون حجز موعد): على مدار 24 ساعة، 7 أيام في الأسبوع، 365 يومًا في السنة

2130 Stockton Blvd., Building 300

Sacramento, CA 95817

الغرض من هذا الدليل

ما أهمية قراءة هذا الدليل؟

تتوفر في مقاطعتك خطة للصحة النفسية تتيح خدمات الصحة النفسية المعروفة باسم "خدمات الصحة النفسية المتخصصة". بالإضافة إلى ذلك، يوجد في مقاطعتك نظام Medi-Cal للتوصيل المنظم للأدوية والذي يوفر خدمات للتعافي من إدمان الكحول أو المخدرات، والمعروف باسم "خدمات اضطراب تعاطي المواد". تُعرف هذه الخدمات مجتمعة باسم "خدمات الصحة السلوكية"، ومن المهم أن يكون لديك معلومات عن هذه الخدمات حتى تتمكن من الحصول على الرعاية التي تحتاج إليها. يوضح لك هذا الدليل المزايا وكيفية الحصول على الرعاية. ويجب أيضاً عن العديد من تساؤلاتك.

سوف تتعلم:

- كيفية الحصول على خدمات الصحة السلوكية من خلال مقاطعتك.
- المزايا التي يمكنك الوصول إليها
- ما يمكنك فعله إذا كان لديك سؤال أو مشكلة.
- حقوقك ومسؤولياتك بوصفك أحد سكان مقاطعتك.
- المعلومات الإضافية بشأن مقاطعتك، والتي يمكن الاطلاع عليها في نهاية هذا الدليل.

إذا لم تقرأ هذا الدليل الآن، فيجب عليك الاحتفاظ به إلى أن تتاح لك قراءته لاحقاً. تم تصميم هذا الكتاب ليستخدم مع الكتاب الذي حصلت عليه عند تسجيلك للحصول على مزايا Medi-Cal. إذا كانت لديك أي تساؤلات حول مزايا Medi-Cal، فاتصل بالمقاطعة باستخدام رقم الهاتف الموجود على مقدمة هذا الكتاب.

أين يمكنني أن أحصل على مزيد من المعلومات بشأن Medi-Cal؟

تفضل بزيارة موقع وزارة خدمات الرعاية الصحية على الرابط التالي:

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

لمزيد من المعلومات حول Medi-Cal.

معلومات عن خدمات الصحة السلوكية

كيف تعرف إذا كنت أنت أو شخص تعرفه في حاجة إلى المساعدة؟

يُمر العديد من الأفراد بأوقات عصيبة في الحياة وقد يعانون من مشاكل الصحة النفسية أو تعاطي المخدرات. أهم شيء يجب عليك أن تتذكره هو أن المساعدة متاحة. إذا كنت أنت أو أحد أفراد أسرتك مؤهلاً لبرنامج Medi-Cal وتحتاج إلى خدمات الصحة السلوكية، فيجب عليك الاتصال بخط الوصول المتاح على مدار 24 ساعة طوال أيام الأسبوع والمدرج على غلاف هذا الدليل. يمكن أن تساعدك خطة الرعاية المدارة الخاصة بك أيضًا في التواصل مع مقاطعتك إذا كانوا يرون 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 تحتاج إليها.

ويمكن أن تساعدك القائمة 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 تكون مؤشرًا 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 إدمان المخدرات:

الأفكار والمشاعر

- تغيرات مزاجية قوية، ربما بدون سبب، مثل:
 - زيادة القلق والتوتر والخوف
 - الحزن الشديد أو الاكتئاب
 - الشعور بالنشوة والسعادة المفرطة
 - تقلب المزاج أو الشعور بالغضب لفترة طويلة
- التفكير في الانتحار
- التركيز فقط على الحصول على الكحول أو المخدرات واستخدامها
- صعوبات في التركيز أو الذاكرة أو التفكير المنطقي والكلام يصعب تفسيرها
- صعوبات في السمع أو النظر أو الإحساس بالأشياء التي يصعب تفسيرها أو التي يجزم معظم الناس إنها غير موجودة

الحالة البدنية

- العديد من المشاكل الجسدية، ربما بدون أسباب واضحة، مثل:
 - الصداع

- آلام المعدة
- النوم كثيرًا أو قليلًا
- تناول الكثير أو القليل من الطعام
- عدم القدرة على التحدث بوضوح
- تدهور المظهر أو مشكلات تتعلق بالمظهر، مثل:

- فقدان الوزن أو زيادته المفاجئة
- احمرار العينين واتساع بؤبؤ العين بشكل غير عادي
- رائحة غريبة في النفس أو الجسم أو الملابس

الحالة السلوكية

- المشكلات السلوكية بسبب التغيرات في صحتك العقلية أو تعاطي الكحول أو المخدرات، مثل:
- وجود مشاكل في العمل أو المدرسة
- مشاكل في العلاقات مع الآخرين أو العائلة أو الأصدقاء
- نسيان التزاماتك
- عدم القدرة على القيام بالأنشطة اليومية المعتادة
- تجنب الأصدقاء أو العائلة أو الأنشطة الاجتماعية
- التصرفات بسرية أو الحاجة للمال في السر
- مخالفات القانون بسبب التغيرات التي تطرأ على صحتك النفسية أو تعاطي الكحول أو المخدرات

الأعضاء تحت سن 21 عامًا

كيف أعرف أن الطفل أو المراهق يحتاج إلى المساعدة؟

يمكنك الاتصال بمقاطعتك أو خطة الرعاية المدارية لإجراء فحص أولي وتقييم لطفلك الصغير أو المراهق إذا كنت تظن أنه تظهر عليه علامات تشير إلى وجود مشكلة صحية سلوكية. إذا كان طفلك الصغير أو المراهق مؤهلاً للحصول على خدمات Medi-Cal وأظهر الفحص الأولي أو التقييم أن هناك حاجة إلى خدمات الصحة السلوكية، فستقوم المقاطعة بترتيب حصول طفلك الصغير أو المراهق على خدمات الصحة السلوكية. يمكن أن تساعدك خطة الرعاية المدارية الخاصة بك أيضًا في الاتصال بمقاطعتك إذا كانوا يرون أن طفلك الصغير أو المراهق يحتاج إلى خدمات الصحة السلوكية التي لا تغطيها خطة الرعاية المدارية. تتوفر أيضًا خدمات للأباء والأمهات الذين يشعرون بالتوتر بسبب حالة أطفالهم.

قد لا يحتاج القاصرون الذين تبلغ أعمارهم 12 عامًا أو أكثر إلى موافقة الوالدين لتلقي خدمات الصحة النفسية في العيادة الخارجية أو خدمات المأوى السكني إذا كان الشخص المتخصص المعالج يرى أن القاصر ناضج بما يكفي للحصول على 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 المعالج المتخصص أن مشاركتها غير مناسبة بعد التشاور مع القاصر.

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

- مشكلات كثيرة في التركيز أو السكون، مما يعرضهم للخطر الجسدي أو يسبب لهم مشكلات في المدرسة
- الشعور بالقلق أو الخوف الشديد الذي يعيق القيام بالأنشطة اليومية
- الشعور بخوف شديد مفاجئ بلا سبب، مع تسارع ضربات القلب أو التنفس السريع في بعض الأحيان
- الشعور بالحزن الشديد أو تجنب الآخرين لمدة أسبوعين أو أكثر، مما يسبب مشاكل في الأنشطة اليومية
- التقلبات المزاجية القوية التي تسبب مشاكل في العلاقات
- التغيرات الكبيرة في السلوك
- عدم تناول الطعام أو التقيؤ أو استخدام الأدوية التي تسبب فقدان الوزن
- الاستخدام المتكرر للكحول أو المخدرات
- السلوك الحاد الخارج عن السيطرة والذي يمكن أن يؤدي إلى أذى النفس أو الآخرين
- التخطيط أو محاولة إيذاء النفس أو قتلها
- المشاجرات المتكررة، أو استخدام السلاح، أو التخطيط الجاد لإيذاء الآخرين

الوصول إلى خدمات الصحة السلوكية

كيف يمكنني الحصول على خدمات الصحة السلوكية؟

إذا كنت تظن 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 يجزى لك فحص أولي وسيتم تحديد موعد للتقييم.

يمكنك أيضًا طلب خدمات الصحة السلوكية من خطة الرعاية المدارة الخاصة بك إذا كنت عضوًا بها. إذا قررت خطة الرعاية المدارة أنك تلبي معايير الوصول إلى خدمات الصحة السلوكية، فستساعدك خطة الرعاية المدارة في الحصول على تقييم حتى تتلقى خدمات الصحة السلوكية من خلال مقاطعتك. وفي نهاية المطاف، يمكنك الحصول على خدمات الصحة السلوكية من أي جهة. كما قد تتمكن من تلقي خدمات الصحة السلوكية من خلال خطة الرعاية المدارة الخاصة بك بالإضافة إلى خدمات الصحة السلوكية من خلال مقاطعتك. يمكنك الوصول إلى هذه الخدمات من خلال مقدم خدمات الرعاية الصحية السلوكية المسؤول عنك إذا قرر مقدم خدمات الرعاية أن تلك الخدمات مناسبة لك من الناحية السريرية وما دامت 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 فرد آخر أو مؤسسة أخرى، بما في ذلك طبيبك العام/المعالج، أو مدرستك، أو أحد أفراد أسرتك، أو الوصي، أو خطة الرعاية المدارة الخاصة بك، أو وكالات المقاطعة الأخرى. عادةً، سيحتاج طبيبك أو خطة الرعاية المدارة إلى موافقتك أو إذن الوالد أو مقدم الرعاية للطفل، لإجراء الإحالة مباشرة إلى المقاطعة، باستثناء الحالات الطارئة.
- لا يجوز لمقاطعتك رفض طلب إجراء تقييم أولي لتحديد ما إذا كنت تستوفي معايير تلقي خدمات الصحة السلوكية أم لا.
- يمكن توفير خدمات الصحة السلوكية من قبل المقاطعة أو مقدمي الخدمات الآخرين الذين تتعاقد المقاطعة معهم (مثل العيادات أو مراكز العلاج أو المؤسسات المجتمعية أو مقدمي الخدمات من الأفراد).

من أين يمكنني الحصول على خدمات الصحة السلوكية؟

يمكنك الحصول على خدمات الصحة السلوكية في المقاطعة التي تعيش فيها، وخارج مقاطعتك إذا لزم الأمر. تقدم كل مقاطعة خدمات الصحة السلوكية للأطفال والشباب والبالغين وكبار السن. إذا كنت دون سن 21 عامًا، فأنت مؤهل للحصول على تغطية ومزايا إضافية بموجب الفحص الأولي المبكر والدوري والتشخيص والعلاج. لمزيد من المعلومات، راجع قسم "الفحص الأولي المبكر والدوري والتشخيص والعلاج" في هذا الدليل.

ستساعدك مقاطعتك في العثور على مقدم خدمة يمكنه توفير الرعاية التي تحتاج إليها. يجب على المقاطعة إحالتك إلى أقرب مقدم خدمة لمنزلك، أو وفقًا لاعتبارات الوقت أو المسافة التي تلبى احتياجاتك.

متى يمكنني الحصول على خدمات الصحة السلوكية؟

يتعين على مقاطعتك الالتزام بمعايير زمن الموعد عند تحديد موعد الخدمة لك. بالنسبة لخدمات الصحة النفسية، يجب على المقاطعة أن تحجز لك موعدًا:

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

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

- في غضون 10 أيام عمل من طلبك غير العاجل لبدء الخدمات مع مقدم خدمات علاج لاضطراب تعاطي المخدرات في العيادات الخارجية وخدمات العيادات الخارجية المكثفة؛
- خلال 3 أيام عمل من طلبك للحصول على خدمات برنامج علاج إدمان المخدرات؛
- موعد متابعة غير عاجل خلال 10 أيام إذا كنت تخضع لدورة علاج لاضطراب تعاطي المخدرات المزمّن، باستثناء حالات معينة يحددها مقدم خدمات الرعاية الصحية المسؤول عنك.

ومع ذلك، قد تكون هذه الأوقات أطول إذا قرر مقدم الخدمة المسؤول عنك أن وقت الانتظار الأطول مناسب طبيًا وليس ضارًا بصحتك. وإذا 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 تظلم إذا لم تتلق الرعاية في الوقت المناسب. لمزيد من المعلومات حول تقديم تظلم، راجع قسم "عملية التظلم" في هذا الدليل.

ما هي الخدمات الطارئة؟

الخدمات الطارئة هي خدمات مقدمة للأعضاء الذين يعانون من حالة طبية غير متوقعة، بما في ذلك الحالات الطبية النفسية الطارئة. تتضمن الحالات الطبية الطارئة أعراضًا شديدة للغاية (ربما تشمل الألم الشديد) لدرجة أن الشخص العادي قد يتوقع حدوث ما يلي في أي لحظة:

- قد تكون صحة الفرد (أو صحة الطفل الذي لم يولد بعد) في خطر محقق
- يسبب ضررًا خطيرًا لآلية عمل جسمك
- يسبب أضرارًا خطيرة لأي عضو أو جزء من الجسم

تحدث الحالة الطبية النفسية الطارئة عندما يظن الفرد العادي أن شخصًا ما:

- يشكل خطرًا حاليًا على نفسه أو على شخص آخر بسبب حالة صحية عقلية أو الاشتباه في وجود حالة صحية عقلية.
- غير قادر على توفير أو تناول الطعام على الفور، أو استخدام الملابس أو المأوى بسبب حالة صحية نفسية أو الاشتباه في وجود حالة صحية نفسية.

يتم تغطية الخدمات الطارئة على مدار 24 ساعة في اليوم، سبعة أيام في الأسبوع لأعضاء Medi-Cal. لا يلزم الحصول على موافقة مسبقة للخدمات الطارئة. سيغطي برنامج Medi-Cal الحالات الطارئة، سواء كانت الحالة ناجمة عن حالة صحية جسدية أو حالة صحية نفسية (أفكار ومشاعر وسلوكيات تشكل مصدرًا للضيق و/أو الخلل الوظيفي فيما يتعلق بالنفس أو بالآخرين). إذا كنت مسجلًا في Medi-Cal، فلن تتلقى

فاتورة لدفع تكاليف الذهاب إلى قسم الطوارئ، حتى وإن لم تكن حالة طارئة. إذا كنت تظن أنك تواجه حالة طارئة، فاتصل برقم 911 أو توجه إلى أي مستشفى أو أي مكان آخر للحصول على المساعدة.

من يقرر الخدمات التي سأحصل عليها؟

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

لا تحتاج إلى معرفة ما إذا كان لديك تشخيص للصحة السلوكية أو كنت مصابًا بحالة صحية سلوكية محددة لطلب المساعدة. سوف تتمكن من تلقي بعض الخدمات في أثناء قيام مقدم الخدمة المسؤول عنك بإكمال التقييم.

إذا كان سنك أقل من 21 عامًا، فقد تتمكن أيضًا من الوصول إلى خدمات الصحة السلوكية إذا كنت تعاني من حالة صحية سلوكية بسبب الصدمة، أو لوجودك في نظام رعاية الطفل، أو كونك مدانًا وفقًا لقضاء الأحداث، أو كونك متشردًا. بالإضافة إلى ذلك، إذا كنت أقل من 21 عامًا، فتلتزم المقاطعة بتوفير الخدمات الطبية الضرورية للمساعدة في حالتك الصحية السلوكية. تعد الخدمات التي تدعم أو تحسن أو تجعل حالة الصحة السلوكية أكثر قابلية للتحمل ضرورية من الناحية الطبية.

وقد تتطلب بعض الخدمات الحصول على تصريح مسبق من المقاطعة. تشمل الخدمات التي تتطلب تصريح مسبق الخدمات المنزلية المكثفة، والعلاج النهاري المكثف، وإعادة التأهيل النهاري، والخدمات السلوكية العلاجية، والكفالة العلاجية، وخدمات السكن للمصابين باضطراب تعاطي المخدرات. يمكنك أن تطلب من المقاطعة المزيد من المعلومات حول عملية الحصول على التصريح المسبق. اتصل بمقاطعتك باستخدام رقم الهاتف الموجود على غلاف هذا الدليل لطلب معلومات إضافية.

يجب أن تتبع عملية التصريح من المقاطعة جداول زمنية محددة.

• بالنسبة للطلب القياسي للحصول على تصريح بشأن اضطراب تعاطي المخدرات، يجب على

المقاطعة أن تقرر بشأن طلب مقدم الخدمة المسؤول عنك في غضون 14 يومًا تقويمياً.

○ إذا طلبت أنت أو مقدم الخدمة المسؤول عنك، أو إذا رأيت المقاطعة أنه من مصلحتك

الحصول على مزيد من المعلومات من مقدم الخدمة المسؤول عنك، فيمكن تمديد الجدول الزمني لمدة تصل إلى 14 يومًا تقويميًا آخر. من الأمثلة على الحالات التي قد يكون فيها التمديد في مصلحتك هو عندما ترى المقاطعة أنها قد تكون قادرة على الموافقة على طلب مقدم الخدمة المسؤول عنك للحصول على تصريح إذا كانت المقاطعة لديها معلومات إضافية من مقدم الخدمة المسؤول عنك وستضطر إلى رفض الطلب بدون تلك المعلومات. وإذا قامت المقاطعة بتمديد الجدول الزمني، فسوف ترسل لك المقاطعة إشعارًا مكتوبًا بشأن التمديد.

- بالنسبة للطلب القياسي للحصول على تصريح مسبق بشأن الصحة النفسية، يجب على المقاطعة أن تقرر بناءً على طلب مقدم الخدمة المسؤول عنك بأسرع وقت ممكن وفقًا لحالتك، ولكن لا تتجاوز خمسة (5) أيام عمل من تاريخ تلقي المقاطعة للطلب.

○ على سبيل المثال، إذا كان اتباع الإطار الزمني القياسي قد يعرض لخطر حياتك أو صحتك أو قدرتك على تحقيق أو الحفاظ على أو استعادة الحد الأقصى من الوظيفة، فيجب على مقاطعتك الإسراع في اتخاذ قرار التصريح وتقديم إشعار بناءً على إطار زمني مرتبط بحالتك الصحية لا يتجاوز 72 ساعة بعد استلام طلب مقدم الخدمة. ويجوز 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 تصريح 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 بقرار عدم استحقاق المزايلا لإخبارك برفض الخدمات أو تأخيرها أو تقليصها أو إنهاؤها، وإبلاغك بأنه يمكنك تقديم طعن، وتزويدك بمعلومات حول كيفية تقديم الطعن.

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

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

ما هي الضرورة الطبية؟

يجب أن تكون الخدمات التي تتلقاها ضرورية طبيًا ومناسبة سريريًا لمعالجة حالتك. بالنسبة للأعضاء الذين يبلغون 21 عامًا أو أكثر، تكون الخدمة ضرورية طبيًا عندما تكون معقولة وضرورية لحماية حياتك، أو الوقاية من مرض خطير أو إعاقة، أو تقليل 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 الحالة الصحية السلوكية أكثر قابلية للتحمل. تعد الخدمات التي تدعم أو تحسن أو تجعل الحالة الصحية السلوكية أكثر قابلية للتحمل ضرورية طبيًا وتشمل خدمات الفحص الأولي والتشخيص والعلاج المبكر والدوري.

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

إذا كنت مسجلًا في خطة رعاية مُدارة، فيمكنك الوصول إلى خدمات الصحة النفسية التالية من العيادات الخارجية من خلال خطة الرعاية المُدارة الخاصة بك:

- تقييم الصحة النفسية وعلاجها، بما في ذلك العلاج الفردي والجماعي والأسري.
- الاختبارات النفسية والعصبية، عندما تكون مطلوبة سريريًا لتقييم حالة الصحة النفسية.
- خدمات العيادات الخارجية لأغراض مراقبة الأدوية الموصوفة.
- الاستشارة النفسية.

وللحصول على إحدى الخدمات المذكورة أعلاه، اتصل بخطة الرعاية المُدارة الخاصة بك مباشرة. إذا لم تكن مشتركًا في خطة رعاية مُدارة، فقد تتمكن من الحصول على هذه الخدمات من مقدمي الخدمات الأفراد والعيادات التي تقبل Medi-Cal. ويمكن للمقاطعة أن تساعدك في العثور على مقدم خدمة أو عيادة.

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

ما هي خدمات علاج اضطراب تعاطي المخدرات الأخرى المتاحة من خطط الرعاية المدارة أو برنامج Medi-Cal للخدمات مقابل الرسوم؟

يجب أن توفر خطط الرعاية المدارة خدمات علاج اضطرابات تعاطي المخدرات المغطاة في أماكن تقديم الرعاية الأولية والفحص الأولي لإدمان التبغ والكحول والمخدرات غير المشروعة. ويجب أن تشمل أيضًا خدمات علاج اضطراب تعاطي المخدرات المخصصة للحوامل والفحص الأولي لإدمان 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 العلاج للمرضى المقيمين، وأقسام الطوارئ، وغيرها من البيئات الطبية المتعاقد معها. ويجب على خطط الرعاية المدارة أيضًا توفير خدمات الطوارئ اللازمة لتحقيق استقرار حالة العضو، بما في ذلك إزالة السموم الطوعية للمرضى المقيمين.

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

إذا كنت مسجلاً في خطة رعاية مُدارة، فإن المقاطعة مسؤولة عن العثور على مقدم خدمة لك. إذا لم تكن مسجلاً في خطة رعاية مُدارة ولديك تغطية Medi-Cal "منتظمة"، والذي يُسمى أيضًا «برنامج Medi-Cal للخدمات مقابل الرسوم»، فيمكنك الذهاب إلى أي مقدم خدمة يقبل Medi-Cal. ويجب عليك إخبار مقدم الخدمة بأنك مشترك في Medi-Cal قبل البدء في الحصول على الخدمات. وبخلاف ذلك، فقد يتم محاسبتك على هذه الخدمات. يجوز لك اللجوء لمقدم 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، ونظرًا للحالة الصحية النفسية أو أعراض الحالة الصحية النفسية، فإنك:

- تمثل خطرًا على نفسك، أو على الآخرين، أو على الممتلكات.
- غير قادر على رعاية نفسك بالغذاء أو الملابس أو المأوى.
- تشكل حالتك خطرًا شديدًا على صحتك الجسدية.
- لديك تدهور كبير حديث في القدرة على العمل نتيجة للحالة الصحية النفسية.
- كنت 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 أحتاج إليها؟

تلتزم مقاطعتك بنشر دليل مقدمي الخدمات الحالي عبر الإنترنت. يمكنك العثور على رابط دليل مقدمي الخدمات في قسم جهة الاتصال بالمقاطعة في هذا الدليل. يتضمن الدليل 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، فتفضل بزيارة موقع الويب الخاص بمقاطعتك أو استخدم رقم الهاتف الموجود على غلاف هذا الدليل. ويمكنك 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 لمقدمي خدمات اثنين على الأقل. يجب أن تسمح لك مقاطعتك أيضًا بتغيير مقدمي الخدمات إذا طلبت ذلك. إذا طلبت تغيير مقدمي الخدمات، فيجب على المقاطعة أن تسمح لك بالاختيار بين مقدمي خدمات اثنين على الأقل عندما يكون ذلك ممكنًا. تقع على عاتق مقاطعتك مسؤولية ضمان حصولك على الرعاية في الوقت المناسب، كما تضمن وجود عدد كافٍ من مقدمي الخدمات بالقرب منك حتى تحصل على خدمات الصحة السلوكية المغطاة إذا كنت بحاجة إليها.

في بعض الأحيان يختار مقدمو الخدمات المتعاقدون مع المقاطعة عدم تقديم خدمات الصحة السلوكية نظرًا لانتهاء تعاقدهم مع المقاطعة، أو لأنهم لم يعودوا يقبلون Medi-Cal. في حال حدوث ذلك، يجب على المقاطعة أن تبذل جهدًا حسن النية لإرسال إشعار كتابي إلى كل فرد كان يتلقى الخدمات من مقدم الخدمة. يجب أن تحصل على إشعار قبل 30 يومًا تقويميًا من تاريخ سريان الإنهاء أو بعد 15 يومًا تقويميًا من علم المقاطعة بأن مقدم الخدمة سيتوقف عن العمل. في حال حدوث ذلك، يجب على مقاطعتك أن تسمح لك بمواصلة تلقي الخدمات من مقدم الخدمة الذي غادر المقاطعة، إذا وافقت أنت ومقدم الخدمات على ذلك. ويسمى هذا بـ "استمرارية الرعاية" ويتم شرحه أدناه.

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

هل يمكنني الاستمرار في تلقي خدمات الصحة النفسية المتخصصة من مقدم الخدمة الحالي المسؤول عني؟

إذا كنت تتلقى بالفعل خدمات الصحة النفسية من خطة رعاية مُدارة، فيمكنك الاستمرار في تلقي الرعاية من مقدم الخدمات هذا حتى وإن تلقيت خدمات الصحة النفسية من مقدم خدمات الصحة النفسية المسؤول عنك، ما دامت الخدمات منسقة بين مقدمي الخدمات والخدمات ليست مكررة.

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

- لديك علاقة مستمرة مع مقدم الخدمة الذي تطلبه وكنت تتابع حالتك مع مقدم الخدمة هذا خلال الأشهر الـ 12 الماضية؛
- يجب عليك البقاء مع مقدم الخدمة الحالي المسؤول عنك لمواصلة العلاج الجاري لتجنب الضرر الخطير الذي قد يلحق بصحة العضو أو لنفاذي تلقي العلاج في المستشفى أو المؤسسة الصحية.
- مقدم الخدمة مؤهل ويستوفي متطلبات Medi-Cal؛
- يوافق مقدم الخدمة على متطلبات خطة الصحة النفسية فيما يتعلق بالتعاقد مع خطة الصحة النفسية ودفع ثمن الخدمات؛
- يشارك مقدم الخدمة الوثائق ذات الصلة مع المقاطعة فيما يتعلق باحتياجك للخدمات.

هل يمكنني الاستمرار في تلقي خدمات علاج اضطراب تعاطي المخدرات من مقدم الخدمة الحالي
المسؤول عني؟

يجوز لك طلب الإبقاء على مقدم الخدمة من خارج الشبكة لفترة زمنية إذا:

- لديك علاقة مستمرة مع مقدم الخدمة الذي تطلبه وكنت تتابع حالتك مع مقدم الخدمة هذا قبل تاريخ انتقالك إلى نظام Medi-Cal للتوصيل المنظم للأدوية في المقاطعة.
- يجب عليك البقاء مع مقدم الخدمة الحالي المسؤول عنك لمواصلة العلاج الجاري لتجنب الضرر الخطير الذي قد يلحق بصحة العضو أو لتفادي تلقي العلاج في المستشفى أو المؤسسة الصحية.

حقك في الوصول إلى سجلات الصحة السلوكية ومعلومات دليل مقدمي الخدمات باستخدام الأجهزة الذكية
متاحة قريبًا

ويمكنك 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 عن التطبيق قبل اختيار هذه الطريقة للحصول على المعلومات، وذلك 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، فستصبح 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 الأفراد الذين يعانون من حالات الصحة النفسية على تطوير مهارات التأقلم للحياة اليومية. وتشمل هذه الخدمات أيضًا العمل الذي يقوم به مقدم الخدمة للمساعدة في تحسين الخدمات للفرد الذي يتلقى الرعاية. تتضمن هذه الأمور التقييمات لمعرفة ما إذا كنت بحاجة إلى الخدمة وما إذا كانت الخدمة فعالة؛ وتخطيط العلاج لتحديد أهداف علاج الصحة النفسية والخدمات المحددة التي سيتم تقديمها؛ و"الضمانات"، مما يعني العمل مع أفراد الأسرة والأفراد 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 الرعاية الطبية عن بعد (التي تشمل كلا من التفاعلات الصوتية فقط والتفاعلات عبر الفيديو). ستعمل المقاطعة ومقدم الخدمة معك لتحديد وتيرة خدماتك/مواعيدك.

خدمات دعم الأدوية

- تشمل هذه الخدمات وصف الأدوية النفسية وطرق إعطائها وصرفها ومراقبتها. يمكن لمقدم الخدمة المسؤول عنك أيضًا تثقيفك بشأن الدواء. يمكن تقديم هذه الخدمات في العيادة، أو مكتب الطبيب، أو منزلك، أو في مكان مجتمعي، أو عبر الهاتف، أو عن طريق الرعاية الطبية عن بعد (التي تشمل كلا من التفاعلات الصوتية فقط والتفاعلات عبر الفيديو).

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 الأفراد الذين يعانون من حالة الصحة النفسية الحصول على هذه الخدمات بمفردهم. تتضمن إدارة الحالات المستهدفة، على سبيل المثال لا الحصر، ما يلي:
 - وضع خطة؛
 - التواصل والتنسيق والإحالة؛
 - مراقبة تقديم الخدمات لضمان حصول الفرد على الخدمة ونظام تقديم الخدمة؛
 - مراقبة تقدم حالة الفرد.

خدمات التدخل في الأزمات

- هذه الخدمة متاحة لمعالجة الحالات العاجلة التي تحتاج إلى اهتمام فوري. الهدف من التدخل في الأزمات هو مساعدة الأفراد في المجتمع المحلي حتى لا يضطروا إلى الذهاب إلى المستشفى. ويمكن 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. ويمكن أيضاً تقديم هذه الخدمات عبر الهاتف أو عن طريق الرعاية الصحية عن بعد.

خدمات تثبيت الأزمات

- هذه الخدمة متاحة لمعالجة الحالات العاجلة التي تحتاج إلى اهتمام فوري. تستمر عملية تثبيت الأزمة أقل من 24 ساعة ويجب توفيرها في منشأة رعاية صحية مرخصة تعمل على مدار 24 ساعة، أو في برنامج لرعاية المرضى الخارجيين داخل المستشفى، أو في موقع مقدم الخدمة المعتمد لتقديم هذه الخدمات.

خدمات العلاج السكني للبالغين

- توفر هذه الخدمات العلاج لحالات الصحة النفسية لأولئك الذين يعانون من حالة الصحة النفسية ويعيشون في منشآت سكنية مرخصة. تساعد هذه الخدمات في بناء مهارات الأفراد وتوفير خدمات العلاج السكني للأفراد الذين يعانون من حالة الصحة النفسية. تتوفر هذه الخدمات على مدار 24

ساعة طوال اليوم، سبعة أيام في الأسبوع. لا يغطي برنامج Medi-Cal تكاليف الغرفة والإقامة في هذه المنشآت.

خدمات العلاج السكني للأزمات

- تقدم هذه الخدمات العلاج لحالات الصحة النفسية وبناء المهارات للأفراد الذين يعانون من أزمة عقلية أو نفسية خطيرة. هذا لا يناسب الأفراد الذين يحتاجون إلى رعاية نفسية في المستشفى. الخدمات متاحة في المنشآت المرخصة على مدار 24 ساعة في اليوم، سبعة أيام في الأسبوع. لا يغطي برنامج Medi-Cal تكاليف الإقامة والطعام لهذه المنشآت.

خدمات العلاج المكثف النهاري

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

إعادة التأهيل النهاري

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

خدمات المستشفيات النفسية للمرضى المقيمين

- هذه هي الخدمات المقدمة في مستشفى مرخصة للأمراض النفسية. يقرر أخصاصي الصحة النفسية المرخص له ما إذا كان الفرد يحتاج إلى علاج مكثف على مدار الساعة لحالته الصحية النفسية. وإذا قرر المتخصص أن العضو يحتاج إلى علاج على مدار الساعة، فيجب على العضو البقاء في المستشفى 24 ساعة في اليوم.

خدمات منشآت الصحة النفسية

- تُقدّم هذه الخدمات في منشأة صحية نفسية مرخصة متخصصة في العلاج التأهيلي على مدار 24 ساعة للحالات الصحية النفسية الخطيرة. يجب أن يكون لدى منشآت الصحة النفسية اتفاق مع مستشفى أو عيادة قريبة لتلبية احتياجات الرعاية الصحية الجسدية للأفراد في المنشأة. تقبل المنشآت الصحية النفسية وتعالج المرضى فقط ممن ليس لديهم مرض جسدي أو إصابة تتطلب علاجًا يتجاوز ما يمكن علاجه عادةً في العيادات الخارجية.

الخدمات السلوكية العلاجية

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

تعد هذه الخدمات نوعًا من خدمات الصحة النفسية المتخصصة المتاحة في المقاطعة إذا كنت تعاني من مشاكل نفسية خطيرة. للحصول على خدمات العلاج السلوكي، يجب أن تتلقى خدمة الصحة النفسية، وأن يكون سنك أقل من 21 عامًا، وأن يكون لديك نطاق تغطية كامل من Medi-Cal.

- إذا كنت تعيش في المنزل، يمكن لأحد أفراد طاقم خدمات العلاج السلوكي أن يعمل معك وجهًا لوجه لتقليل مشاكل السلوك الشديدة لتجنب اضطراك إلى اللجوء إلى مستوى أعلى من الرعاية، مثل دار جماعية للأطفال والشباب الذين تقل أعمارهم عن 21 عامًا يعانون من مشاكل نفسية 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 أسرية، مثل منزل الكفالة.

ستساعدك الخدمات السلوكية العلاجية أنت وأسرتك ومقدم الرعاية أو الوصي عليك على تعلم طرق جديدة للتعامل مع المشكلات السلوكية وتعزيز أنواع السلوكيات التي تتيح لك بالنجاح. ستعمل أنت وموظف الخدمات السلوكية العلاجية وأسرتك ومقدم الرعاية أو الوصي عليك معًا كفريق واحد لمعالجة المشكلات

السلوكية لفترة قصيرة إلى أن لم تعد بحاجة إلى الخدمات. سيكون لديك خطة خدمات سلوكية علاجية توضح ما ستفعله أنت وأسرتك ومقدم الرعاية أو الوصي عليك وموظف الخدمات السلوكية العلاجية أثناء تلقي هذه الخدمات. وستتضمن خطة الخدمات السلوكية العلاجية أيضاً متى وأين سيتم تقديم الخدمات. يمكن لموظفي الخدمات السلوكية العلاجية العمل معك في معظم الأماكن التي من المحتمل أن تحتاج فيها إلى المساعدة. ويتضمن ذلك منزلك، ومنزل الكفالة، ومدرستك، وبرنامج العلاج النهاري، والأماكن الأخرى في المجتمع المحلي.

تنسيق العناية المكثفة

هذه خدمة إدارة حالات مستهدفة تسهل تقييم وتخطيط الرعاية وتنسيق الخدمات للمنتفعين الذين تقل أعمارهم عن 21 عامًا. هذه الخدمة مخصصة لأولئك المؤهلين للحصول على كامل نطاق خدمات 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 للطفل والأسرة حرصاً على وجود علاقة تواصل صحية بين الطفل وأسرته وأنظمة خدمات الطفل المعنية.

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

كما يوجد لهذه الخدمة منسق يقوم بما يلي:

- التأكد من إمكانية الوصول إلى الخدمات الطبية الضرورية وتنسيقها وتقديمها بطريقة قائمة على إرادة الفرد وفردية وبتحفيز ذاتي ومناسبة ثقافياً ولغوياً.
- التأكد من أن الخدمات والدعم قائم على احتياجات الطفل.
- يوفر وسيلة ليعمل الجميع معاً من أجل الطفل والأسرة ومقدمي الخدمات وما إلى ذلك.
- يدعم الوالد/مقدم الرعاية في المساعدة في تلبية احتياجات الطفل.
- يساعد في إنشاء فريق الطفل والأسرة ويقدم الدعم المستمر.

- التأكد من أن الطفل يحظى بالرعاية من قبل أنظمة خدمات الطفل الأخرى عند الحاجة.

الخدمات المنزلية المكثفة

- تُصمّم هذه الخدمات خصيصًا لكل عضو. وتتضمن تدخلات تعتمد على الإرادة لتحسين حالات الصحة النفسية التي قد تتداخل مع أداء الطفل/الشباب. تهدف هذه الخدمات إلى مساعدة الطفل/الشباب على بناء المهارات اللازمة للعمل بشكل أفضل في المنزل والمجتمع وتحسين قدرة أسرهم على مساعدتهم في القيام بذلك.
- تقدّم الخدمات المنزلية المكثفة بموجب نموذج الممارسة الأساسية المتكاملة من قبل فريق الطفل والأسرة. ويستخدم من خلالها خطة الخدمة الشاملة للأسرة. وتقدّم هذه الخدمات للأعضاء الذين تقل أعمارهم عن 21 عامًا والذين يحق لهم الحصول على خدمات Medi-Cal كاملة النطاق. والحصول على هذه الخدمات يتطلب إحالة بناءً على الضرورة الطبية.

الكفالة العلاجية

- يوفر نموذج خدمة الكفالة العلاجية خدمات الصحة النفسية المتخصصة قصيرة الأمد والمكثفة والموجهة للأطفال حتى سن 21 عامًا والذين لديهم احتياجات نفسية وسلوكية معقدة. تُصمّم هذه الخدمات خصيصًا لكل عضو. في الكفالة العلاجية، يتم وضع الأطفال مع آباء الكفالة العلاجية المدربين والخاضعين للإشراف والدعم.

إعادة إدماج المدانين سابقًا

- توفير الخدمات الصحية للمدانين سابقًا 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 إدمان المخدرات لمواصلة العلاج بمساعدة الأدوية بعد الإفراج. لتلقي هذه الخدمات، يجب أن يكون الأفراد أعضاء في Medi-Cal أو CHIP، وفقًا للشروط التالية:

- إذا كان العمر أقل من 21 عامًا وكان محتجزًا في منشأة إصلاحية للشباب.
- إذا كان بالغًا، فيجب أن يكون قيد الاحتجاز ويستوفي أحد احتياجات الرعاية الصحية للبرنامج.

- للحصول على مزيد من المعلومات حول هذه الخدمة، يمكنك الاتصال بمقاطعتك باستخدام رقم الهاتف الموجود على غلاف هذا الدليل.

خدمات Medi-Cal لدعم الأقران (تتفاوت حسب المقاطعة)

- تعمل خدمات Medi-Cal لدعم الأقران على تعزيز التعافي والمرونة والمشاركة والتواصل الاجتماعي والاكتماء الذاتي والمناصرة الذاتية وتطوير الدعم الطبيعي وتحديد نقاط القوة من خلال الأنشطة المنظمة. يمكن تقديم هذه الخدمات لك أو للفرد الداعم المخصص لك ويمكن الحصول عليها في نفس الوقت الذي تتلقى فيه خدمات الصحة النفسية الأخرى. اختصاصي دعم الأقران في خدمات Medi-Cal لدعم الأقران هو فرد لديه خبرة في التعامل مع حالات الصحة السلوكية أو تعاطي المخدرات وهو في مرحلة التعافي، وقد أكمل متطلبات برنامج الاعتماد من الولاية، وتم اعتماده من قبل المقاطعة، ويقدم هذه الخدمات تحت إشراف اختصاصي الصحة السلوكية المرخص أو الحاصل على إعفاء أو المسجل لدى الولاية.
- تتضمن خدمات Medi-Cal لدعم الأقران التدريب الفردي والجماعي، ومجموعات بناء المهارات التعليمية، والتنقل بين الموارد، وخدمات المشاركة لتشجيعك على المشاركة في علاج الصحة السلوكية، والأنشطة العلاجية مثل المناصرة الذاتية.
- قد يكون الأعضاء الذين تقل أعمارهم عن 21 عامًا مؤهلين للحصول على الخدمة بموجب الفحص الأولي المبكر والدوري والتشخيص والعلاج بغض النظر عن المقاطعة التي يعيشون فيها.
- يعد توفير خدمات Medi-Cal لدعم الأقران اختياريًا للمقاطعات المشاركة. راجع قسم "معلومات إضافية عن 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، 7 أيام في الأسبوع، 365 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 نقل المسؤولية وجهاً لوجه أو الإحالات إلى خدمات أخرى.

خدمات اضطراب تعاطي المخدرات

ما هي خدمات نظام Medi-Cal للتوصيل المنظم للأدوية في المقاطعة؟

خدمات نظام Medi-Cal للتوصيل المنظم للأدوية في المقاطعة مخصصة للأفراد الذين يعانون من إدمان المخدرات، مما يعني أنهم قد يسيئون استخدام الكحول أو المخدرات الأخرى، أو الأفراد الذين قد يكونون معرضين لخطر إدمان 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 للفرد الذي يتلقى الرعاية. تتضمن هذه الأمور تقييمات لمعرفة ما إذا كنت بحاجة إلى الخدمة وما إذا كانت الخدمة فعالة أم لا.

يمكن تقديم خدمات نظام Medi-Cal للتوصيل المنظم للأدوية في عيادة أو مكتب مقدم الخدمة، أو في منزلك أو في أي مكان مجتمعي آخر، أو عبر الهاتف، أو عن طريق الرعاية الطبية عن بعد (التي تشمل كلا من التفاعلات الصوتية فقط والتفاعلات عبر الفيديو). ستعمل المقاطعة ومقدم الخدمة معك لتحديد وتيرة خدماتك/مواعيدك.

الجمعية الأمريكية لطب الإدمان (ASAM، American Society of Addiction Medicine)

تعتمد بعض خدمات نظام 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 الأولي والتقييم والتدخل الموجز والإحالة إلى العلاج (المستوى 0.5 وفقاً للجمعية الأمريكية لطب الإدمان)

الفحص الأولي للكشف عن الكحول والمخدرات والتقييم والتدخلات الموجزة والإحالة إلى العلاج (Alcohol and Drug Screening, Assessment, Brief Interventions, and Referral to Treatment، SABIRT) ليس أحد مزايا نظام Medi-Cal للتوصيل المنظم للأدوية. بل هي ميزة متاحة في برنامج Medi-Cal للخدمات مقابل الرسوم ونظام Medi-Cal تقديم الرعاية المدارة للأعضاء الذين تبلغ أعمارهم 11 عامًا أو أكثر. يجب أن توفر خطط الرعاية المدارة لخدمات علاج اضطراب تعاطي المخدرات، بما في ذلك هذه الخدمة للأعضاء الذين تبلغ أعمارهم 11 عامًا أو أكثر.

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 أوليًا وتحديد أنه معرض لخطر الإصابة باضطراب تعاطي المخدرات أن يتلقى أي خدمة مغطاة ضمن مستوى الخدمة في العيادات الخارجية بوصفها خدمات تدخل مبكر. لا يشترط تشخيص اضطراب تعاطي المخدرات للحصول على خدمات التدخل المبكر للأعضاء الذين تقل أعمارهم عن 21 عامًا.

الفحص الأولي 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 الأولي المبكر والدوري والتشخيص والعلاج.

لكي تتمكن من الحصول على خدمات الفحص الأولي المبكر والدوري والتشخيص والعلاج، يجب أن يكون عمر العضو أقل من 21 عامًا وأن يتمتع بتغطية Medi-Cal كاملة النطاق. تغطي هذه الميزة الخدمات

الضرورية طبيًا لتصحيح أو تحسين الحالات الصحية الجسدية والسلوكية. تعد الخدمات التي تعمل على دعم أو تحسين أو جعل الحالة الصحية أكثر احتمالاً بمثابة مساعدة في علاج الحالة ويتم تغطيتها بوصفها خدمات فحص أولي مبكر ودوري وتشخيص وعلاج. معايير الوصول للأعضاء الذين تقل أعمارهم عن 21 عامًا مختلفة وأكثر مرونة من معايير الوصول للبالغين الذين يحصلون على خدمات نظام Medi-Cal للتوصيل المنظم للأدوية، وذلك لتلبية متطلبات الفحص الأولي 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 الأولي المبكر والدوري والتشخيص والعلاج التابعة لوزارة كاليفورنيا للرعاية الصحية \(DHCS، California Department of Health Care Services\)](#).

خدمات العلاج لمرضى العيادات الخارجية (المستوى 1 وفقًا 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. وقد تحصل على ساعات أكثر بناءً على احتياجاتك. يمكن تقديم الخدمات من قبل فرد مرخص له، مثل استشاري، وجهًا لوجه، أو عبر الهاتف، أو عن طريق الرعاية الطبية عن بعد.
- تشمل خدمات العيادات الخارجية التقييم وتنسيق الرعاية والاستشارة (الفردية أو في مجموعات) والعلاج الأسري وخدمات الأدوية والأدوية لعلاج الإدمان لاضطراب تعاطي المواد الأفيونية والأدوية لعلاج الإدمان لاضطراب تعاطي الكحول واضطرابات تعاطي المخدرات غير الأفيونية الأخرى وتنقيف المرضى وخدمات التعافي وخدمات التدخل في أزمة اضطراب تعاطي المخدرات.

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

- يتم تقديم خدمات العيادات الخارجية المكثفة للأعضاء لمدة لا تقل عن تسع ساعات وبعدها أقصى 19 ساعة في الأسبوع للبالغين، ولا تقل عن ست ساعات وبعدها 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 لكل فرد. وتتمثل الخدمات في الغالب في الاستشارة والتنقيف حول

القضايا المتعلقة بالإدمان. يمكن تقديم الخدمات من قبل متخصص مرخص له أو استشاري معتمد في بيئة علاجية منظمة. يمكن تقديم خدمات العيادات الخارجية المكثفة وجهاً لوجه، أو عن طريق الرعاية الطبية عن بعد، أو عبر الهاتف.

- تتضمن خدمات العيادات الخارجية المكثفة نفس الأمور مثل خدمات العيادات الخارجية. الفرق الرئيسي هو زيادة ساعات الخدمة.

الاستشفاء الجزئي (يختلف حسب المقاطعة) (المستوى 2.5 وفقاً للجمعية الأمريكية لطب الإدمان)

- يمكن للأعضاء الذين تقل أعمارهم عن 21 عامًا الحصول على هذه الخدمة في إطار الفحص الأولي 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 المعالجة اليومية ولكن يمكن معالجتها بشكل مناسب في العيادة. يمكن تقديم الخدمات وجهاً لوجه، أو عن طريق الرعاية الطبية عن بعد، أو عبر الهاتف.
- تتشابه خدمات الاستشفاء الجزئي مع خدمات العيادات الخارجية المكثفة، على أن تكون الزيادة في عدد الساعات والوصول الإضافي إلى الخدمات الطبية هي الاختلافات الرئيسية.
- لا يتم توفير خدمات الاستشفاء الجزئي حاليًا من خلال خطة نظام Medi-Cal للتوصيل المنظم للأدوية (DMC-ODS) في مقاطعة Sacramento.

العلاج السكني (يخضع لتصريح من المقاطعة) (المستويات 3.1 – 4.0 وفقاً للجمعية الأمريكية لطب الإدمان)

- العلاج السكني هو برنامج يوفر خدمات إعادة التأهيل للأعضاء الذين تم تشخيص إصابتهم باضطراب تعاطي المخدرات، عندما يتقرر أن ذلك ضروري من الناحية الطبية. يجب أن يعيش العضو في المنشأة ويتم دعمه في جهوده لتغيير والحفاظ على وتطبيق مهارات الحياة الشخصية والمستقلة من خلال الوصول إلى أنظمة الدعم المجتمعية. يتم تقديم معظم الخدمات وجهاً لوجه؛ ومع ذلك، يمكن أيضًا استخدام الرعاية الصحية عن بعد والهاتف لتقديم الخدمات في أثناء خضوع

الفرد للعلاج السكني. يتعاون مقدمو الخدمات والمقيمون معًا لتحديد العوائق والأولويات والأهداف وحل المشكلات المتعلقة باضطراب تعاطي المخدرات. وتشمل الأهداف عدم استخدام المخدرات، والاستعداد لمحفزات الانتكاس، وتحسين الصحة الشخصية والمهارات الاجتماعية، والمشاركة في الرعاية طويلة الأمد.

- تتطلب الخدمات السكنية الحصول على تصريح مسبق من نظام Medi-Cal للتوصيل المنظم للأدوية في المقاطعة.
- تشمل الخدمات السكنية استقبال المرضى وتقييم حالتهم وتنسيق الرعاية والاستشارة الفردية والاستشارة الجماعية والعلاج الأسري وخدمات الأدوية والأدوية لعلاج الإدمان لاضطراب تعاطي المواد الأفيونية والأدوية لعلاج الإدمان لاضطراب تعاطي الكحول واضطرابات تعاطي المخدرات غير الأفيونية الأخرى وتثقيف المرضى وخدمات التعافي وخدمات التدخل في أزمة اضطراب تعاطي المخدرات.
- 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 يلي مقدمو الخدمات السكنية هذا الشرط من خلال توفير معلومات الاتصال بموردي الأدوية لعلاج الإدمان فقط. يجب على مقدمي الخدمات السكنية تقديم ووصف الأدوية المغطاة للأعضاء بموجب نظام Medi-Cal للتوصيل المنظم للأدوية.

خدمات العلاج للمرضى المقيمين (يخضع لتصريح من المقاطعة) (تختلف حسب المقاطعة) (المستويات 3.1 – 4.0 وفقًا للجمعية الأمريكية لطب الإدمان)

- قد يكون المنتفعون الذين تقل أعمارهم عن 21 عامًا مؤهلين للحصول على الخدمة بموجب الفحص الأولي المبكر والدوري والتشخيص والعلاج بغض النظر عن مقاطعة إقامتهم.
- يتم تقديم خدمات المرضى المقيمين في بيئة تعمل على مدار 24 ساعة وتوفر تقييمًا ومراقبة طبية وعلاجًا للإدمان موجّهًا بشكل احترافي في بيئة العلاج للمرضى المقيمين. يتم تقديم معظم الخدمات وجّهًا لوجه؛ ومع ذلك، يمكن أيضًا استخدام الرعاية الصحية عن بعد والهاتف لتقديم الخدمات في أثناء خضوع المريض المقيم للعلاج.

- تعتبر خدمات المرضى المقيمين منظمة للغاية، ومن المرجح أن يتوفر طبيب في الموقع على مدار 24 ساعة يوميًا، إلى جانب الممرضين المسجلين ومستشاري الإدمان وغيرهم من الموظفين السريري. تشمل خدمات المرضى المقيمين التقييم وتنسيق الرعاية والاستشارة والعلاج الأسري وخدمات الأدوية والأدوية لعلاج الإدمان لاضطراب تعاطي المواد الأفيونية والأدوية لعلاج الإدمان لاضطراب تعاطي الكحول واضطرابات تعاطي المخدرات غير الأفيونية الأخرى وتثقيف المرضى وخدمات التعافي وخدمات التدخل في أزمة اضطراب تعاطي المخدرات.
- لا يتم توفير خدمات المرضى المقيمين حاليًا من خلال نظام Medi-Cal للتوصيل المنظم للأدوية (DMC-ODS) في مقاطعة Sacramento.

برنامج علاج إدمان المخدرات

- برامج علاج إدمان المخدرات هي برامج خارج المستشفى تقدم الأدوية لعلاج اضطرابات تعاطي المخدرات بأمر الطبيب حسب الضرورة الطبية. يجب على برامج علاج المخدرات إعطاء الأدوية للأعضاء، بما في ذلك ميثادون، وبوبرينورفين، ونالوكسون، وديسلفرام.
- يجب أن يُعرض على العضو ما لا يقل عن 50 دقيقة من جلسات الاستشارة شهريًا. يمكن تقديم هذه الخدمات الاستشارية وجهًا لوجه، أو عن طريق الرعاية الصحية عن بعد، أو عبر الهاتف.
- تشمل خدمات علاج إدمان المخدرات التقييم وتنسيق الرعاية والاستشارة والعلاج الأسري والعلاج النفسي الطبي والخدمات الدوائية وإدارة الرعاية والأدوية لعلاج الإدمان لاضطراب تعاطي المواد الأفيونية والأدوية لعلاج الإدمان لاضطراب تعاطي الكحول واضطرابات تعاطي المخدرات غير الأفيونية الأخرى وتثقيف المرضى وخدمات التعافي وخدمات التدخل في أزمة اضطراب تعاطي المخدرات.

معالجة الانسحاب

- تعد خدمات معالجة الانسحاب عاجلة ويتم توفيرها على المدى القصير. يمكن تقديم هذه الخدمات قبل إجراء التقييم الكامل. يمكن تقديم خدمات معالجة الانسحاب في بيئة العيادات الخارجية أو السكنية أو الداخلية.
- بغض النظر عن نوع مكان المعالجة، سيتم مراقبة العضو أثناء عملية معالجة الانسحاب. يجب على الأعضاء الذين يتلقون معالجة الانسحاب في بيئة سكنية أو داخلية أن يقيموا في هذا الموقع. يتم

وصف الخدمات التأهيلية وإعادة التأهيل الضرورية طبياً من قبل طبيب معتمد أو متخصص مرخص له وصف الأدوية.

- تشمل خدمات معالجة الانسحاب التقييم وتنسيق الرعاية وخدمات الأدوية والأدوية لعلاج الإدمان لاضطراب تعاطي المخدرات الأفيونية والأدوية لعلاج الإدمان لاضطراب تعاطي الكحول واضطرابات تعاطي المخدرات 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 (FDA، Food and Drug Administration) لعلاج اضطراب تعاطي الكحول، واضطراب تعاطي المخدرات الأفيونية، وأي اضطراب في تعاطي المخدرات. يحق للأعضاء الحصول على أدوية علاج الإدمان في الموقع أو من خلال إحالة خارج المنشأة. تتضمن قائمة الأدوية المعتمدة ما يلي:

- أكامبروسات الكالسيوم
 - بوبرينورفين هيدروكلوريد
 - حقنة بوبرينورفين ممتدة المفعول (Sublocade)
 - بوبرينورفين/نالوكسون هيدروكلوريد
 - نالوكسون هيدروكلوريد
 - نالتريكسون (عبر الفم)
 - معلّق الحقن نالتريكسون ميكروسفير (Vivitrol)
 - لوفيكسيدين هيدروكلوريد (Lucemyra)
 - ديسفلرام (Antabuse)
 - ميثادون (يتم تقديمه من خلال برامج علاج إدمان المخدرات)
- يمكن توفير أدوية علاج الإدمان مع الخدمات التالية: التقييم، وتنسيق الرعاية، والاستشارة الفردية، والاستشارة الجماعية، والعلاج الأسري، وخدمات الأدوية، وتنقيف المرضى، وخدمات التعافي، وخدمات التدخل في أزمة اضطراب تعاطي المخدرات، وخدمات معالجة الانسحاب. قد يتم توفير أدوية علاج الإدمان في إطار جميع خدمات نظام Medi-Cal للتوصيل المنظم للأدوية، بما في

ذلك خدمات علاج العيادات الخارجية، وخدمات العيادات الخارجية المكثفة، والعلاج السكني، على سبيل المثال.

- يمكن للأعضاء أيضًا الوصول إلى أدوية علاج الإدمان خارج نظام Medi-Cal للتوصيل المنظم للأدوية في المقاطعة. على سبيل المثال، يمكن وصف أدوية علاج الإدمان، مثل بوبرينورفين، من قبل بعض الأطباء في بيئات الرعاية الأولية التي تعمل مع خطة الرعاية المدارة الخاصة بك ويمكن صرفها أو إعطاؤها في الصيدلية.

إعادة إدماج المدانين سابقًا

- توفير الخدمات الصحية للمدانين سابقًا 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 إدمان المخدرات لمواصلة العلاج بمساعدة الأدوية بعد الإفراج. لتلقي هذه الخدمات، يجب أن يكون الأفراد أعضاء في Medi-Cal أو CHIP، وفقًا للشروط التالية:
 - إذا كان العمر أقل من 21 عامًا وكان محتجزًا في منشأة إصلاحية للشباب.
 - إذا كان بالغًا، فيجب أن يكون قيد الاحتجاز ويستوفي أحد احتياجات الرعاية الصحية للبرنامج.
- للحصول على مزيد من المعلومات حول هذه الخدمة، يمكنك الاتصال بمقاطعتك باستخدام رقم الهاتف الموجود على غلاف هذا الدليل.

خدمات Medi-Cal دعم الأقران (تتفاوت حسب المقاطعة)

- تعمل خدمات Medi-Cal لدعم الأقران على تعزيز التعافي والمرونة والمشاركة والتواصل الاجتماعي والاكتفاء الذاتي والمناصرة الذاتية وتطوير الدعم الطبيعي وتحديد نقاط القوة من خلال الأنشطة المنظمة. يمكن تقديم هذه الخدمات لك أو للفرد الداعم المخصص لك ويمكن الحصول

عليها في نفس الوقت الذي تتلقى فيه خدمات الأخرى لنظام Medi-Cal للتوصيل المنظم للأدوية. اختصاصي دعم الأقران في خدمات Medi-Cal لدعم الأقران هو فرد لديه خبرة في التعامل مع حالات الصحة السلوكية أو تعاطي المخدرات وهو في مرحلة التعافي، وقد أكمل متطلبات برنامج الاعتماد من الولاية، وتم اعتماده من قبل المقاطعات، ويقدم هذه الخدمات تحت إشراف اختصاصي الصحة السلوكية المرخص أو الحاصل على إعفاء أو المسجل لدى الولاية.

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

خدمات التعافي

- يمكن أن تكون خدمات التعافي جزءًا مهمًا من تعافيك وعافيتك. يمكن أن تساعدك خدمات التعافي 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 وجهًا لوجه، أو عن طريق الرعاية الطبية عن بعد، أو عبر الهاتف.
- تشمل خدمات التعافي التقييم وتنسيق الرعاية والاستشارة الفردية والاستشارة الجماعية والعلاج الأسري ومراقبة التعافي وعناصر الوقاية من الانتكاس.

تنسيق الرعاية

- تتكون خدمات تنسيق الرعاية من أنشطة لتوفير تنسيق رعاية لاضطراب تعاطي المخدرات، والرعاية الصحية العقلية، والرعاية الطبية، وتوفير الاتصالات بالخدمات والدعم لصحتك. ويتوفر تنسيق الرعاية مع جميع الخدمات ويمكن إجراؤه في البيئات السريرية أو غير السريرية، بما في ذلك في مجتمعك المحلي.
- 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 الطفل، والنقل، والإسكان.

إدارة الطوارئ المحتملة (تختلف حسب المقاطعة)

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

خدمات الأزمات المتنقلة

- تتوفر خدمات الأزمات المتنقلة إذا كنت تعاني من أزمة تعاطي المخدرات.
- 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، 7 أيام في الأسبوع، 365 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 نقل المسؤولية وجهاً لوجه أو الإحالات إلى خدمات أخرى.

الخدمات المتاحة عبر الهاتف أو الرعاية الصحية عن بعد

ليس من الضروري دائماً أن يكون هناك اتصال شخصي وجهاً لوجه بينك وبين مقدم الخدمة حتى تتمكن من تلقي خدمات الصحة السلوكية. وفقاً لخدماتك، قد تتمكن من تلقي خدماتك عبر الهاتف أو عن بعد. يجب على مقدم الخدمة أن يشرح لك كيفية استخدام خدمات الهاتف أو الرعاية الطبية عن بعد والتأكد من موافقتك قبل بدء الخدمات عبر الهاتف أو الرعاية الطبية عن بعد. حتى لو وافقت على تلقي خدماتك عبر خدمة الرعاية الطبية عن بعد أو الهاتف، يمكنك لاحقاً اختيار تلقي خدماتك شخصياً أو وجهاً لوجه. لا يمكن تقديم بعض أنواع خدمات الصحة السلوكية من خلال خدمة الرعاية الطبية عن بعد أو الهاتف فقط لأنها تتطلب منك التواجد في مكان محدد للحصول على الخدمة، مثل خدمات العلاج السكني أو خدمات المستشفى.

عملية حل المشكلات: لتقديم تظلم أو طعن أو طلب جلسة استماع عادلة على مستوى الولاية

ماذا لو لم أحصل على الخدمات التي أريدها من مقاطعتي؟

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

- عملية التظلم: هي التعبير اللفظي أو المكتوب 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 عملية التظلم في هذا الدليل للحصول على مزيد من المعلومات.
- عملية الطعن: الطعن هو عندما لا توافق على قرار المقاطعة بتغيير خدماتك (مثل الرفض أو الإنهاء أو تقليل الخدمات) أو عدم تغطيتها. يرجى الرجوع إلى قسم عملية الطعن في هذا الدليل للحصول على مزيد من المعلومات.
- عملية جلسة الاستماع العادلة على مستوى الولاية: جلسة الاستماع العادلة على مستوى الولاية هي اجتماع مع قاضٍ من إدارة الخدمات الاجتماعية في كاليفورنيا (CDSS، California Department of Social Services) إذا رفضت المقاطعة طعنك. يرجى الرجوع إلى قسم جلسة الاستماع العادلة على مستوى الولاية في هذا الدليل للحصول على مزيد من المعلومات.

إن تقديم شكوى أو طعن أو طلب جلسة الاستماع العادلة على مستوى الولاية لن يؤخذ ضدك ولن يؤثر على الخدمات التي تتلقاها. يساعدك تقديم التظلم أو الطعن في الحصول على الخدمات التي تحتاج إليها وحل أي مشاكل تواجهها مع خدمات الصحة السلوكية الخاصة بك. وتساعد التظلمات والطعون أيضاً المقاطعة من خلال منحها المعلومات التي يمكنها استخدامها لتحسين الخدمات. ستقوم مقاطعتك بإخطارك أنت ومقدمي الخدمات وأولياء الأمور/الأوصياء بالنتيجة بمجرد اكتمال عملية التظلم أو الطعن. سيقوم مكتب جلسة الاستماع العادلة على مستوى الولاية بإخطارك وإخطار مقدم الخدمة بالنتيجة بمجرد اكتمال جلسة الاستماع العادلة على مستوى الولاية.

ملاحظة: تعرف على المزيد حول كل عملية لحل المشكلات أدناه.

هل يمكنني الحصول على مساعدة في تقديم طعن أو تظلم أو جلسة الاستماع العادلة على مستوى الولاية؟

ستساعدك مقاطعتك في شرح هذه العمليات ويجب أن تساعدك في تقديم تظلم أو طعن أو جلسة الاستماع العادلة على مستوى الولاية. يمكن للمقاطعة أيضًا مساعدتك في تحديد ما إذا كنت مؤهلاً لما يسمى بعملية "الطعن المعجل"، مما يعني أنه سيتم مراجعتها بشكل أسرع لأن صحتك وصحتك النفسية و/أو استقرارك معرض للخطر. يجوز لك أيضًا تفويض شخص آخر للتصرف نيابة عنك، بما في ذلك مقدم الخدمة أو نصيرك.

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 الاستمارات والخطوات الإجرائية الأخرى المتعلقة بالتظلم أو الطعن. يتضمن ذلك، على سبيل المثال لا الحصر، توفير خدمات الترجمة الشفوية وأرقام الهاتف المجانية مع TTY/TDD وإمكانية الترجمة الشفوية.

إذا كنت بحاجة إلى مزيد من المساعدة

اتصل بوزارة خدمات الرعاية الصحية، مكتب أمين المظالم:

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

أو

- **البريد الإلكتروني: MMCDOmbudsmanOffice@dhcs.ca.gov**. يرجى الملاحظة: لا تعد رسائل البريد الإلكتروني سرية (يرجى عدم تضمين أي معلومات شخصية في رسالة البريد الإلكتروني).

يمكنك أيضًا الحصول على مساعدة قانونية مجانية في مكتب المساعدة القانونية المحلي أو من المجموعات الأخرى. للاستفسار عن حقوقك في جلسة الاستماع العادلة على مستوى الولاية، يمكنك الاتصال بوحدة الاستفسار والاستجابة العامة التابعة لوزارة الخدمات الاجتماعية في كاليفورنيا على رقم الهاتف هذا: **800-952-5253** (بالنسبة لمستخدمي TTY، اتصل على **1-800-952-8349**).

التظلمات

ما هو التظلم؟

التظلم هو شكوى تتعلق بعدم رضائك عن أي جانب من جوانب خدمات الصحة السلوكية الخاصة بك أو خدمات المقاطعة، وهذه الجوانب لا تغطيها عملية الطعن أو جلسة الاستماع العادلة على مستوى الولاية.

ما هي عملية التظلم؟

ستتضمن عملية التظلم ما يلي:

- تتضمن خطوات بسيطة لتقديم تظلمك شفويًا أو كتابيًا.
- لا يتسبب في فقدانك لحقوقك أو خدماتك أو تعرضك للمساءلة أمام مقدم الخدمة المسؤول عنك.
- يسمح لك بالموافقة على قيام شخص آخر بالتصرف نيابة عنك. قد يكون من مقدم الخدمة أو النصير. إذا وافقت على أن يتصرف شخص آخر نيابة عنك، فقد يُطلب منك التوقيع على استمارة التفويض التي يمنح مقاطعتك الإذن بالإفصاح عن المعلومات لهذا الشخص.
- تأكد من أن الشخص المصرح له الذي يتخذ القرار بشأن التظلم مؤهل لاتخاذ القرارات ولم يكن جزءًا من أي مستوى سابق من المراجعة أو اتخاذ القرار.
- تحديد واجبات مقاطعتك ومقدم الخدمة وواجباتك.
- التأكد من تقديم نتائج التظلم ضمن الإطار الزمني المطلوب.

متى يمكنني تقديم تظلم؟

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

كيف يمكنني تقديم تظلم؟

يمكنك الاتصال بخط الوصول المجاني على مدار الساعة طوال أيام الأسبوع في مقاطعتك في أي وقت لتلقي المساعدة بشأن التظلم. يمكن تقديم التظلمات شفهيًا أو كتابيًا. لا يتعين متابعة التظلمات الشفهية كتابيًا. إذا قمت بتقديم تظلمك كتابيًا، يرجى ملاحظة ما يلي: توفر مقاطعتك مظاريف موجهة ذاتيًا في جميع مواقع مقدمي

الخدمات. إذا لم يكن لديك مطروف موجه ذاتياً، قم بإرسال تظلمك المكتوب إلى العنوان الموجود على الصفحة الأمامية من هذا الدليل.

كيف أعرف أن المقاطعة تلقت تظلمي؟

يجب على مقاطعتك أن تزودك برسالة مكتوبة لإعلامك باستلام تظلمك خلال خمسة أيام تقويمية من تاريخ استلامه. يعد التظلم الذي يتم استلامه عبر الهاتف أو وجهًا لوجه، والذي توافق على حله بحلول نهاية يوم العمل التالي، معفى من ذلك، وقد لا تتلقى خطابًا.

متى سيتم البت في تظلمي؟

يجب أن يتخذ المقاطعة الخاصة بك قرارًا بشأن تظلمك خلال 30 يومًا تقويمياً من تاريخ تقديم تظلمك.

كيف أعرف أن المقاطعة قد اتخذت قرارًا بشأن تظلمي؟

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

- إرسال إشعار مكتوب بالقرار إليك أو إلى الشخص المصرح له لديك؛
- إرسال إشعار بقرار عدم استحقاق المزايا إليك أو إلى الشخص الذي ينوب عنك لإعلامك بحقك في طلب جلسة استماع عادلة على مستوى الولاية إذا لم تخطر المقاطعة بقرار التظلم في الوقت المحدد؛
- ننصحك بالمطالبة بحقك في تقديم طلب جلسة استماع عادلة على مستوى الولاية.

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

ملاحظة: يجب على مقاطعتك أن تزودك بإشعار بقرار عدم استحقاق المزايا في تاريخ انتهاء الإطار الزمني. يمكنك الاتصال بالمقاطعة للحصول على مزيد من المعلومات إذا لم تتلق إشعارًا بقرار عدم استحقاق المزايا.

هل هناك موعد نهائي لتقديم التظلم؟

لا، يمكنك تقديم التظلم في أي وقت.

الطعون

يمكنك تقديم طعن عندما لا توافق على قرار المقاطعة بشأن خدمات الصحة السلوكية التي تتلقاها حالياً أو ترغب في تلقيها. يمكنك طلب مراجعة قرار المقاطعة من خلال:

- عملية الطعن القياسية.
- أو
- عملية الطعن المعجلة.

ملاحظة: إن نوعي الطعن متشابهان؛ ومع ذلك، توجد متطلبات محددة للتأهل للطعن المعجل (انظر المتطلبات أدناه).

ستساعدك المقاطعة في استكمال الاستثمارات واتخاذ خطوات إجرائية أخرى لتقديم الطعن، بما في ذلك إعداد الطعن المكتوب، وإخطارك بموقع الاستثمار على موقعها الإلكتروني أو تزويدك بالاستمارة بناءً على طلبك. وستقوم المقاطعة أيضاً بتقديم النصح والمساعدة لك في طلب استمرار الحصول على المزايا في أثناء الطعن في قرار بقرار عدم استحقاق المزايا وفقاً للوائح الفيدرالية.

ماذا تفعل عملية الطعن القياسية؟

ستتضمن عملية الطعن القياسية ما يلي:

- يسمح لك بتقديم طعن شفهيًا أو كتابيًا.
- تأكد من أن تقديم الطعن لن يؤدي إلى فقدان حقوقك أو خدماتك أو فرض أي عقوبات عليك من مقدم الخدمة بأي شكل من الأشكال.
- يسمح لك بتفويض شخص آخر (بما في ذلك مقدم الخدمة أو نصير) للتصرف نيابة عنك. يرجى الملاحظة: إذا قمت بتفويض شخص آخر للتصرف نيابة عنك، فقد تطلب منك المقاطعة التوقيع على استمارة تخول المقاطعة الإفصاح عن المعلومات لهذا الشخص.
- استمر في الاستفادة من مزاياك عند تقديم طلب الطعن ضمن الإطار الزمني المطلوب. يرجى الملاحظة: تبدأ هذه المدة بـ 10 أيام من تاريخ إرسال إشعار بقرار عدم استحقاق المزايا إليك

بالبريد أو تسليمه إليك شخصيًا.

- أنت غير ملزم بدفع ثمن الخدمات المستمرة في أثناء انتظار الطعن وإذا كان القرار النهائي الطعن يؤيد قرار المقاطعة بعدم استحقاق المزايا.
- تأكد من أن متخذي القرار في طعنك مؤهلون وغير مشاركين في أي مستوى سابق من المراجعة أو اتخاذ القرار.
- السماح لك أو لممثلك بمراجعة ملف قضيتك، بما في ذلك السجلات الطبية والمستندات الأخرى ذات الصلة.
- تتيح لك فرصة معقولة لتقديم الأدلة والشهادات والحجج شخصيًا أو كتابيًا.
- السماح لك أو لممثلك المعتمد أو الممثل القانوني لتركبة العضو المتوفى بأن يتم إدراجهم بوصفهم أطراف في الطعن.
- ستحصل على تأكيد مكتوب من مقاطعتك بأن طعنك قيد المراجعة.
- إبلاغك بحقك في طلب جلسة استماع عادلة على مستوى الولاية، بعد الانتهاء من عملية الطعن.

متى يمكنني تقديم طعن؟

يمكنك تقديم طعن إلى مقاطعتك عندما:

- تحدد المقاطعة أو مقدم الخدمة المتعاقد معه أنك لا تلبى معايير الوصول إلى خدمات الصحة السلوكية.
- يوصي مقدم الرعاية الصحية المسؤول عنك بخدمة الصحة السلوكية لك ويطلب الموافقة من مقاطعتك، ولكن المقاطعة ترفض الطلب أو تغير نوع الخدمة أو معدل تقديمها.
- يطلب مقدم الخدمة المسؤول عنك الموافقة من المقاطعة، لكن المقاطعة تتطلب مزيدًا من المعلومات ولا تكمل عملية الموافقة في الوقت المحدد.
- لا تقدم مقاطعتك الخدمات بناءً على الجداول الزمنية المحددة مسبقًا.
- تشعر أن المقاطعة لا تلبى احتياجاتك في الوقت المحدد.
- لم يتم حل تظلمك أو طعنك أو طعنك المعجل في الوقت المناسب.
- أنت ومقدم الخدمة المسؤول عنك لا تتفقان على خدمات الصحة السلوكية الضرورية.

كيف يمكنني تقديم طعن؟

• يمكنك تقديم طعن عبر إحدى الطرق الثلاثة التالية:

- اتصل برقم الهاتف المجاني الخاص بمقاطعتك المدرج على غلاف هذا الدليل. بعد الاتصال، سيتعين عليك تقديم طعن كتابي لاحق أيضاً؛
- أرسل طلبك للطعن عبر البريد (ستوفر لك المقاطعة مظارييف تحمل العنوان في جميع مواقع مقدمي الخدمة حتى تتمكن من إرسال طلبك عبر البريد). ملاحظة: إذا لم يكن لديك مطروف يحمل العنوان، فيمكنك إرسال طعنك مباشرة إلى العنوان الموجود في مقدمة هذا الدليل؛
- قم بإرسال طعنك عبر البريد الإلكتروني أو الفاكس. راجع قسم "معلومات إضافية عن مقاطعتك" الموجود في نهاية هذا الدليل للحصول على مزيد من المعلومات.

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

ستتلقى أنت أو الممثل المعتمد لديك إشعاراً كتابياً من مقاطعتك بشأن القرار بشأن طعنك. وسيتضمن الإشعار المعلومات التالية:

- نتائج عملية حل الطعن.
- تاريخ صدور قرار الطعن.
- إذا لم يتم حل الطعن لصالحك، فسوف يوفر الإشعار معلومات بشأن حقك في جلسة استماع عادلة على مستوى الولاية وكيفية طلبها.

هل هناك موعد نهائي لتقديم الطعن؟

يجب عليك تقديم الطعن خلال 60 يوماً تقويمياً من تاريخ الإشعار بقرار عدم استحقاق المزايا. لا توجد مواعيد نهائية لتقديم الطعن عندما لا تحصل على إشعار بقرار عدم استحقاق المزايا، لذا يمكنك تقديم هذا النوع من الطعن في أي وقت.

متى سيتم اتخاذ القرار بشأن طعني؟

يتعين على المقاطعة اتخاذ قرار بشأن طعنك خلال 30 يوماً تقويمياً من تاريخ استلام طلبك.

ماذا لو لم أتمكن من الانتظار لمدة 30 يوماً للحصول على قرار الطعن الخاص بي؟

إذا استوفى الطعن معايير عملية الطعن المعجلة، فقد يتم الانتهاء منه بشكل أسرع.

ما هو الطعن المعجل؟

يتبع الطعن المعجل عملية مماثلة للطعن القياسي ولكنه أسرع. وفيما يلي معلومات إضافية بشأن الطعن المعجل:

- يجب عليك إثبات أن فترة الانتظار في الطعن القياسي قد يؤدي إلى تفاقم حالتك الصحية السلوكية.
- تتبع عملية الطعن المعجل مواعيد نهائية مختلفة عن الطعن القياسي.
- لدى المقاطعة 72 ساعة لمراجعة الطعون المعجلة.
- يمكنك تقديم طلب شفوي للطعن المعجل.
- لا يتعين عليك تقديم طلب الطعن المعجل الخاص بك كتابياً.

متى يمكنني تقديم طعن معجل؟

إذا كان الانتظار لمدة تصل إلى 30 يوماً للحصول على قرار الطعن القياسي من شأنه أن يعرض للخطر حياتك أو صحتك أو قدرتك على تحقيق أو الحفاظ على أو استعادة الحد الأقصى من الوظيفة، فيمكنك طلب حل معجل للطعن.

معلومات إضافية بشأن الطعون المعجلة:

- إذا كان طعنك يلبي متطلبات الطعن المعجل، فستقوم المقاطعة بحل الأمر خلال 72 ساعة من استلامه.
- إذا قررت المقاطعة أن طعنك لا يفي بمعايير الطعن المعجل، فسوف تكون المقاطعة ملزمة بتزويدك بإشعار شفوي في الوقت المناسب وسوف تقدم لك إشعاراً كتابياً في غضون يومين تقويميين، موضحة سبب قرارها. وسوف يتبع طعنك بعد ذلك الإطار الزمني القياسية للطعن والموضحة سابقاً في هذا القسم.
- إذا كنت لا توافق على قرار المقاطعة بأن طعنك لا يفي بمعايير الطعن المعجل، فيمكنك تقديم تظلم.
- بعد أن تقوم مقاطعتك بحل طلبك بالطعن المعجل، سيتم إخطارك أنت وجميع الأطراف المتضررة شفهيًا وكتابياً.

جلسات الاستماع العادلة على مستوى الولاية

ما هي جلسة الاستماع العادلة على مستوى الولاية؟

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

ما هي حقوقي بشأن جلسة الاستماع العادلة على مستوى الولاية؟
لديك الحق في:

- اطلب جلسة استماع أمام قاضي القانون الإداري، والمعروف أيضًا باسم جلسة الاستماع العادلة على مستوى الولاية، لمعالجة قضيتك.
- تعرف على كيفية طلب جلسة استماع عادلة على مستوى الولاية.
- تعرف على القواعد التي تحدد كيفية عمل التمثيل في أثناء جلسة الاستماع العادلة على مستوى الولاية.
- اطلب استمرار حصولك على مزاياك في أثناء عملية جلسة الاستماع العادلة على مستوى الولاية إذا طلبت عقدها ضمن الإطار الزمني المطلوب.
- عدم دفع ثمن الخدمات المستمرة في أثناء انتظار جلسة الاستماع العادلة بالولاية وإذا كان القرار النهائي يؤيد قرار المقاطعة بعدم استحقاق المزايا.

متى يمكنني التقدم بطلب للحصول على جلسة الاستماع العادلة على مستوى الولاية؟

- يمكنك التقدم بطلب للحصول على جلسة الاستماع العادلة على مستوى الولاية إذا:
- قمت بتقديم طلب طعن وتلقيت خطاب قرار الطعن الذي يخبرك بأن مقاطعتك رفضت طلب الطعن الخاص بك.
 - لم يتم حل تظلمك أو طعنك القياسي أو طعنك المعجل في الوقت المناسب.

كيف يمكنني أن أطلب جلسة الاستماع العادلة على مستوى الولاية؟

يمكنك طلب جلسة الاستماع العادلة على مستوى الولاية:

- عبر الإنترنت: على موقع إدارة حالات الطعون التابعة لوزارة الخدمات الاجتماعية:

<https://acms.dss.ca.gov/acms/login.request.do>

- كتابيًا: قم بإرسال طلبك إلى إدارة الرعاية الاجتماعية بالمقاطعة على العنوان الموضح في إشعار قرار عدم استحقاق المزايا، أو قم بإرساله بالبريد إلى:

California Department of Social Services

State Hearings Division

P.O. Box 944243, Mail Station 9-17-37

Sacramento, CA 94244-2430

- بالفاكس: 916-651-5210 أو 916-651-2789

يمكنك أيضًا طلب جلسة استماع عادلة قياسية على مستوى الولاية أو جلسة استماع عادلة معجلة على مستوى الولاية:

- عن طريق الهاتف:

○ قسم جلسات الولاية، رقم الهاتف المجاني: **1-800-743-8525** أو **1-855-795-0634**.

○ الاستفسارات العامة والاستجابة لها، رقم الهاتف المجاني، **1-800-952-5253** أو

TDD على **1-800-952-8349**.

هل هناك موعد نهائي لطلب جلسة استماع عادلة على مستوى الولاية؟

أمامك مهلة مدتها 120 يومًا من تاريخ إشعار قرار الطعن المكتوب من المقاطعة لطلب جلسة استماع عادلة على مستوى الولاية. إذا لم تتلق إشعارًا بقرار عدم استحقاق المزايا، فيمكنك التقدم بطلب للحصول على جلسة استماع عادلة بالولاية في أي وقت.

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

نعم، إذا كنت تتلقى حاليًا خدمات معتمدة وترغب في الاستمرار في تلقي تلك الخدمات في أثناء انتظار قرار جلسة الاستماع العادلة على مستوى الولاية، فيجب عليك طلب جلسة الاستماع العادلة على مستوى الولاية في غضون 10 أيام من تاريخ ختم إشعار قرار الطعن 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 على مستوى الولاية، يجب عليك الإشارة إلى رغبتك في الاستمرار في تلقي الخدمات في أثناء عملية جلسة الاستماع العادلة على مستوى الولاية.
- إذا طلبت الاستمرار في تلقي الخدمات وأكد القرار النهائي لجلسة الاستماع العادلة على مستوى الولاية قرار تقليص الخدمة التي تتلقاها أو إيقافها، فلن تكون مسؤولاً عن دفع تكلفة الخدمات المقدمة في أثناء انتظار قرار جلسة الاستماع العادلة على مستوى الولاية.

متى سيتم اتخاذ القرار بشأن طلبي لجلسة الاستماع العادلة على مستوى الولاية؟

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

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

إذا كنت تظن أن الانتظار لفترة طويلة سيكون ضارًا بصحتك، فقد تتمكن من الحصول على إجابة خلال ثلاثة أيام عمل. يمكنك طلب جلسة استماع عادلة معجلة على مستوى الولاية إما عن طريق كتابة خطاب بنفسك أو أن تطلب من طبيبك العام أو متخصص الصحة النفسية أن يكتب خطابًا بالنيابة عنك. يجب أن تتضمن الرسالة المعلومات التالية:

1. اشرح بالتفصيل كيف 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. اطلب "جلسة استماع معجلة" وقم بتقديم الرسالة مع طلبك لعقد جلسة استماع.

ستقوم إدارة جلسات الولاية التابعة لوزارة الخدمات الاجتماعية بمراجعة طلبك للحصول على جلسة استماع عادلة معجلة على مستوى الولاية وتحديد ما إذا كان ذلك يفي بالمعايير. إذا تمت الموافقة على طلبك، فسيتم تحديد موعد جلسة استماع، وسيتم اتخاذ القرار خلال ثلاثة أيام عمل من تاريخ استلام قسم جلسات الولاية لطلبك.

التوجيه المسبق

ما هو التوجيه المسبق؟

لديك الحق في تقديم توجيه مسبق. التوجيه المسبق هو وثيقة مكتوبة حول الرعاية الصحية الخاصة بك والتي يتم اعتمادها بموجب قانون كاليفورنيا. قد تسمع أن التوجيه المسبق يُطلق عليه أحياناً اسم الوصية العلاجية أو التوكيل الدائم. ويتضمن معلومات حول رغبتك في الحصول على الرعاية الصحية أو يحدد القرارات التي ترغب في اتخاذها، وذلك إذا كنت غير قادر على التحدث بالنيابة عن نفسك أو عندما تكون غير قادر على ذلك. وقد يشمل ذلك أموراً مثل الحق في قبول أو رفض العلاج الطبي، أو الجراحة، أو اتخاذ خيارات أخرى للرعاية الصحية. في كاليفورنيا، تتكون التوجيهات المسبقة من جزأين:

- تعيينك لوكيل (ممثّل) يتخذ القرارات بشأن الرعاية الصحية الخاصة بك؛
- تعليمات 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 استمارة التوجيه المسبق من مقاطعتك أو عبر الإنترنت. في كاليفورنيا، لديك الحق في تقديم تعليمات التوجيه المسبقة إلى جميع مقدمي الرعاية الصحية المسؤولين عنك. لديك أيضاً 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 خطاب إلى:

California Department of Justice
Attn: Public Inquiry Unit
P. O. Box 944255
Sacramento, CA 94244-2550

الحقوق والمسؤوليات

مسؤوليات المقاطعة

ما هي مسؤولية المقاطعة؟

إن 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 أولي أو تقييم لتحديد ما إذا كنت بحاجة إلى خدمات الصحة السلوكية أم لا.
- توفير رقم هاتف مجاني يتم الرد عليه على مدار 24 ساعة في اليوم، سبعة 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 شفوي لك مجانًا.
- تزويدك بمعلومات مكتوبة حول ما هو متاح لك بلغات أخرى أو أشكال بديلة مثل خط برايل أو الطباعة بخط كبير. راجع قسم "معلومات إضافية عن 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. ويعد التغيير مهمًا عندما يكون هناك زيادة أو نقصان في كمية أو أنواع الخدمات المقدمة، أو إذا كان هناك زيادة أو نقصان في عدد مقدمي الخدمة في الشبكة، أو إذا كان هناك أي تغيير آخر من شأنه أن يؤثر على المزايا 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 متابعة حالتك مع مقدم الرعاية الصحية الحالي المسؤول عنك، حتى وإن لم يكن ضمن الشبكة، لفترة زمنية معينة. وهذا مهم إذا كان تغيير مقدمي الخدمة من شأنه أن يضر بصحتك أو يزيد من فرصة الحاجة إلى الذهاب إلى المستشفى.

هل تتوفر وسائل المواصلات؟

إذا كنت تواجه صعوبة في حضور مواعيدك الطبية أو الصحية السلوكية، فإن برنامج Medi-Cal يساعدك في ترتيب المواصلات لك. يجب توفير وسائل المواصلات لأعضاء Medi-Cal غير القادرين على توفير وسائل المواصلات بأنفسهم والذين لديهم ضرورة طبية لتلقي الخدمات المغطاة من Medi-Cal. يوجد نوعان من وسائل المواصلات لحضور المواعيد:

- وسائل المواصلات غير الطبية: النقل بسيارة خاصة أو عامة للأشخاص الذين ليس لديهم طريقة أخرى للوصول إلى مواعيدهم.
- وسائل المواصلات الطبية غير الطارئة: النقل بواسطة سيارة إسعاف أو شاحنة كرسي متحرك أو سيارة بحمالة لأولئك الذين لا يستطيعون استخدام وسائل المواصلات العامة أو الخاصة.

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

إذا كنت مشتركاً في Medi-Cal ولكنك غير مسجل في خطة رعاية مُدارة، وتحتاج إلى وسيلة مواصلات غير طبية إلى موقع خدمة متعلقة بالصحة، فيمكنك الاتصال بمزود وسيلة المواصلات غير الطبية مباشرةً أو بمقدم الخدمة المسؤول عنك للحصول على المساعدة. عند اتصالك بشركة النقل، سوف يطلبون منك معلومات حول تاريخ ووقت موعدك.

إذا كنت بحاجة إلى مراجعته طبية غير طارئة، يمكن لمقدم الخدمة المسؤول عنك أن يصف لك وسيلة نقل طبية غير طارئة ويوصلك بمقدم خدمة المواصلات لتنسيق رحلتك من وإلى موقع موعدك (مواعيدك).

لمزيد من المعلومات والمساعدة فيما يتعلق بالمواصلات، اتصل بخطة الرعاية المدارة الخاصة بك.
حقوق الأعضاء

ما هي حقوقي بوصفي متنفعًا من خدمات الصحة السلوكية من Medi-Cal؟

باعتبارك عضوًا في 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 لشخصك وكرامتك وخصوصيتك.
- احصل 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 بلا أي شكل من أشكال القيود أو العزلة المفروضة بمثابة وسيلة للإكراه أو التأديب أو التسهيل أو الانتقام.
- إمكانية الوصول إلى الرعاية في الوقت المناسب على مدار الساعة طوال أيام الأسبوع لحالات الطوارئ أو الحالات العاجلة أو الأزمات عندما تكون هناك ضرورة طبية.
- عند الطلب، يمكنك الحصول على المواد المكتوبة بتنسيقات بديلة مثل خط برايل، والطباعة بخط 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. يُطلب 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 الحرص على ألا تدفع أي مبلغ إضافي مقابل زيارة مقدم خدمة خارج الشبكة. انظر أدناه لمزيد من المعلومات:
 - **الخدمات الصحية السلوكية الضرورية طبيًا للأفراد الذين يبلغون 21 عاماً أو أكثر هي** خدمات معقولة وضرورية لحماية الحياة، والوقاية من المرض الخطير أو الإعاقة الكبيرة، أو لتخفيف الألم الشديد. الخدمات الصحية السلوكية الضرورية طبيًا للأفراد الذين تقل أعمارهم عن 21 عاماً هي الخدمات التي تدعم أو تحسن أو تجعل حالة الصحة السلوكية أكثر احتمالاً.
 - **مقدم الخدمة خارج الشبكة** هو مقدم للخدمة غير مدرج في قائمة مقدمي الخدمة في المقاطعة.
 - بناءً على طلبك، يمكنك توفير رأي طبي ثانٍ من اختصاصي رعاية صحية مؤهل داخل الشبكة أو خارجها دون أي تكلفة إضافية.
 - التأكد من أن مقدمي الخدمات مدربون على تقديم خدمات الصحة السلوكية التي يوافقوا 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 القائمة عادلة.
- 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 المسؤول عنك، إذا لزم الأمر.
- المشاركة في جهود الولاية لتوفير خدمات ذات كفاءة ثقافية للجميع، بما في ذلك ذوي الكفاءة المحدودة في اللغة الإنجليزية والخلفيات الثقافية والمجموعات الإثنية المتنوعة.
- ممارسة حقوقك دون إحداث أي تغييرات ضارة في علاجك.
- الحصول على العلاج والخدمات وفقاً لحقوقك الموضحة في هذا الدليل ووفقاً لجميع القوانين الفيدرالية وقوانين الولاية المعمول بها مثل:
 - الباب السادس من قانون الحقوق المدنية لعام 1964 كما تم تنفيذه بموجب اللوائح الواردة في 45 قانون اللوائح الفيدرالية (CFR، Code of Federal Regulations) الجزء 80.
 - قانون التمييز على أساس السن لعام 1975 كما تم تنفيذه بموجب اللوائح الواردة في CFR 45 الجزء 91.
 - قانون إعادة التأهيل لعام 1973.
 - الباب التاسع من تعديلات قانون التعليم لعام 1972 (بشأن البرامج والأنشطة التعليمية).
 - البابان الثاني والثالث من قانون الأمريكيين ذوي الإعاقة.
 - الفقرة 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.

قرارات عدم استحقاق المزايا

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

إذا رفضت مقاطعتك أو حددت أو قللت أو أحرزت أو أنهت خدمة ترى أنك بحاجة إليها، فيحق لك الحصول على إشعار كتابي من المقاطعة. يُسمى هذا الإشعار "إشعار بقرار عدم استحقاق المزايا". لديك أيضًا الحق في الاختلاف

مع القرار عن طريق طلب الطعن. تطلعك الأقسام أدناه على إشعار قرار عدم استحقاق المزايا وما يجب عليك فعله إذا كنت لا توافق على قرار المقاطعة.

ما هو قرار عدم استحقاق المزايا؟

يتم تحديد قرار عدم استحقاق المزايا من خلال أي من الإجراءات التالية التي اتخذتها المقاطعة:

- الرفض أو السماح المحدود بالخدمة المطلوبة. يتضمن ذلك القرارات القائمة على نوع أو مستوى الخدمة، أو الضرورة الطبية، أو الملاءمة، أو البيئة العلاجية، أو فعالية المزايا المغطاة؛
- تخفيض أو تعليق أو إنهاء الخدمة المعتمدة سابقاً؛
- رفض دفع ثمن الخدمة كلياً أو جزئياً؛
- عدم تقديم الخدمات في الوقت المناسب؛
- الفشل في التصرف ضمن الإطار الزمني المطلوب لحل التظلمات والطعون بشكل قياسي. الإطار الزمني المطلوب هو كما يلي:

○ إذا قمت بتقديم تظلم إلى المقاطعة ولم تتلق ردًا كتابيًا من المقاطعة بشأن تظلمك في غضون 30 يومًا.

○ إذا قمت بتقديم طلب طعن إلى المقاطعة ولم تتلق ردًا كتابيًا من المقاطعة بشأن طعنك في غضون 30 يومًا.

○ إذا قمت بتقديم طلب طعن معجل ولم تتلق ردًا خلال 72 ساعة.

- رفض طلب العضو بالطعن في المسؤولية المالية.

ما هو الإشعار بقرار عدم استحقاق المزايا؟

إشعار قرار عدم استحقاق المزايا هو خطاب مكتوب ترسله لك مقاطعتك إذا قررت رفض أو تقييد أو تقليل أو تأخير أو إنهاء الخدمات التي تظن أنك تستحق الحصول عليها. ويتضمن ذلك رفض:

- الدفع مقابل خدمة.
- المطالبات بالخدمات غير المشمولة.
- المطالبات بالخدمات التي ليست ضرورية طبيًا.
- المطالبات بالخدمات من نظام التوصيل الخاطئ.
- طلب الطعن في المسؤولية المالية.

ملاحظة: يتم استخدام إشعار قرار عدم استحقاق المزايا أيضاً لإخبارك إذا لم يتم حل تظلمك أو طعنك أو طعنك المعجل 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 سابقاً.
- 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 دائماً على إشعار بقرار عدم استحقاق المزايا عندما لا أحصل على الخدمات التي أريدها؟
نعم، يجب أن تتلقى إشعاراً بقرار عدم استحقاق المزايا. إذا لم تتلق إشعاراً، فيمكنك تقديم الطعن إلى المقاطعة أو إذا كنت قد أكملت عملية الطعن، فيمكنك طلب جلسة استماع عادلة على مستوى الولاية. عند الاتصال بمقاطعتك، أشر إلى أنك تقرر عدم استحقاقك للمزايا ولكنك لم تتلق إشعاراً. يتضمن هذه الدليل معلومات حول كيفية تقديم طعن أو طلب جلسة استماع عادلة على مستوى الولاية، ويجب أن تكون متاحة أيضاً في مكتب مقدم الخدمة المسؤول عنك.

ماذا سيخبرني إشعار بقرار عدم استحقاق المزايا؟

سيخبرك إشعار قرار عدم استحقاق المزايا بما يلي:

- ما فعلته مقاطعتك تأثيره عليك وعلى قدرتك على الحصول على الخدمات.
- تاريخ سريان القرار وسبب القرار.
- القواعد الحكومية أو الفيدرالية التي استند إليها القرار.
- حقوقك في تقديم طلب الطعن إذا كنت لا توافق على قرار المقاطعة.
- كيفية الحصول على نسخ من الوثائق والسجلات والمعلومات الأخرى المتعلقة بقرار المقاطعة.
- كيفية تقديم طلب الطعن إلى المقاطعة
- كيفية طلب جلسة استماع عادلة على مستوى الولاية إذا لم تكن راضياً عن قرار المقاطعة بشأن طعنك.

- كيفية طلب طعن معجل أو جلسة استماع عادلة معجلة.
- كيفية الحصول على المساعدة في تقديم طلب طعن أو طلب جلسة استماع عادلة على مستوى الولاية.
- ما هي المدة المتاحة لك لتقديم طلب طعن أو طلب جلسة استماع عادلة على مستوى الولاية؟
- حقك في الاستمرار في تلقي الخدمات في أثناء انتظارك قرار الطعن أو جلسة الاستماع العادلة على مستوى الولاية، وكيفية طلب استمرار هذه الخدمات، وما إذا كانت تكاليف هذه الخدمات سيتم تغطيتها بواسطة Medi-Cal أم لا.
- عندما يتعين عليك تقديم طلب بالطعن أو طلب جلسة استماع عادلة على مستوى الولاية إذا كنت تريد استمرار الخدمات.

ماذا يجب أن أفعل عندما أتلقى إشعارًا بقرار عدم استحقاق المزايا؟

عندما تتلقى إشعارًا بقرار عدم استحقاق المزايا، يجب عليك قراءة جميع المعلومات الموجودة في الإشعار بعناية. إذا كنت لا تفهم الإشعار، فيمكن لمقاطعتك أن تساعدك في فهمه. يمكنك أيضًا أن تطلب من شخص آخر أن يساعدك.

يمكنك طلب استمرار الخدمة التي تم إيقافها عند تقديم طعن أو طلب عقد جلسة الاستماع العادلة على مستوى الولاية. يجب عليك طلب استمرار الخدمات في موعد لا يتجاوز 10 أيام تقويمية بعد تاريخ ختم إشعار قرار عدم استحقاق المزايا أو تسليمه إليك، أو قبل تاريخ سريان التغيير.

مسؤوليات الأعضاء

ما هي مسؤولياتي بوصفي عضوًا في Medi-Cal؟

من المهم أن تفهم كيفية عمل خدمات المقاطعة حتى تتمكن من الحصول على الرعاية التي تحتاج إليها. ومن المهم أيضًا أن:

- تحضر جلسات العلاج الخاص بك في الموعد المحدد. فسوف تحصل على أفضل نتيجة إذا عملت مع مقدم الخدمة المسؤول عنك على تطوير أهداف علاجك واتباع تلك الأهداف. إذا كنت بحاجة إلى تفويت موعد، اتصل بمقدم الخدمة المسؤول عنك قبل الموعد بـ 24 ساعة على الأقل، وقم بإعادة جدولة الموعد إلى يوم ووقت آخر.

- تحمل معك دائماً بطاقة تعريف مزايا (Medi-Cal (BIC، Benefits Identification Card، وبطاقة هوية تحتوي على صورة عندما تحضر العلاج.
- تخبر مقدم الخدمة المسؤول عنك إذا كنت بحاجة إلى مترجم شفوي قبل موعدك.
- تخبر مقدم الخدمة المسؤول عنك عن جميع مخاوفك الطبية. فكلما كانت المعلومات التي تشاركها حول احتياجاتك كاملة، كان علاجك ناجحاً.
- تحرص على طرح أي أسئلة لديك على مقدم الخدمة المسؤول عنك. فمن المهم جداً أن تفهم تماماً المعلومات التي تتلقاها في أثناء العلاج.
- تتبع خطوات العمل المخطط لها والتي اتفقت عليها مع مقدم الخدمة المسؤول عنك.
- تتصل بالمقاطعة إذا كان لديك أي أسئلة حول خدماتك أو إذا كانت لديك أي مشاكل مع مقدم الخدمة المسؤول عنك ولم تتمكن من حلها.
- تخبر مقدم الخدمة والمقاطعة 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.
- تتعامل 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 يشبهه في وجود احتيال أو إهدار للموارد أو إساءة استخدام لبرنامج Medi-Cal الاتصال بالخط الساخن للإبلاغ عن حالات الاحتيال في Medi-Cal والتابع لـ DHCS على الهاتف **1-800-822-6222**. إذا كنت تشعر أن هذه حالة طارئة، يرجى الاتصال بالرقم **911** للحصول على المساعدة الفورية. المكالمات مجانية، ويمكن أن يبقى المتصل مجهول الهوية.
 - يمكنك أيضاً الإبلاغ عن الاحتيال أو الإساءة المشتبه بها عبر البريد الإلكتروني إلى fraud@dhcs.ca.gov أو استخدام الاستمارة عبر الإنترنت على <http://www.dhcs.ca.gov/individuals/Pages/StopMedi-CalFraud.aspx>

هل يجب عليّ أن أدفع مقابل خدمات Medi-Cal؟

- لا يتعين على معظم الأفراد 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 حدود Medi-Cal بالنسبة لحجم أسرتك، فلن تضطر إلى دفع ثمن الخدمات الطبية أو الصحية السلوكية.

- إذا كان دخلك أكبر من حدود Medi-Cal بالنسبة لحجم أسرتك، 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 برنامج Medi-Cal بدفع بقية فواتيرك الطبية المغطاة لهذا الشهر. في الأشهر التي لا يكون لديك فيها نفقات طبية، لن يتعين عليك دفع أي شيء.
- قد يتعين عليك دفع "رسوم مشتركة" 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 غرفة الطوارئ في المستشفى للحصول على خدماتك المنتظمة.
- سيخبرك مقدم الخدمة إذا كنت بحاجة إلى دفع مبلغ إضافي.

معلومات إضافية عن مقاطعتك

معلومات إضافية خاصة بالمقاطعة

اتصل بخدمات الأعضاء لتقديم تظلم:

عن طريق الهاتف: 1-916-875-60691، أو تحويلة ولاية كاليفورنيا 711

كتابياً: خدمات BHS بمقاطعة Sacramento - خدمات الأعضاء

7001-A East Parkway, Suite 300

Sacramento, CA 95823

إلكترونيًا: تفضل زيارة الموقع الإلكتروني لحل المشكلات

إشعار عدم التمييز

التمييز مخالف للقانون. قسم الصحة السلوكية بمقاطعة Sacramento يتبع قوانين الحقوق المدنية على مستوى الولاية والحكومة الفيدرالية. لا يمارس قسم الصحة السلوكية في مقاطعة Sacramento التمييز بشكل غير قانوني أو يستبعد الأفراد أو يعاملهم بشكل مختلف بسبب الجنس أو العرق أو اللون أو الدين أو النسب أو الأصل القومي أو تحديد المجموعة الإثنية أو العمر أو الإعاقة العقلية أو الإعاقة الجسدية أو الحالة الطبية أو المعلومات الجينية أو الحالة الاجتماعية أو الجندر أو الهوية الجندرية أو الميول الجنسية.

يوفر قسم الصحة السلوكية في مقاطعة Sacramento ما يلي:

- المساعدات والخدمات المجانية للأشخاص ذوي الإعاقة لمساعدتهم على التواصل بشكل أفضل، مثل:
 - مترجمين لغة الإشارة المؤهلين
 - المعلومات المكتوبة بتنسيقات أخرى (طباعة بخط كبير، أو بخط برايل، أو بصيغة صوتية، أو تنسيقات إلكترونية يسهل الوصول إليها)
- خدمات لغوية مجانية للأشخاص الذين لغتهم الأساسية ليست الإنجليزية، مثل:
 - المترجمين المؤهلين
 - المعلومات المكتوبة بلغات أخرى

إذا كنت بحاجة إلى هذه الخدمات، اتصل بالمقاطعة من الاثنين إلى الجمعة بين الساعة 8:00 صباحًا و5:00 مساءً على الهاتف 1-916-875-6069. أو إذا لم تتمكن من السمع أو التحدث بشكل جيد، يرجى الاتصال برقم تحويل ولاية كاليفورنيا 711 TYY/TDD. حسب الطلب، يمكن توفير هذه الوثيقة لك بخط برايل، أو طباعة بخط كبير، أو بصيغة صوتية، أو تنسيقات إلكترونية يسهل الوصول إليها.

كيفية تقديم تظلم

إذا كنت تظن أن قسم الصحة السلوكية بمقاطعة Sacramento امتنع عن تقديم هذه الخدمات أو مارس التمييز بشكل غير قانوني بطريقة أخرى على أساس الجنس أو العرق أو اللون أو الدين أو النسب أو الأصل القومي أو تحديد المجموعة الإثنية أو العمر أو الإعاقة العقلية أو الإعاقة الجسدية أو الحالة الطبية أو المعلومات الجينية أو الحالة الاجتماعية أو الجندر أو الهوية الجندرية أو الميول الجنسية، فيمكنك تقديم شكوى إلى قسم خدمات الأعضاء. يمكنك تقديم تظلم عبر الهاتف، أو كتابيًا، أو وجهًا لوجه، أو إلكترونيًا:

- عن طريق الهاتف: يمكنك الاتصال بخدمات الأعضاء بين الساعة 8:00 صباحًا وحتى 5:00 مساءً على الهاتف 1-916-875-6069. أو إذا لم تتمكن من السمع أو التحدث بشكل جيد، يرجى الاتصال برقم تحويل ولاية كاليفورنيا 711 TYY/TDD.
- كتابيًا: قم بملء استمارة الشكوى أو اكتب رسالة وأرسلها إلى:

Sacramento County BHS - Member Services
7001-A East Parkway, Suite 300
Sacramento, CA 95823

- وجهًا لوجه: قم بزيارة مكتب طبيبك أو مقدم العلاج وقل أنك تريد تقديم تظلم.
- إلكترونيًا: تفضل بزيارة موقع خدمات الأعضاء على [Problem Resolution \(saccounty.gov\)](http://Problem Resolution (saccounty.gov)).

مكتب الحقوق المدنية – وزارة خدمات الرعاية الصحية في كاليفورنيا

يمكنك أيضًا تقديم شكوى تتعلق بالحقوق المدنية إلى وزارة خدمات الرعاية الصحية في كاليفورنيا، مكتب الحقوق المدنية عبر الهاتف أو كتابةً أو إلكترونيًا:

- عن طريق الهاتف: اتصل على **916-440-7370**. إذا لم تتمكن من التحدث أو السماع بشكل جيد، يرجى الاتصال بالرقم **711 (تحويله ولاية كاليفورنيا)**.
- كتابيًا: قم بملء استمارة الشكوى أو أرسل خطابًا إلى:

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

تتوفر استمارات الشكوى على:

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

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

مكتب الحقوق المدنية – وزارة الصحة والخدمات الإنسانية الأمريكية

إذا كنت تظن أنك تعرضت للتمييز على أساس العرق أو اللون أو الأصل القومي أو العمر أو الإعاقة أو الجنس، فيمكنك أيضًا تقديم شكوى تتعلق بالحقوق المدنية لدى وزارة الصحة والخدمات الإنسانية الأمريكية، مكتب الحقوق المدنية عبر الهاتف أو الكتابة أو إلكترونيًا:

- عن طريق الهاتف: اتصل على **1-800-368-1019**. إذا كنت غير قادر على التحدث أو السماع بشكل جيد، يرجى الاتصال
1-800-537-7697 TTY/TDD
- كتابيًا: قم بملء استمارة الشكوى أو أرسل خطابًا إلى:

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

- استمارات الشكوى متاحة على
[.http://www.hhs.gov/ocr/office/file/index.html](http://www.hhs.gov/ocr/office/file/index.html)
- إلكترونيًا: نفضل بزيارة بوابة الشكاوى الخاصة بمكتب الحقوق المدنية على الرابط
<https://ocrportal.hhs.gov/ocr/portal/lobby.jsf>