

عملية حل مشكلات أعضاء خطة الصحة النفسية في مقاطعة SACRAMENTO

تشجع خطة الصحة النفسية (MHP) في مقاطعة Sacramento على حل المشكلات على أقل مستوى رسمي ممكن. ولن يخضع العضو لأي عقوبة أو تمييز بسبب تقديم تظلم أو استئناف أو طلب عقد جلسة استماع عادلة على مستوى الولاية. ويجوز للعضو أن يفوض شخص من اختياره للتصرف نيابة عنه في أي وقت. ويجوز للعضو أو ممثل العضو اتخاذ الخطوات التالية لحل المجالات المثيرة للقلق:

التظلم

التظلم عبارة عن تعبير عن عدم الرضا عن أي مسألة بخلاف تحديد الاستحقاقات المعاكسة.

- ❖ يجوز للعضو تقديم شكوى بصورة شفوية أو كتابية إلى خدمات الأعضاء
- ❖ سيتلقى العضو قرارًا مكتوبًا في غضون 90 يومًا تقويميًا.

الطعن القياسي

الطعن عبارة عن طلب لإعادة النظر في تحديد الاستحقاقات المعاكسة. يحدث تحديد الاستحقاقات المعاكسة عندما ترفض خطة الصحة النفسية الخدمات المصرح بها مسبقًا أو تقللها أو تعلقها أو تنتهيها؛ أو ترفض الدفع مقابل الخدمة؛ أو لا تقدم الخدمات في الوقت المناسب؛ أو لا تتخذ الإجراءات اللازمة ضمن الأطر الزمنية للفصل في المظالم، أو الطعون القياسية، أو الطعون العاجلة، أو ترفض طلب الاعتراض على مسؤولية مالية.

- ❖ يجوز للعضو تقديم طعن شفوي أو كتابي. ويجب متابعة الطعن الشفوي بطعن مكتوب وموقع.
- ❖ يجب تقديم الطعن في غضون 60 يومًا تقويميًا من تاريخ تحديد الاستحقاقات المعاكسة.
- ❖ سيتلقى العضو قرارًا مكتوبًا في غضون 30 يومًا تقويميًا.

الطعن العاجل

يُقدم هذا الطعن عندما تكون حياة العضو أو صحته أو قدرته على أداء الحد الأقصى من الوظائف أو الاحتفاظ بذلك الحد في خطر.

- ❖ سيتلقى العضو قرارًا مكتوبًا في غضون 72 ساعة.
- ❖ في حالة رفض الطعن العاجل، فسيتم إرسال إخطار كتابي إلى العضو وستبدأ عملية الطعن القياسي.

جلسة الاستماع العادلة على مستوى الولاية

إذا كنت أحد المستفيدين من برنامج Medi-Cal، فيحق لك التقدم بطلب لعقد جلسة استماع عادلة على مستوى الولاية. ويجب على العضو استنفاد عملية الطعن في القرار المتعلق بالمشكلة قبل تقديم طلب لعقد جلسة استماع عادلة على مستوى الولاية. وتكون الشواغل التي تدخل في اختصاص قاضي القانون الإداري هي تلك المتعلقة بتحديد الاستحقاقات المعاكسة.

ملاحظة

تتوفر نماذج التظلم أو نماذج الطعن القياسي أو نماذج الطعن العاجل في جميع مواقع مقدمي الخدمة أو يمكن الحصول عليها عن طريق الاتصال بخدمات الأعضاء.*

يُبلغ العضو كتابيًا بأن خدمات الأعضاء قد تلقت تظلمه أو طعنه.*
يجوز للعضو تقديم معلومات إضافية لدعم المطالبة إما بصورة كتابية أو شخصية. من أجل راحة المستفيد، يُوصى بشدة بتحديد موعد مع خدمات الأعضاء.*

يجوز للعضو الحصول على المساعدة في تقديم تظلم أو طعن أو طلب لعقد جلسة استماع عادلة على مستوى الولاية من:

- خدمات الأعضاء: (916) 875-6069 الرقم المجاني 1-888-881-4881 مستخدمو TDD 711
محامي حقوق المرضى: (916) 333-3800

تتوفر خدمات الترجمة الفورية وخدمات المساعدة في الأجهزة الهاتفية مجانًا.

Sacramento County Mental Health Plan Quality Management – Member Services
7001 East Parkway, Suite 500, Sacramento, Ca 95823