

## دليل حقوق الأعضاء وحل المشكلات

### Sacramento County يحق للأعضاء في Substance Use Prevention and Treatment Services (SUPT)

- تلقي معاملة محترمة من جانب كافة موفري خدمات علاج إدمان الكحول والمخدرات.
- توفير الخدمة في بيئة آمنة.
- تقديم الموافقة المسبقة على العلاج والموافقة المسبقة على تلقي الأدوية الموصوفة والخيارات المتاحة.
- حماية المعلومات الصحية الشخصية.
- المشاركة في التخطيط للعلاج.
- طلب تغيير مستوى الرعاية، وتغيير المستشار، وطلب خيارًا بديلًا.
- نظر الموظفين المعنيين أو الوكالة التي توفر الرعاية في المشكلات أو المخاوف المتعلقة بالخدمة.
- تقديم تظلم بشأن الخدمات.
- تقديم التماس لإقامة جلسة استماع عادلة عامة عقب إصدار القرار بشأن الطعون.
- تقديم طعن بخصوص NOABD.
- تفويض شخص للتصرف بالنيابة عنهم خلال عملية التظلم أو الطعن أو جلسة الاستماع العادلة العامة.
- الخدمات ذات الحساسية الثقافية.
- الاستعانة بمرجع دون تكبد أي تكاليف.
- طلب والحصول على نسخة من سجلاتهم الطبية، وطلب تعديلها أو تصحيحها.
- عدم التعرض لأي قيود أو عزل كوسيلة للإكراه أو العقاب أو الانتقام.

## Patient Rights Advocate (916) 333-3800

### Sacramento County Substance Use Prevention and Treatment Services Quality Management - خدمات الأعضاء

(916) 875-6069

رقم الهاتف المجاني 1-888-881-4881

TDD California Relay Service: 711

### Sacramento County Board of Supervisors

Phil Serna، المنطقة الأولى  
Patrick Kennedy، المنطقة الثانية  
Rich Desmond، المنطقة الثالثة  
Sue Frost، المنطقة الرابعة  
Patrick Hume، المنطقة الخامسة

### County Executive David Villanueva

### Department of Health Services Director Timothy W. Lutz, Director

### Division of Behavioral Health Director Ryan Quist, Ph.D.

تمتثل SUP Sacramento County بقوانين الحقوق المدنية الفيدرالية المعمول بها ولا تُتميز على أساس العرق أو اللون أو الأصل القومي أو السن أو الإعاقة أو النوع.

منشور بواسطة County of Sacramento  
Division of Behavioral Health  
February 2024



## Sacramento County Substance Use Prevention and Treatment Services

# دليل حقوق الأعضاء وحل المشكلات

حل المشكلات - العربية

توفر خدمات علاج إدمان الكحول والمخدرات (SUP) خدمات علاج تعاطي المخدرات للأطفال والبالغين المؤهلين لبرنامج Medi-Cal.

### جهات تقديم الدعم

تتوفر الموارد التالية لتقديم المساعدة في استكمال النماذج وحل التظلمات والبث في الطعون وإقامة جلسات الاستماع

**حقوق المرضى 333-3800 (916)**

**خدمات الأعضاء 875-6069 (916)**

يمكن للعضو تعيين ممثل للتصرف بالنيابة عنه خلال عملية التظلم أو الطعن أو جلسة الاستماع العادلة العامة.

لن تتأثر خدمات علاج إدمان الكحول والمخدرات التي تحصل عليها بأي طريقة في حالة تقديم تظلم أو طعن أو طلب جلسة استماع عادلة عامة.

### التظلم

التظلم هو التعبير عن عدم الرضا عن أي أمر بخلاف الإشعار بالتحديد السلبي للاستحقاقات (NOABD). ويمكن تقديم التظلم عن طريق الاتصال بخدمات الأعضاء أو باستكمال نموذج التظلم.

- وسيتلقى العضو إقراراً خطياً يفيد بتلقي موظفي خدمات الأعضاء للتظلم.
- سيتلقى العضو قراراً خطياً في غضون تسعين (90) يوماً تقويمياً.

\* يمكن الموافقة على التمديد لمدة 14 يوماً إضافية في ظروف معينة.

### الطعن القياسي

الطعن هو طلب مراجعة NOABD. ويتم NOABD عندما يلجأ برنامج الصحة العقلية لرفض أو تخفيض أو تعليق أو إنهاء الخدمات التي تم اعتمادها في السابق، أو رفض سداد مقابل إحدى الخدمات، أو عدم اتخاذ الإجراءات المطلوبة في الإطار الزمني المحددة للتصرف في التظلمات والطعون القياسية والطعون المستعجلة\*، أو رفض طلب التنازع لتحديد المسؤولية المالية.

- يحق للعضو تقديم الطعن شفوياً أو خطياً. ويجب متابعة الطعون الشفوية بطعن خطي موقع عليه.
- العضو إقراراً خطياً يفيد بتلقي موظفي وسيتلقى خدمات الأعضاء للطعن.
- يجب تقديم الطعن في غضون ستين (60) يوماً
- سيتلقى العضو قراراً خطياً في غضون 30 تقويمياً\*.

### الطعن المستعجل

يتم تقديم هذا الطعن عندما تكون حياة العضو أو صحته أو قدرته على المحافظة على وظائفه عرضة للخطر.

- سيتلقى العضو قراراً خطياً في غضون 72 ساعة.
- وفي حالة رفض الطعن المستعجل، سيتم إرسال إشعار خطي إلى العضو وسوف تبدأ عملية الطعن القياسي.

### الاقتراحات

تكتسب اقتراحات العضو أهمية كبيرة من أجل توفير الخدمات الفعالة عالية الجودة. تضم أماكن الخدمة لدى موفري الخدمات صناديق اقتراحات. ويتم الترحيب باقتراحات الأعضاء التي يمكن وضعها في هذه الصناديق، أو التي يمكن تقديمها مباشرة إلى موظفي الصحة العقلية أو موفري الدعم.

### جلسة الاستماع العادلة العامة

إذا كنت أحد المتفاعلين في برنامج Medi-Cal، يكون لديك الحق في طلب جلسة استماع عادلة عامة. سوف يتعين عليك استنفاد جميع خطوات حل المشكلات التي تتبعها SUP المتعلقة بالطعن قبل تقديم التماس لإقامة جلسة استماع عادلة عامة.

ويمتلك قاضي القانوني الإداري الذي يتولى النظر في جلسة الاستماع فقط السلطة للبت في هذه الأمور المتعلقة بالإجراء القانوني. ويكون القرار نهائياً.

لتقديم التماس من أجل إقامة جلسة استماع عادلة عامة، أرسل طلبك إلى:

**State Hearings Division  
California Department of Social  
Services  
P.O. Box 944243, Mail Station 19-37  
Sacramento, CA 94244-2430**

كما يمكن أي طلب الاتصال برقم الهاتف المجاني: 1-800-952-5253. إذا كنت أصماً وتستخدم جهاز الهاتف النصي، فاتصل برقم 1-800-952-8349.

النماذج تتوفر نماذج التظلمات والطعون في جميع مواقع موفري الخدمات، أو يمكن الحصول عليها من خلال الاتصال

بموظفي خدمات الأعضاء على رقم 875-6069 (916)، أو عبر الموقع الإلكتروني

<https://dhs.saccounty.gov>

ويتم إرسال النموذج المستوفى إلى العنوان التالي:

**Sacramento County  
Substance Use Prevention and  
Treatment Services  
Quality Management – خدمات الأعضاء  
7001A East Parkway, Suite 300M  
Sacramento, CA 95823**