

[اسم المقاطعة]

خطة الصحة العقلية (MHP)

دليل المستخدم

خدمات الصحة العقلية المتخصصة

[خطة الصحة العقلية العنوان المدينة، الرمز البريدي CA]

التاريخ المعدل سبتمبر، 2023 ×

تاريخ السريان 1 يناير 2024

- 3..... لغات وصيغ أخرى ..... إشعار عدم التمييز
- 6..... معلومات عامة
- 9..... معلومات هامة عن برنامج Medi-Cal
- 12..... ماذا تقول إذا كنت أنت أو أي شخص تعرفه بحاجة إلى المساعدة
- 14..... الحصول على الخدمات الصحة العقلية المتخصصة
- 21..... اختيار مقدم خدمات ..... حقك في الوصول إلى السجلات الطبية ومعلومات دليل مقدم الخدمة باستخدام
- 23..... نطاق الخدمات
- 31..... قرارات الفوائد العكسية الخاصة بخطة الصحة العقلية التابعة لك
- 34..... عملية حل المشكلات: تقديم شكوى أو طعن
- 36..... عملية الشكوى
- 39..... عملية تقديم الطعن (القياسية والعاجلة)
- 43..... عملية عقد جلسة استماع عادلة
- 46..... التوجيه المسبق
- 48..... حقوق المستفيد ومسؤولياته

## لغات وصيغ أخرى

### لغات أخرى

يُمكنك الحصول على دليل المُستفيد هذا والمواد الخطة الأخرى بلغات أخرى. و . بدون أي تكلفة عليك. نحن نقدم ترجمات مكتوبة من مترجمين مؤهلين. اتصل برقم هاتف (TTY: 711) [MHP] المكالمات الهاتفية مجانية [يجب على المقاطعة إدخال المعلومات حسب الاقتضاء لتتناسب مع الاسم الذي تستخدمه MHP. قد تضيف MHP أيضًا معلومات اتصال إضافية ومعلومات عن الموارد المتاحة للمستفيد، مثل بوابة المُستفيد.] اقرأ دليل المُستفيد هذا لمعرفة المزيد حول خدمات المساعدة اللغوية في الرعاية الصحية، مثل خدمات الترجمة الفورية والترجمة التحريرية..

### صيغ أخرى

يُمكنك الحصول على هذه المعلومات بصيغ إضافية أخرى، مثل طريقة برايل 20 نقطة أو بخط كبير أو مسموعة. رجاء الاتصال على [اسم خطة الصحة العقلية]. المكالمات الهاتفية مجانية وتنسيقات إلكترونية يمكن الوصول إليها دون أي تكلفة عليك. اتصل برقم هاتف [711 TTY] (MHP). المكالمات مجانية.

### خدمات الترجمة

[MHP] يوفر خدمات الترجمة الشفهية من مترجم مؤهل، على مدار 24 ساعة، دون أي تكلفة عليك.. أنت غير مُضطر لاستخدام فرد من أفراد العائلة أو صديق ليكون مُترجمًا لك. نحن لا نشجع استخدام القاصرين كمترجمين فوريين، ما لم تكن هناك حالة طارئة. مُتاح مُترجم فوري وخدمات لغوية وثقافية مجانية مُتاحة 24 ساعة في اليوم 7 أيام في الأسبوع. للمساعدة اللغوية أو للحصول على هذا الدليل بلغة مختلفة اتصل برقم هاتف MHP أو على مُساعدة مُترجم فوري، رقم هاتف الخدمات [TTY] [رقم خدمات المترجم TTY] أو (711). المكالمات مجانية.

### إشعار عدم التمييز

التمييز مخالف للقانون. يتبع [الكيان الشريك] قوانين الحقوق المدنية الفيدرالية والولائية. لا يقوم [الكيان الشريك] بالتمييز بشكل غير قانوني أو استبعاد الأشخاص أو معاملتهم بشكل مختلف بسبب الجنس أو العرق أو اللون أو الدين أو النسب أو الأصل القومي أو تحديد المجموعة العرقية أو العمر أو الإعاقة العقلية أو الإعاقة الجسدية أو الحالة الطبية أو المعلومات الجينية أو الحالة الزوجية الحالة أو الجنس أو الهوية الجنسية أو التوجه الجنسي.

يوفر [الكيان الشريك] ما يلي:

- مساعدات وخدمات مجانية للأشخاص ذوي الإعاقة لمساعدتهم على التواصل بشكل أفضل، مثل

3 اتصل بخطة الصحة العقلية على الرقم المجاني [1-xxx-xxx-xxxx] \* او عبر الانترنت على \* [اسم خطة الصحة العقلية] نظام التشغيل المتاح \* [أيام وساعات العمل]

• مترجمون مؤهلون للغة الإشارة

• معلومات مكتوبة بتنسيقات أخرى (مطبوعة بأحرف كبيرة أو بطريقة برايل أو صوتية أو تنسيقات

إلكترونية يمكن الوصول إليها)

إذا كنت بحاجة إلى هذه الخدمات، فاتصل بـ [MHP] بين [ساعات العمل] عن طريق الاتصال بـ [رقم الهاتف]. أو، إذا كنت لا تستطيع السمع أو التحدث جيدًا، فيرجى الاتصال بـ [رقم TYY/TDD]. عند الطلب، يمكن توفير هذا المستند لك بطريقة برايل أو الطباعة الكبيرة أو الصوت أو التنسيقات الإلكترونية التي يمكن الوصول إليها.

### كيفية تقديم التظلم

إذا كنت تعتقد أن *[الكيان الشريك]* فشل في تقديم هذه الخدمات أو قام بالتمييز بشكل غير قانوني بطريقة أخرى على أساس الجنس أو العرق أو اللون أو الدين أو النسب أو الأصل القومي أو هوية المجموعة العرقية أو العمر أو الإعاقة العقلية أو الإعاقة الجسدية أو الطبية الحالة، أو المعلومات الجينية، أو الحالة الاجتماعية، أو الجنس، أو الهوية الجنسية، أو التوجه الجنسي، يمكنك تقديم تظلم إلى *[منسق الحقوق المدنية للكيان الشريك]*. يمكنك تقديم التظلم عبر الهاتف، أو كتابيًا، أو شخصيًا، أو إلكترونيًا:

• عبر الهاتف: اتصل بـ *[منسق الحقوق المدنية للكيان الشريك]* بين *[ساعات العمل]* عن طريق الاتصال بـ *[رقم*

*الهاتف]*. أو، إذا كنت لا تستطيع السمع أو التحدث جيدًا، فيرجى الاتصال بـ *[رقم TYY/TDD]*.

• كتابيًا: املأ نموذج الشكوى أو اكتب خطابًا وأرسله إلى:

*[عنوان منسق الحقوق المدنية للكيان الشريك]*

• شخصيًا: قم بزيارة مكتب طبيبك أو *[الكيان الشريك]* وقل أنك تريد تقديم تظلم

• إلكترونيًا: قم بزيارة موقع *[الكيان الشريك]* على *[رابط الموقع]*

### مكتب الحقوق المدنية – إدارة خدمات الرعاية الصحية في كاليفورنيا

يمكنك أيضًا تقديم شكوى بشأن الحقوق المدنية إلى إدارة كاليفورنيا لخدمات الرعاية الصحية، أو مكتب الحقوق المدنية عبر الهاتف، أو كتابيًا، أو إلكترونيًا:

• عبر الهاتف: اتصل بالرقم 916-440-7370. إذا كنت لا تستطيع التحدث أو السمع جيدًا، فيرجى الاتصال

بالرقم 711 (California State Relay)

• كتابيًا: املأ نموذج الشكوى أو أرسل خطابًا إلى:

قسم خدمات الرعاية الصحية

مكتب الحقوق المدنية

ص.ب 997413، MS 0009،

سكرامنتو، كاليفورنيا 7413-95899

نماذج الشكاوى متاحة على:

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

• إلكترونيًا: أرسل بريدًا إلكترونيًا إلى [CivilRights@dhcs.ca.gov](mailto:CivilRights@dhcs.ca.gov).

### مكتب الحقوق المدنية – وزارة الصحة والخدمات الإنسانية الأمريكية

إذا كنت تعتقد أنك تعرضت للتمييز على أساس العرق أو اللون أو الأصل القومي أو العمر أو الإعاقة أو الجنس، فيمكنك أيضًا تقديم شكوى بشأن الحقوق المدنية إلى الولايات المتحدة وزارة الصحة والخدمات الإنسانية، مكتب الحقوق المدنية عبر الهاتف أو الكتابة أو إلكترونيًا:

• عبر الهاتف: اتصل بالرقم 1-800-368-1019 إذا كنت لا تستطيع التحدث أو السمع جيدًا، يرجى الاتصال

علي الهاتف النصي 1-800-537-7697 TTY/TDD

• كتابيًا: املأ نموذج الشكوى أو أرسل خطابًا إلى

وزارة الصحة والخدمات الإنسانية الأمريكية

200 شارع الاستقلال، جنوب غرب

غرفة F509 مبنى HHH

واشنطن العاصمة 20201

نماذج الشكاوى متاحة على

<http://www.hhs.gov/ocr/office/file/index.html>

• إلكترونيًا: قم بزيارة بوابة شكاوى مكتب الحقوق المدنية على

<https://ocrportal.hhs.gov/ocr/portal/lobby.jsf>

## معلومات عامة

أهمية قراءة هذا الدليل

[قد تحتوي \*خطة الصحة العقلية رسالة ترحيبية للمستخدمين الجدد تحتوي على معلومات عن مجال الخدمة المشمول في خطة الصحة العقلية

ملحوظة: رجاء ضبط ترقيم الصفحات والعناوين حسب الحاجة]

يحتوي هذا الدليل على كيفية الحصول على خدمات الصحة العقلية المتخصصة بميدي كال داخل دولتك خطة الصحة العقلية . يشرح هذا الدليل المزايا التي تحصل عليها وكيفية الحصول على الرعاية؛ كما أنه يجيب على العديد من تساؤلاتك.

ما تتعلمه:

- كيفية الحصول على خدمات الصحة العقلية المتخصصة
- ما هي المزايا التي عليك الحصول عليها
- ماذا تفعل إن كان لديك أي استفسار أو مشكلة
- حقوقك ومسؤولياتك باعتبارك مُستفيد Medi-Cal

في حالة عدم قراءتك للدليل الآن، عليك الاحتفاظ به حتى تتمكن من قراءته لاحقًا. يتوافر هذا الدليل والمواد الكتابية الأخرى سواء كانت الكترونيًا على [موقع خطة الصحة العقلية] أو في شكل ورقي من خطة الصحة العقلية مجانًا. رجاء الاتصال على خطة الصحة العقلية على [خطة الصحة العقلية للدخول إلى الرقم المجاني هنا إن كان مختلفًا عن التذييل] إن كنت ترغب بالحصول على نُسخة مطبوعة.

رجاء استخدام هذا الدليل كإضافة إلى المعلومات التي قد تلقيتها عند تسجيلك في Medi-Cal.

هل تحتاج إلى هذا الكتيب بلغتك أو بصيغة مُختلفة؟

إذا كنت تتحدث لغة أخرى بخلاف اللغة الإنجليزية، تتوافر خدمات الترجمة الشفهية المجانية لك. رجاء الاتصال على [اسم خطة الصحة العقلية] [خطة الصحة العقلية لإدراج أرقام الهاتف المجانية إن كانت مختلفة عن التذييل]. تتوافر خطة الصحة العقلية 24 ساعة في اليوم سبعة أيام في الأسبوع.

يُمكنك التواصل أيضًا على خطة الصحة العقلية الخاصة بك على [خطة الصحة العقلية لإدراج أرقام الهواتف المجانية] إذا كنت تود الحصول على هذا الدليل أو المواد الكتابية الأخرى بصيغ بديلة مثل الخط الكبير أو طريقة برايل أو بشكل مسموع. سوف تُساعدك خطة الصحة العقلية الخاصة بك

إذا كنت تود الحصول على هذا الدليل أو مواد أخرى كتابية بلغة بخلاف اللغة الإنجليزية، رجاء الاتصال على خطة الصحة العقلية الخاصة بك . سوف تُساعدك خطة الصحة العقلية الخاصة بك بلغتك عبر الهاتف.

تتوافر هذه المعلومات باللغات المُدرجة أدناه:

#### • [ خطة الصحة العقلية لإدراج اللغات السائدة]

ما هي مسؤوليات خطة الصحة العقلية الخاصة بي؟

تكون خطة الصحة العقلية الخاصة بي مسؤولة عن التالي:

- معرفة ما إذا كنت مؤهلاً للوفاء بالمعايير للحصول على خدمات الصحة العقلية المتخصصة من المقاطعة أو من شبكة مُقدم الخدمة التابع لها.
- تقديم تقييم لتحديد ما إذا كنت بحاجة إلى خدمات الصحة العقلية المتخصصة أم لا.
- تقديم رقم مجاني للرد يكون مُتاحًا 24 ساعة في اليوم 7 أيام في الأسبوع، يُخبرك بكيفية الحصول على الخدمات من خطة الصحة العقلية \* [خطة الصحة العقلية لإدراج أرقام الهواتف المجانية].
- امتلاك مُقدمي خدمة كافيين قريبين منك للتأكد من حصولك على خدمات العلاج الصحي القلي المشمول في خطة الصحة العقلية إذا كنت بحاجة إليها.
- إبلاغك بشأن الخدمات المتوافرة ل خدمات الصحة العقلية الخاصة بك
- إمدادك بالخدمات بلغتك أو من خلال مُترجم (وقت الضرورة) مجانًا وإخبارك أو من خلال خدمات المُترجم المُتاحة
- إمدادك بالمعلومات الكتابية بشأن ما هو مُتوافر بلغات أخرى أو صيغ بديلة مثل طريقة Braille أو طباعة بالحجم الأكبر. \* [المقاطعة لإدراج معلومات إضافية بشأن المواد باللغات السائدة، وتوافر الصيغ البديلة أو توافر مُساعدات وخدمات إضافية وغيرها].
- إرسال إخطار بأي تغيير في المعلومات المُحددة في هذا الدليل على الأقل بمُدّة 30 يوم قبل تاريخ السرّيان المُحدد بالتغيير. ويُعتبر التغيير كبيرًا عند وجود زيادة أو نقص في كمية أو أنواع الخدمات المتوافرة، أو حال وجود أي زيادة أو نقص في عدد مُقدمي خدمة البكّة أو في حالة وجود أي تغيير يؤثر على المميزات التي تتلقاها خلال خطة الصحة العقلية.

• توفير رعايتك مع الخطط الأخرى أو أنظمة التسليم الأخرى على النحو المطلوب من أجل تسهيل عمليات الرعاية وتوجيه الإحالات للمستفيدين، مع ضمان غلق حلقة الإحالة وقبول مقدم الخدمة الجديد للرعاية المقدمة للمستفيد.

• التأكد من استمرار وصولك إلى مقدم الخدمة السابق والحالي خارج الشبكة لفترة من الوقت إذا كان تغيير مقدمي الخدمة قد يتسبب في تدهور صحتك أو زيادة خطر دخولك إلى المستشفى.

معلومات إضافية مُحددة عن خطة رعاية صحية

أدرج معلومات مُحدد عن خطة الصحة العقلية هنا [إن وجد].



## معلومات هامة عن برنامج Medi-Cal

هل المواصلات متوفرة؟

إذا كنت تواجه مشكلة في الوصول إلى مواعيدك الطبية أو مواعيد خطة الصحة العقلية، فيمكن لبرنامج Medi-Cal مساعدتك في العثور على وسائل النقل. قد يتم توفير وسائل النقل للمستفيدين من Medi-Cal غير القادرين على توفير وسائل النقل بأنفسهم والذين لديهم ضرورة طبية لتلقي الخدمات المغطاة من Medi-Cal. هناك نوعان من وسائل النقل للمواعيد:

● النقل غير الطبي هو النقل بواسطة مركبة خاصة أو عامة للأشخاص الذين ليس لديهم وسيلة أخرى للوصول إلى مواعيدهم.

● النقل الطبي غير الطارئ هو النقل بسيارة الإسعاف، أو شاحنة الكراسي المتحركة، أو شاحنة القمامة لأولئك الذين لا يستطيعون استخدام وسائل النقل العامة أو الخاصة.

تتوفر وسائل النقل للرحلات إلى الصيدلية أو لالتقاط الإمدادات الطبية اللازمة والأطراف الصناعية وأجهزة تقويم العظام وغيرها من المعدات. لمزيد من المعلومات والمساعدة فيما يتعلق بالنقل، اتصل بخطة الرعاية المُدارة الخاصة بك

إذا كان لديك Medi-Cal ولكنك غير مسجل في خطة رعاية مُدارة، وتحتاج إلى وسيلة نقل غير طبية إلى خدمة ذات صلة بالصحة، فيمكنك الاتصال بموفر خدمة النقل غير الطبي مباشرة أو بمزود الخدمة الخاص بك للحصول على المساعدة. عندما تتصل بشركة النقل، سيطلبون معلومات حول تاريخ ووقت موعدك. إذا كنت بحاجة إلى وسيلة نقل طبية غير طارئة، فيمكن لمزود الخدمة الخاص بك أن يصف لك وسيلة نقل طبية غير طارئة ويجعلك على اتصال مع مزود خدمة النقل لتنسيق رحلتك من وإلى موعدك (مواعيدك).

### معلومات إضافية خاصة بالمقاطعة

أدخل المعلومات الخاصة بالمقاطعة هنا [إن وجدت].

### ما هي خدمات الطوارئ؟

تُعد خدمات الطوارئ هي خدمات تُقدم للمستفيدين الذين يواجهون ظروف طبية غير متوقعة، بما في ذلك الظروف الطبية النفسية الطارئة.

هناك ظروف طبية طارئة يكون لها أعراض شديدة للغاية (ربما تشمل الألام الشديدة) التي قد يتوقع الشخص المتوسط بشكل معقول حدوثها في أي لحظة:

- تتسبب في مشكلة (مشاكل خطيرة) مع أي عضو أو جزء في الجسد.
- تحدث الحالة الطبية الطارئة عند تفكير الشخص العادي بأن شخص ما:
- يُمثل خطرًا حاليًا على نفسه أو نفسها أو على شخص آخر بسبب ظروف صحية عقلية أو ظروف صحية عقلية مشكوك فيها.
- يكون غير قادرًا على الفور من تقديم أو تناول الطعام أو استخدام الملابس أو المأوى ظروف صحية عقلية أو يشتبه في وجودها.

تكون خدمات الطوارئ مشمولة لمدة 24 ساعة في اليوم سبعة أيام في الأسبوع للمستفيدين من برنامج Medi-Cal. ولا يتطلب ذلك الحصول على تفويض مُسبق للحصول على خدمات الطوارئ. وسيشمل برنامج Medi-Cal ظروف الطوارئ، سواء كان الطرف بسبب ظروف الصحة الجسدية أو عقلية (الأفكار والمشاعر والسلوكيات التي تشكل مصدرًا للضيق و/أو الخلل فيما يتعلق بالذات أو بالآخرين). وإن كنت مسجلاً في برنامج Medi-Cal، لن تتلقى فاتورة لدفعها نظير الذهاب إلى غرفة الطوارئ، حتى وإن لم يستقر الأمر على عدم الحاجة إلى الطوارئ. وإن كنت تعتقد أن لديك حالة طوارئ، رجا الاتصال على 911 أو الذهاب إلى أي مستشفى أو وضع آخر من أوضاع طلب المساعدة.

### هل يجب علي أن أدفع مقابل Medi-Cal ؟

لا يتعين على معظم الأشخاص دفع أي شيء مقابل Medi-Cal. في بعض الحالات، قد يتعين عليك الدفع مقابل Medi-Cal اعتماداً على ماتكسبه كل شهر.

• إذا كان دخلك أقل من حدود Medi-Cal بالنسبة لحجم عائلتك، فلن يتعين عليك الدفع مقابل خدمات Medi-Cal.

• إذا كان دخلك أكبر من حدود Medi-Cal بالنسبة لحجم أسرته، فسيتعين عليك دفع بعض المال مقابل خدمات علاج اضطرابات تعاطي المخدرات أو الطبية. يُطلق على المبلغ الذي تدفعه اسم "حصتك من التكلفة". وبمجرد قيامك بدفع "حصتك من التكلفة"، ستدفع Medi-Cal بقية فواتيرك الطبية المغطاة لذلك الشهر. في الأشهر التي لا يكون لديك فيها نفقات طبية، لا يتعين عليك دفع أي شيء.

• قد يتعين عليك دفع "دفعة مشتركة" مقابل أي علاج بموجب Medi-Cal. وهذا يعني أنك تدفع مبلغاً من جيبك في كل مرة تحصل فيها على خدمة طبية أو تذهب إلى غرفة الطوارئ في المستشفى للحصول على خدماتك المنتظمة.

سيخبرك مقدم الخدمة الخاص بك إذا كنت بحاجة إلى إجراء دفع مشترك.

كيف يُمكنني الاتصال إذا كانت لدي أفكار انتحارية؟

إذا كنت أنت أو أي شخص تعرفه في أزمة، رجاء الاتصال على خط منع الانتحار الوطنية على 988 أو (8255)

<https://988lifeline.org> 1-800-273-TALK الدردشة متاحة على

للمقيمين المحليين الذين يطلبون المساعدة في الأزمات والوصول إلى برامج الصحة العقلية المحلية، رجاء الاتصال على [خطة الصحة العقلية للأزمات 24 ساعة أرقام التدخل].

معلومات إضافية خاصة بخطة الصحة العقلية

إدراج خطة الصحة العقلية معلومات مُحددة هنا [إن وجد].

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

تفضل بزيارة الموقع الإلكتروني لإدارة خدمات الرعاية الصحية علي

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

لمزيد من المعلومات حول Medi-Cal.

## كيف تعلم إذا كنت أنت أو أي شخص تعرفه بحاجة إلى المساعدة

هل أعلم أنني بحاجة إلى المساعدة؟

قد يمر العديد من الأشخاص الأوقات الصعبة في الحياة وقد يواجهون مشاكل صحية عقلية ظروف الحالة أو العاطفية. ولعل أكثر شيء تتذكره هو أن المساعدة متاحة. فإذا كنت أنت أو أفراد عائلتك مؤهلين لبرنامج Medi-Cal وبحاجة إلى خدمات صحية عقلية، عليك الاتصال بخط الوصول لخطة الصحة العقلية الخاصة بك على \* [خطة الصحة العقلية لإدراج رقم الهاتف]. كما يُمكن أن تُساعدك خطة الرعاية المُدارة الخاصة بك على الاتصال بخطة الصحة العقلية إن كنت تعتقد أنك أو أفراد عائلتك بحاجة إلى خدمات الصحة العقلية التي لا تشملها خطة الرعاية المُدارة. وسوف تُساعدك خطة الصحة العقلية على العثور على مُقدم للخدمات التي قد تحتاج إليها.

إذا لاحظت أنك أو أحد أفراد أسرتك تعاني من ضائقة كبيرة أو مستمرة، مما يؤثر على قدرتك أو قدرتهم على إدارة الحياة اليومية أو تشعر وكأنك لا ترغب في العيش، فاتصل بخطة الصحة العقلية الخاصة بك. اتصل بطبيبك الخاص بخطة للصحة العقلية إذا كنت تريد المساعدة بشأن واحدة أو أكثر من العلامات التالية

يتعين عليك الاتصال بخطة الصحة العقلية الخاصة بك أو أفراد عائلتك في حالة مواجهة واحدة أو أكثر من ما يلي:

● الشعور بالاكئاب (أو اليأس أو العجز أو الإحباط الشديد) أو الشعور أنك لا ترغب في الحياة

● الكثير من القلق أو الخوف

● الشعور بالحزن الشديد أو الإحباط

● مشاكل في التفكير:

○ مشاكل في التركيز أو الذاكرة أو التفكير المنطقي والكلام التي يصعب تفسيرها

● تغيرات مزاجية شديدة، بما في ذلك:

○ شعور جيد جدًا، على قمة العالم

○ الشعور بالغضب الشديد أو الغضب لفترة طويلة

● تجنب الأصدقاء والأنشطة الاجتماعية

● مشاكل في العلاقات مع الآخرين

● النوم أكثر من اللازم أو أقل من اللازم

● الأكل أكثر من اللازم أو أقل من اللازم

● فقدان الاهتمام بالقيام بالأنشطة التي تود القيام بها بصفة عامة

- مشاكل في السمع أو الرؤية أو الإحساس بأشياء يصعب تفسيرها أو يقول معظم الناس إنها غير موجودة
- مشاكل في تعاطي الكحول أو المخدرات
- العديد من المشاكل الجسدية دون أسباب واضحة، مثل:

o الصداع

o آلام في المعدة

- التفكير في الانتحار
- تغير مفاجئ أو غير عادي في الأداء:
- o عدم القدرة على القيام بالأنشطة اليومية المعتادة أو وجود مشاكل في العمل أو المدرسة أو المهام المألوفة
- خوف شديد من زيادة الوزن أو قلق بشأن المظهر\*\*

## كيف أعلم عندما يكون طفل أو مُرافق بحاجة إلى المساعدة؟

يُمكنك الاتصال بخطة الصحة العقلية الخاصة بك على خط [xxx-xxx-xxxx] أو خطة الرعاية المُدارة لمراقبة وتقييم طفلك أو المُرافق لديك إن كنت تعتقد أنهم يبدو عليهم أي من علامات حالة الصحة العقلية. إن كان طفلك أو المُرافق لديك مؤهلاً لبرنامج Medi-Cal وخطة الصحة العقلية، يُشير التقييم إلى أن خدمات الصحة العقلية المتخصصة المشمولة في خطة الصحة العقلية مطلوبة، وسوف تُرتب خطة الصحة العقلية لطفلك أو المُرافق لديك إلى تلقي الخدمات. كما يُمكن أن تُساعدك خطة الرعاية المُدارة الخاصة بك على الاتصال بخطة الصحة العقلية إن كانوا يعتقدون أن طفلك أو المُرافق لديك بحاجة إلى خدمات صحة عقلية لا تكون مشمولة في خطة الرعاية المُدارة. كما أن هناك خدمات مُتاحة للأباء الذين يشعرون بالارتباك لكونهم ولي أمر لديه طفل يُعاني من مشاكل صحية عقلية أو أنه لديه حالات صحية عقلية.

يُمكن أن تُساعدك القائمة التالية على تقييمك إن كان طفلك بحاجة إلى المساعدة أم لا، مثل خدمات الصحة العقلية. وإن كانت واحدة أو أكثر من العلامات موجودة أو طالبت لفترة زمنية طويلة، قد يُشير ذلك إلى مشكلة خطيرة أكبر تتطلب مُساعدة مهنية. إليك بعض العلامات التي تبحث عنها:

- أكثر من مُشكلة في التركيز أو البقاء ساكناً؛ مما يعرضهم إلى خطر بدني أو يتسبب لهم مشاكل دراسية
- القلق الشديد أو المخاوف الشديدة التي تعترض طريق الأنشطة اليومية
- الخوف المُربك المفاجئ دون سبب، أحياناً تسارع ضربات القلب أو سرعة التنفس
- الشعور بالحزن الشديد أو الانسحاب من الآخرين لأُسبوعين أو أكثر، مما يتسبب في مشاكل مع ممارسة الأنشطة اليومية

- تقلبات مزاجية حادة تتسبب في مشاكل في العلاقات
- تغييرات جذرية في السلوك
- عدم تناول الطعام أو التقيؤ أو استخدام أدوية تُسهل في فقدان الوزن
- الاستخدام المُتكرر للمواد الكحولية أو المُخدرة
- عدم التحكم في السلوك بشكل كبير قد يتسبب له في أذية نفسه أو آخرين
- الخطط الخطيرة أو محاولة أذية أو قتل نفسه
- المعارك المُتكررة أو استخدام الأسلحة أو الخطط الخطيرة لأذية آخرين.

## معلومات إضافية خاصة بخطة الصحة العقلية

إدراج خطة الصحة العقلية معلومات مُحددة هنا [إن وجدت]

## الحصول على خدمات الصحة العقلية المتخصصة

ما هي خدمات الصحة العقلية المتخصصة؟

تُعد خدمات الصحة العقلية المتخصصة هي خدمات صحة عقلية للأشخاص الذين لديهم ظروف صحية عقلية أو مشاكل عاطفية لا يُمكن أن يُعالجها طبيب الأطفال أو الممارس العام طبيب منتظم. وتكون هذه الحالات عنيفة بشكل يكفي لأن تدخل في قدرة الشخص في تنفيذ أنشطتهم اليومية

تشمل خدمات الصحة العقلية المتخصصة التالي:

- خدمات الصحة العقلية
- خدمات الدعم الطبي
- إدارة الحالة المُستهدفة
- خدمات التدخل في حالات الأزمات
- خدمات في وقت استقرار الأزمات
- خدمات العلاج للبالغين في محل سكنهم
- خدمات العلاج في محل السكن في وقت الأزمات
- خدمات مكثفة للعلاج اليومي
- إعادة التأهيل في النهار
- خدمات المستشفيات النفسية للمرضى المُقيمين
- خدمات مرافق الصحة النفسية
- خدمات دعم الأقران (متوفرة فقط للبالغين في بلدان مُحددة، ولكن قد يكون بعض المستفيدين تحت سن 21 مؤهلين لتلقي الخدمة تحت إشراف مُبكر ودوري وتشخيص وعلاج دوري ومُبكر بصرف النظر عن دولة الإقامة)
- الخدمات المتنقلة للأزمات

بالإضافة إلى خدمات الصحة العقلية المتخصصة المُدرجة أعلاه، يتعين على المستفيدين تحت عُمر 21 الوصول إلى خدمات الصحة العقلية الإضافية تحت إشراف وتشخيص وعلاج دوري ومبكرة. وتشمل تلك الخدمات التالي:

- الخدمات المكثفة في المنزل
- تنسيق الرعاية المركزة
- الخدمات العلاجية السلوكية
- رعاية التبني العلاجي

إن كنت تود لمعرفة المزيد حول كل خدمة صحة عقلية متخصصة قد تكون متوفرة لك، رجاء الاطلاع على قسم "نطاق الخدمات في هذا الدليل.

### كيف أحصل على خدمات الصحة العقلية المتخصصة؟

إن كنت تعتقد أنك بحاجة إلى خدمات الصحة العقلية، يُمكنك الاتصال على خطة الصحة العقلية الخاصة بك لتلقي الفحص الأولي وتحديد موعد لغرض التقييم ويُمكنك الاتصال على رقم الهاتف المجاني في دولتك. كما يُمكنك طلب خدمات الصحة العقلية لخطة الرعاية المُدارة الخاصة بك إن كنت مستفيدًا. إذا حددت خطة الرعاية المُدارة أنك تفي بالمعايير لخدمات الصحة العقلية المتخصصة، سوف تُساعدك خطة الرعاية المُدارة على تلقي التقييم للحصول على خدمات الصحة العقلية من خلال خطة الصحة العقلية. لا يوجد باب خايط لتقييم خدمات الصحة العقلية بمعنى قد تكون قادرًا على تلقي خدمات صحية عقلية غير متخصصة من خلال خطة الرعاية المُدارة من خلال مُقدم خدمات الصحة العقلية الخاصة بك إن حدد مُقدم الخدمة لديك أن الخدمات مناسبة من الناحية العلاجية لك وطالما أنه تم تنسيق هذه الخدمات وغير متكررة.

كما يُمكنك أيضًا إحالتك إلى خطة الصحة العقلية الخاصة بك لتلقي خدمات الصحة العقلية المتخصصة من قبل شخص آخر أو مؤسسة أخرى، تشمل الطبيب العام الخاص بك، أو المدرسة أو فرد في العائلة أو وصي أو خطة الرعاية المُدارة أو وكالات دولية أخرى. وعادةً، سوف يحتاج طبيبك أو خطة الرعاية المُدارة في برنامج Medi-Cal إذن منك أو من الوالد أو مُقدم الرعاية لطفل للقيام بهذه الإحالة بشكل مباشر إلى خطة الصحة العقلية، ما لم تكن هناك حالة من الطوارئ. ولا يجوز أن تمنعك خطة الصحة العقلية الخاصة بك من طلب القيام بتقييم مبدئي لتحديد ما إذا كنت تفي بالمعايير لتلقي الخدمات من خطة الصحة العقلية أم لا.

يُمكن تقديم خدمات الصحة العقلية المتخصصة من خلال خطة الصحة العقلية (المقاطعة) أو مُقدمي خدمة آخرين لعقود خطة الصحة النفسية مع (مثل العيادات ومراكز علاجية ومؤسسات مجتمعية أو مُقدمي خدمة فرديين)



أين يُمكنني الحصول على خدمات الصحة العقلية المتخصصة؟

يُمكنك الحصول على خدمات الصحة العقلية المتخصصة في المقاطعة التي تعيش بها، وخارج المقاطعة وقت الضرورة\* [يُمكن إدراج مزيد من المعلومات حول المنطقة المشمولة في خطة الصحة العقلية]. وتملك كل دولة خدمات الصحة العقلية للأطفال والشباب والبالغين والأشخاص كبار السن. وإن كنت أقل من 21 عامًا، تكون مؤهلاً للحصول على تغطية إضافية ومزايا إضافية ضمن الفحص والتشخيص والعلاج المبكر والدوري.

سوف تُساعدك خطة الصحة العقلية الخاصة بك على العثور على مُقدم رعاية يُمكنه تقديم رعاية لك. ويجب أن تُحيلك خطة الصحة العقلية إلى أقرب مُقدم خدمات من منزلِك أو ضمن معايير الفترة الزمنية والمسافة التي سوف تحتاج إليها.

### متى يُمكنني الحصول على خدمات الصحة العقلية المُتخصصة؟

- يجب أن تفي خطة الصحة العقلية الخاصة بك بمعايير الفترة الزمنية لحجز الحالة عند حجز موعد لك لتلقي الخدمات من خطة الصحة العقلية. ويجب أن تُقدم خطة الصحة العقلية لك موعد يكون في غضون 10 أيام عمل لطلب غير طارئ لبدء تلقي الخدمات مع خطة الصحة العقلية
- في غضون 48 ساعة حال طلبك لخدمات في حالة عاجلة
- في غضون 15 يوم عمل من طلب غير عاجل لموعد مع طبيب نفسي
- في غضون 10 أيام عمل من موعد مسبق مواعيد المتابعة غير العاجلة لظروف مستمرة

ومع ذلك، هناك أوقات قد تكون أطول إن حدد مُقدم الخدمات لديك أن وقت الانتظار لفترة أطول مناسبًا علاجياً وليس مُضراً لصحتك. إذا تم إخبارك بأنه قد تم إدراجك على قائمة الانتظار وتشعر أن طول المدة يضر بصحتك، فاتصل بخطة الصحة العقلية الخاصة بك على [1-XXX-XXX-XXX]. لديك الحق في تقديم تظلم إذا لم تتلق الرعاية في الوقت المناسب. لمزيد من المعلومات حول تقديم التظلم، يرجى مراجعة قسم "عملية التظلم" في هذا الدليل."

### من يتخذ قرارًا بأي الخدمات التي سيتلقاها؟

تكون أنت ومُقدم الخدمات وخطة الصحة النفسية جميعهم مُشاركين في اتخاذ قرار بشأن الخدمات التي تحتاج إلى الحصول عليها من خلال خطة الصحة العقلية. وسوف يتحدث مهني الصحة العقلية معك وسوف يُساعدك في تحديد نوع خدمات الصحة العقلية المُتخصصة المناسبة بناءً على احتياجاتك.

لست بحاجة إلى معرفة تشخيص الصحة العقلية لديك أو أن لديك حالة صحية عقلية محددة لطلب المساعدة. وتُجري خطة الصحة العقلية تقييمًا لحالتك. وسوف يُقيم مُقدم الخدمة ما إذا كان لديك حالة بخصوص الصحة العقلية العقلية يكون به احتمالية أن تنعكس بالسلب على حياتك اليومية إن لم تتلق العلاج. وسوف تكون قادرًا على تلقي الخدمات المناسبة والمغطاة طبيًا أثناء إجراء مُقدم الخدمة لهذا التقييم.

إن كان عُمرُك أقل من 21 عامًا، قد تكون قادرًا أيضًا على الحصول على خدمات الصحة العقلية المُتخصصة إن كان لديك ظروف صحية عقلية بسبب الصدمة أو المُشاركة في نظام الرعاية للطفل أو المُشاركة في قضاء الأحداث أو التشرّد. وعلاوة على ذلك، إن كنت أقل من 21 عامًا، ينبغي أن تُقدم لك خطة الصحة العقلية الخدمات الضرورية

طبيًا لتحسين حالتك الصحية العقلية. وتُعتبر الخدمات التي تصحح، تدعم أو تُحسن أو تُعزز الحالة الصحية أو تجعلها أكثر تقبلًا هي تلك الخدمات اللازمة من الناحية الطبية.

قد تتطلب بعض الخدمات إذن مسبق من خطة الرعاية الصحية. تشمل الخدمات التي تتطلب تصريحًا مسبقًا: الخدمات المنزلية المكثفة، والعلاج المهاري المكثف، وإعادة التأهيل النهاري، والخدمات السلوكية العلاجية، والرعاية البديلة العلاجية. يمكنك أن تطلب من خطة الصحة العقلية الحصول على مزيد من المعلومات حول عملية الترخيص المسبق الخاصة بها. اتصل بخطة الصحة العقلية الخاصة بك لطلب معلومات إضافية.

ويجب أن تستخدم خطة الصحة العقلية مهني مؤهل للقيام بمراجعة تفويض الخدمة. ويُطلق على عملية المراجعة هذه اسم التفويض المسبق لخدمات الصحة العقلية المتخصصة. ويجب أن تتبع عملية تفويض خطة الصحة العقلية أطر زمنية مُحددة. وللحصول على تفويض مسبق قياسي، يجب أن تتخذ خطة الصحة العقلية قرارًا بناءً على طلب مُقدم الخدمة الخاص بك في أسرع وقت تتطلبه حالتك. ، ولكن بما لا يتجاوز خمسة أيام عمل من تاريخ تلقي خطة الصحة العقلية للطلب. على سبيل المثال، إذا كان اتباع الإطار الزمني القياسي قد يعرض حياتك أو صحتك أو قدرتك على تحقيق الحد الأقصى من الوظائف أو الحفاظ عليها أو استعادتها للخطر بشكل خطير، يجب أن تُسرع خطتك من قرار التفويض وتُرسل إخطارًا بناءً على الإطار الزمني الذي يرتبط بحالتك الصحية في موعد أقصاه 72 ساعة بعد تلقي طلب الخدمة، قد تقوم خطة الصحة العقلية الخاصة بك بتمديد الوقت لمدة تصل إلى 14 يومًا تقويميًا إضافيًا بعد تلقي خطة الصحة العقلية الطلب إذا طلبت أنت أو مقدم الخدمة الخاص بك التمديد أو قدمت خطة الصحة العقلية مبررًا لسبب كون التمديد في مصلحتك.

ومثال على جواز طلب تمديد الفترة الزمنية المطلوب هو عندما قد تكون خطة الصحة العقلية قادرة على الموافقة على طلب مُقدم الخدمة التابع لك للعلاج في حالة الحصول على مزيدًا من المعلومات من مُقدم الخدمة التابع لك. وفي حالة تمديد خطة الصحة العقلية للإطار الزمني لطلب مُقدم الخدمة، سوف تُرسل المقاطعة إخطارًا كتابيًا بشأن التمديد. تشمل الخدمات التي تتطلب تفويض مسبق: الخدمات المنزلية المكثفة والعلاج المكثف اليومي وإعادة التأهيل اليومية والخدمات السلوكية العلاجية ورعاية التنبؤ السلوكي وقد تطلب من خطة الصحة العقلية مزيدًا من المعلومات عن عملية التفويض المسبق. رجا الاتصال على خطة الصحة العقلية لطلب مزيدًا من المعلومات.

وفي حالة رفض أو تأجيل أو إنهاء خطة الصحة العقلية للخدمات المُقدمة، يجب أن تُرسل خطة الصحة العقلية إخطارًا بتحديد المزايا العكسية تُبلغك برفض الخدمات، تأخيرها أو تخفيضها أو إنهاءها، وتبلغك بأنه يجوز لك

تقديم طعن وتمنحك معلومات بشأن كيفية تقديم الطعن. لاكتشاف مزيدًا من حقوقك في تقديم شكوى أو طعن عند عدم الموافقة على قرار خطة الصح العقلية بإنكار خدماتك أو اتخاذ إجراءات أخرى لا توافق عليها والإشارة إلى تحديد المزايا العكسية من خلال قسم الصحة العقلية الخاص بك على صفحة [خطة الصحة العقلية لإدراج رقم الصفحة الصحيح قبل نشره] في هذا الدليل.

### ما هي الضرورة الطبية؟

يجب أن تكون الخدمات التي تتلقاها ضرورية من الناحية الطبية ومناسبة لحالتك فيما يخص الأفراد تحت سن 21 عامًا والأكثر، تكون الخدمات ضرورية من الناحية الطبية عندما تكون معقولة وضرورية لحماية حياتك ومنع المرض أو الإعاقة الكبيرة أو تخفف من الآلام الشديدة.

فيما يخص الأفراد أقل من 21 عامًا، تكون الخدمة ضرورية من الناحية الطبية إن كانت الخدمة تُصحح أو تُعزز أو تدعم أو تحسن الحالة الصحية العقلية أو تجعلها أكثر تقبلًا. وتُعتبر الخدمات التي تُعزز من الحالة الصحية العقلية أو تدعمها أو تحسنها أو تجعلها أكثر تقبلًا هي التي تعتبر ضرورية من الناحية الطبية وتكون مشمولة في التشخيص والفحص والعلاج المبكر والدوري.

كيفية الحصول على خدمات أخرى للصحة العقلية والتي لا تكون مشمولة في خطة الصحة العقلية؟

إن كنت مسجلاً في خطة رعاية مُدارة ، يمكنك الحصول على خدمات الصحة العقلية الخارجية التالية من خلال خطة الرعاية المُدارة في خطة رعاية مُدارة:

- تقييم وعلاج الصحة العقلية بما في ذلك الفرد والمجموعة والعائلة
- الاختبارات النفسية والعصبية عند الإشارة من الناحية السريرية لتقييم الحالة الصحية العقلية
- خدمات العيادات الخارجية لأغراض مراقبة وعلاج المخدرات
- الاستشارة النفسية

للحصول على واحدة من الخدمات المذكورة أعلاه، رجاء الاتصال على خطة الرعاية المُدارة مباشرة. وإن لم تكن في خطة الرعاية المُدارة قد تكون قادراً على الحصول على هذه الخدمات من مُقدمي خدمة فرديين وعيادات فردية تقبل برنامج Medi-Cal وقد تكون خطة الصحة العقلية قادرة على مساعدتك في العثور على مُزود خدمة أو عيادة يُمكنها مساعدتك أو قد تمنحك بعض الأفكار بشأن العثور على مُقدم خدمة أو عيادة.

يُمكن لأي صيدلية تقبل برنامج Medi-Cal تعبئة الوصفات الطبية لعلاج حالات الصحة العقلية. رجاء ملاحظة أن مُعظم الأدوية التي تُصرف في الصيدلية تسمى Medi-Cal Rx تكون مشمولة في برنامج Medi-Cal ضمن الخدمة المجانية، وليست ضمن خطة الرعاية المُدارة.

كيفية الحصول على خدمات أخرى في خطة إدارة والتي لا تكون مشمولة في خطة الرعاية الصحية؟

إن كنت في خطة الرعاية المُدارة، تكون الخطة مسؤولة عن العثور على مُقدم خدمة لأجلك. إن كنت غير مسجلاً في خطة الرعاية المُدارة، ويكون لديك برنامج Medi-Cal منتظم، يُطلق عليه أيضاً خدمات Medi-Cal برسوم، حينها يُمكنك الذهاب إلى أي مُقدم خدمة تقبل برنامج Medi-Cal. وينبغي عليك إخبار مُقدم الخدمة بأن لديك برنامج Medi-Cal قبل بدء الحصول على الخدمات. وبخلاف ذلك، يجوز تقديم فاتورة نظير تلك الخدمات لتقوم بدفعها.

يجوز لك استخدام مُقدم خدمة خارج خطة الرعاية المُدارة الخاصة بك لخدمات التخطيط للعائلة

ماذا لو أعاني من مشكلة تتعلق بالمواد الكحولية أو المُخدرات؟

إذا كنت تعتقد أنك بحاجة إلى خدمات لعلاج المواد الكحولية أو المخدرات، رجاء التواصل مع دولتك على:

[المقاطعة لإدراج نظام التقديم المنظم للمخدرات أو معلومات عن برنامج Medi-Cal للمخدرات هنا]

## خطة الصحة العقلية معلومات مُحددة إضافية

إدراج خطة الصحة العقلية معلومات مُحددة هنا [إن وجد]

لماذا قد أحتاج إلى خدمات مستشفى نفسية داخل المستشفى؟

قد يتم دخولك المستشفى إن كنت تعاني من حالة صحية عقلية أو أعراض حالة صحية عقلية ، قد لا يتم علاجك بأمان في مستوى منخفض من الرعاية، وبسبب الحالة الصحية العقلية أو أعراض الظروف الصحية العقلية ، عليك:

- تُمثل خطرًا حاليًا على نفسك أو على الآخرين، أو تدمير الممتلكات
- غير قادرًا على تقديم أو الاستفادة من الطعام أو الملابس أو المأوى
- وجود خطرًا شديدًا على صحتك البدنية
- أن تُعاني من تدهور حالي وكبير في القدرة على العمل كنتيجة لحالة صحية عقلية
- الحاجة إلى تقييم نفسي أو علاج طبي أو علاج آخر قد يُمكن تقديمه في المستشفى

## إضافي خطة الصحة العقلية معلومات مُحددة

إدراج خطة الصحة العقلية معلومات مُحددة هنا [إن وجد]

## اختيار مُقدم خدمات

كيف أجد مُقدم خدمات لخدمات الصحة العقلية المُتخصصة التي أحتاج إليها؟

تكون خطة الصحة العقلية الخاصة بك مطلوبة لنشر دليل مُقدم الخدمات الحالي عبر الانترنت. فإن كان لديك أي استفسارات بشأن مُقدمي الخدمة الحاليين أو تود دليل مُقدمي خدمات حديث، رجاء زيارة موقع خطة الصحة العقلية [المقاطعة لإدراج رابط لدليل المُقدم] أو الاتصال على الرقم المجاني خطة الصحة العقلية.

يُمكنك الحصول على قائمة كتابية أو عبر البريد الالكتروني في حالة طلبك لواحد

يجوز أن تضع خطة الصحة العقلية بعض الحدود على خيارك لمُقدمي الخدمة.

عند بدء تلقي خدمات الصحة العقلية المُتخصصة، يُمكنك طلب أن تمدك خطة الصحة العقلية الخاصة بك خيارًا مبدئيًا لاثنين من مقدمي الخدمة على الأقل كما ينبغي أن تسمح لك خطة الصحة العقلية الخاصة بك تغيير مُقدمي

الخدمة. وحال طلبك تغيير مُقدمي الخدمة، يجب أن تتيح لك خطة الصحة العقلية اختيار ما بين اثنين على الأقل من مقدمي الخدمة للحد المسموح به.

تكون خطة الصحة العقلية الخاصة بك مسؤولة عن ضمان أنك قد حصلت في الوقت المُحدد على رعاية وأن هناك مُقدمي خدمة كافيين لك للتأكد من أنك تتمكن من الحصول على خدمات علاج الصحة العقلية المشمولة في خطة الصحة العقلية في حالة الحاجة إليها أحياناً يختار مُقدمي الخدمة المتعاقدين في خطة الصحة العقلية عدم تقديم خدمات الصحة العقلية المتخصصة. ولم يعد مُقدمي خطة الصحة العقلية لتعاقد مع خطة الصحة العقلية أو عدم قبول خدمات الصحة العقلية المتخصصة لبرنامج Medi-Cal للمرضى بأنفسهم أو بناءً على طلب خطة الصحة العقلية. وعند حدوث ذلك، ينبغي أن تبذل خطة الصحة العقلية جهدها لإرسال إخطار كتابي إلى كل شخص يتلقى خدمات الصحة العقلية المتخصصة من مُقدم الخدمة. يجب تقديم الإخطار إلى المستشفى في غضون 30 يوم ميلادي قبل تاريخ سريان الإنهاء أو 15 يوم ميلادي بعد علم خطة الصحة العقلية بتوقف مُقدم الخدمة عن العمل. عند حدوث ذلك، ينبغي أن تسمح لك خطة الصحة العقلية لك بالاستمرار في تلقي الخدمات من مقدم الخدمة الذي ترك خطة الصحة العقلية، وحال وافقت أنت ومُقدم الخدمة. يُطلق عليه "الاستمرار في الرعاية"، ويرد تفسير ذلك أدناه.

### هل يُمكنني الاستمرار في تلقي خدمات من مُقدم الخدمة الحالي الخاص بي؟

إن كنت تتلقى بالفعل خدمات الصحة العقلية من خطة الرعاية المُدارة، يجوز لك الاستمرار في تلقي الرعاية من مُقدم الخدمة هذا حتى وإن كنت تتلقى خدمات الصحة العقلية من مُقدم خطة الصحة العقلية الخاصة بك طالما أنه يتم تنسيق الخدمات بين مُقدمي الخدمات، وأن الخدمات ليست مماثلة.

علاوة على ذلك، إن كنت تتلقى بالفعل خدمات الصحة العقلية المتخصصة من خطة صحة عقلية أخرى، أو خطة رعاية مُدارة أو مُقدم خدمة فردي من Medi-Cal آخر، يجوز لك طلب الاستمرار في الرعاية حتى يُمكنك البقاء مع مُقدم الخدمة الحالي لفترة تبلغ 12 شهراً. قد ترغب في طلب استمرارية الرعاية إذا كنت بحاجة إلى البقاء مع مقدم الخدمة الحالي لمواصلة علاجك المستمر أو لأن تغييرك إلى مزود جديد قد يسبب ضرراً جسيماً لحالتك الصحية العقلية. قد تتم الموافقة على طلب استمرارية الرعاية الخاص بك إذا كان ما يلي صحيحاً:

- أن تملك علاقة مستمرة مع مُقدم الخدمة الذي تطلب منه وقد قابلت ذلك المزود في آخر 12 شهراً؛
- أن يكون مُقدم الخدمة مؤهلاً وفي متطلبات برنامج Medi-Cal والدفع مقابل الخدمات؛ و
- يوافق مقدم الخدمة على متطلبات خطة الصحة العقلية للتعاقد مع خطة الصحة العقلية. والدفع مقابل الخدمات؛
- يشارك مقدم الخدمة الوثائق ذات الصلة مع خطة الصحة العقلية فيما يتعلق بحاجتك إلى الخدمات

## معلومات إضافية خاصة بخطة الصحة العقلية

إدراج خطة الصحة العقلية معلومات مُحددة هنا [إن وجدت]

### حقل في الوصول إلى السجلات الطبية ومعلومات دليل مقدم الخدمة باستخدام

مطلوب من مقاطعتك إنشاء نظام آمن والحفاظ عليه حتى تتمكن من الوصول إلى سجلاتك الطبية وتحديد موقع

مقدم الخدمة باستخدام التقنيات الشائعة مثل الكمبيوتر أو الجهاز اللوحي الذكي أو الجهاز المحمول.

يُطلق على هذا النظام اسم واجهة برمجة تطبيقات وصول المريض (API).

يمكن العثور على المعلومات التي يجب مراعاتها عند اختيار تطبيق للوصول إلى سجلاتك الطبية وتحديد موقع مقدم

الخدمة على موقع الويب الخاص بمقاطعتك.

[المقاطعة] (قم بتضمين الموقع حيث يمكن العثور على الموارد التعليمية للأعضاء على موقع الويب الخاص

بالمقاطعة)

## معلومات إضافية خاصة بخطة الصحة العقلية

أدخل المعلومات الخاصة بخطة الصحة العقلية هنا [إن وجدت]



## نطاق الخدمات

إذا كنت تفي بالمعايير لغرض الحصول على خدمات الصحة العقلية المتخصصة، تكون الخدمات التالية مُتاحة لك بناءً على احتياجاتك. وسوف يعمل مُقدم الخدمة معك على اتخاذ قرار بشأن أي الخدمات التي تُناسبك.

### خدمات الصحة العقلية

- تُعد خدمات الصحة العقلية هي خدمات علاجية قائمة على الفرد أو المجموعة أو العائلة والتي تُساعد الأشخاص الذين يعانون من ظروف صحية عقلية لغرض تطوير مهارات التواصل للحياة اليومية. وتشمل هذه الخدمات أيضًا العمل الذي يقوم به مُقدم الخدمة للمُساعدة في جعل هذه الخدمات أفضل للشخص الذي يتلقى الخدمات. وتشمل هذه الأنواع من الأشياء: تقييمات لرؤية ما إذا كنت بحاجة إلى الخدمة أم لا وإن كانت الخدمة تعمل أم لا والتخطيط العلاجي لاتخاذ قرار بشأن أهداف العلاج الصحي العقلي لك والخدمات المتخصصة التي ستُقدم إليك؛ والخدمات الإضافية؛ والتي تعمل العمل مع أفراد العائلة والأشخاص الهامين في حياتك (إن أذنت بذلك) لمُساعدتك في تحسين أو الحفاظ على قدراتك الحياتية اليومية. ويُمكن تقديم خدمات الصحة العقلية في عيادة أو مكتب مُقدم الخدمة أو في منزلك أو بيئتك المجتمعية. . عبر الهاتف أو عن طريق الخدمات الصحية عن بعد (والتي تتضمن التفاعلات الصوتية فقط وتفاعلات الفيديو). [المقاطعة] (لتشمل أي معلومات إضافية بشأن: الكم والمدة ونطاق المميزات المتوافرة بموجب العقد بتفاصيل كافية لضمان فهم المستفيدين للمزايا الذين يستحقونها (42 C F R & 10.438 (G) (2) (3))

### خدمات الدعم الطبي

- تشمل هذه الخدمات وصف الأدوية النفسية وإدارتها وصرفها ومراقبتها والتعليم الذي يرتبط بالأدوية النفسية. ويُمكن تقديم خدمات الدعم الطبي في عيادة أو مكتب مُقدم الخدمة أو في منزلك أو بيئتك المجتمعية الأخرى، عبر الهاتف أو عن طريق الخدمات الصحية عن بعد (والتي تتضمن التفاعلات الصوتية فقط وتفاعلات الفيديو).

### إدارة الحالة المستهدفة

- تُساعدك هذه الخدمة في الحصول على الخدمات الطبية والتعليمية والاجتماعية والمهنية أو ما قبل المهنية أو التأهيلية أو غيرها من الخدمات المجتمعية حينما تكون هذه الخدمات صعبة للأشخاص مع الظروف الصحية العقلية للحصول عليها بمفردهم. وتشمل إدارة الحالة المستهدفة على سبيل المثال لا الحصر تطوير الخطة والاتصال والتنسيق والإحالة وخدمات المراقبة لضمان حصول الشخص على الخدمة ونظام تلقي الخدمة ومراقبة تقدم الشخص.

## خدمات التدخل في حالات الأزمات

- تكون هذه الخدمة متوفرة لتقديمها للحالات العاجلة التي تكون بحاجة إلى الانتباه الفوري. ويكون الهدف من التدخل في حالات الأزمات هو مساعدة الأشخاص في المجتمع، وبذلك لا تنتهي بهم الحال إلى المستشفى. يُمكن أن يدوم التدخل في الأزمات إلى ثمانية ساعات ويُمكن تقديمه في العيادة أو مكتب مُقدم الخدمة أو في المنزل أو وضع مجتمعي آخر، عبر الهاتف أو عن طريق الخدمات الصحية عن بعد (والتي تتضمن التفاعلات الصوتية فقط وتفاعلات الفيديو)

## خدمات في حالة استقرار الأزمة

- تكون هذه الخدمة متوفرة لتقديم حالة عاجلة تحتاج إلى تدخل فوري. وتستمر الخدمات في حالة استقرار الأزمة أقل من 24 ساعة ويجب تقديمها في منشأة رعاية صحية معتمدة لمدة 24 ساعة، أو في برنامج العيادات الخارجية في المستشفى أو في موقع مُقدم الخدمة المُعتمد لتقديم الخدمات في حالة استقرار الأزمة.

## خدمات العلاج السكني للبالغين

- تُقدم هذه الخدمات العلاج الصحي العقلي وبناء المهارات للأشخاص الذين يعيشون في منشآت مرخصة تُقدم خدمات علاجية سكنية للأشخاص الذين لديهم ظروف صحية عقلية. وتكون هذه الخدمات متوافرة 24 ساعة في اليوم سبعة أيام في الأسبوع، ولا يشمل برنامج Medi-Cal تكلفة الغرفة والمجلس في المنشأة التي تُقدم خدمات العلاج السكني للبالغين.

## خدمات العلاج السكني في حالة الأزمات

- تُقدم هذه الخدمات العلاج الصحي القلي وبناء المهارات للأشخاص الذين لديهم أزمات عاطفية او عقلية خطيرة، ولكن لا يحتاجون إلى الرعاية في مستشفى نفسي. وتكون الخدمات متوافرة 24 ساعة في اليوم سبعة أيام في الأسبوع في منشآت مرخصة. ولا يشمل برنامج Medi-Cal تكلفة الغرفة والمجلس ويكون في منشأة تُقدم خدمات العلاج السكني في حالات الأزمات.

## خدمات مُكثفة للعلاج النهاري

- يُعد ذلك برنامجًا مُنظمًا لعلاج الصحة العقلية مُقدم إلى مجموعة من الأشخاص قد يحتاجون إلى التواجد في المستشفى أو يكونوا تحت الرعاية لمدة 24 ساعة. ويستمر البرنامج على الأقل ثلاثة ساعات في اليوم. ويشمل هذا البرنامج أنشطة بناء المهارات والعلاج مثل العلاج النفسي.

## إعادة التأهيل النهاري

- هذا البرنامج المُنظم مُصمم لمساعدة الأشخاص الذين يعانون من ظروف صحية عقلية لتعلم وتطوير التواصل والمهارات الحياتية وإدارة أعراض الظروف الصحية العقلية. ويستمر البرنامج على الأقل ثلاثة ساعات في اليوم. ويشمل البرنامج أنشطة بناء المهارات والعلاج.

## خدمات مستشفى الأمراض النفسية

- هذه الخدمات مُقدمة في مستشفى الطب النفسي مُرخصة بناءً على تقرير أخصائي الصحة العقلية المُرخص بأن الشخص بحاجة إلى علاج صحة عقلية مُكثف على مدار 24 ساعة.

## خدمات مرافق الصحة النفسية

- تُقدم هذه الخدمات في مرافق صحة عقلية مُرخصة مُتخصصة في علاج إعادة التأهيل للظروف الصحية العقلية الخطيرة على مدار 24 ساعة. وينبغي أن يكون للمرافق الصحية النفسية اتفاقًا مع مستشفى مجاورة أو عيادة مجاورة للوفاء باحتياجات الرعاية الصحية النفسية للأشخاص المتواجدين في المنشأة. لا يجوز لمرافق الصحة

النفسية قبول وعلاج المرضى الذين لا يعانون من مرض جسدي أو إصابة تتطلب علاجًا يتجاوز ما يمكن علاجه عادةً في العيادات الخارجية.

### خدمات دعم الأقران (تختلف حسب المقاطعة)

- يعد توفير خدمات دعم النظراء أمرًا اختياريًا للمقاطعات. [يجب على المقاطعة توضيح ما إذا كانت المقاطعة لا تغطي خدمات دعم الأقران لنظام خدمات الصحة العقلية المتخصصة].
- خدمات دعم الأقران هي خدمات فردية وجماعية ذات كفاءة ثقافية تعمل على تعزيز التعافي والمرونة والمشاركة والتدشنة الاجتماعية والاكتفاء الذاتي والدفاع عن الذات وتطوير الدعم الطبيعي وتحديد نقاط القوة من خلال الأنشطة المنظمة. يمكن تقديم هذه الخدمات لك أو لشخص (أشخاص) الدعم المهم المعين لديك ويمكن الحصول عليها في نفس الوقت الذي تتلقى فيه خدمات الصحة العقلية المتخصصة الأخرى. أخصائي الأقران هو فرد عاش تجربة مع حالات الصحة العقلية أو تعاطي المخدرات وهو في حالة تعافي وأكمل متطلبات برنامج الشهادات المعتمد من الدولة في المقاطعة، وهو معتمد من قبل المقاطعات، والذي يقدم هذه الخدمات تحت التوجيه أخصائي الصحة السلوكية المرخص أو المتنازل عنه أو المسجل لدى ولاية كاليفورنيا.
- تشمل خدمات دعم الأقران التدريب الفردي والجماعي، ومجموعات بناء المهارات التعليمية، والتنقل بين الموارد، وخدمات المشاركة لتشجيعك على المشاركة في علاج الصحة السلوكية، والأنشطة العلاجية مثل تعزيز الدفاع عن الذات.
- [المقاطعة] (قم بتضمين أي معلومات إضافية بخصوص مقدار ومدة ونطاق المزايا المتاحة بموجب الاتفاقية بتفاصيل كافية لضمان فهم المستفيدين للمزايا التي يحق لهم الحصول عليها)

### خدمات الأزمات المتنقلة (تختلف حسب المقاطعة)

- تتوفر خدمات الأزمات المتنقلة إذا كنت تعاني من أزمة تتعلق بالصحة العقلية و/أو أزمة تعاطي المخدرات ("أزمة الصحة السلوكية"). خدمات الأزمات المتنقلة هي خدمات يقدمها متخصصون في مجال الصحة في الموقع الذي تواجه فيه أزمة، بما في ذلك منزلك أو عملك أو مدرستك أو أي مواقع أخرى، باستثناء المستشفيات أو غيرها من المرافق. تتوفر خدمات الأزمات المتنقلة على مدار 24 ساعة في اليوم و7 أيام في الأسبوع و365 يومًا في السنة.

- تشمل خدمات الأزمات المتنقلة الاستجابة السريعة والتقييم الفردي وتحقيق الاستقرار المجتمعي. إذا كنت بحاجة إلى مزيد من الرعاية، فسيعمل مقدمو خدمات الهاتف المحمول أيضًا على تسهيل عمليات التسليم أو الإحالات إلى خدمات أخرى.

- [المقاطعة] (قم بتضمين أي معلومات إضافية بخصوص مقدار ومدة ونطاق المزايا المتاحة بموجب الاتفاقية بتفاصيل كافية لضمان فهم المستفيدين للمزايا التي يحق لهم الحصول عليها)

● [المقاطعة] (يتضمن ما إذا كانت الخدمة متاحة في مقاطعتك)

هل هناك خدمات متخصصة متوافرة للأطفال و/ أو الشباب والبالغين أقل من سن 21 عام؟

يكون المستفيدين الذي يقل عُمرهم عن 21 مؤهلين للحصول على خدمات طبية في برنامج Medi-Cal من خلال ميزة يُطلق عليها اسم الفحص والتشخيص والعلاج المبكر والدوري.

لتكون مؤهلاً للحصول على خدمات الفحص والتشخيص والعلاج الدوري والمبكر، فيتعين على المستفيد أن يكون أقل من 21 عامًا ويملك نطاقًا طبيًا كاملاً. فيشمل الفحص والتشخيص والعلاج المبكر والدوري الخدمات التي تكون ضرورية لتصحيح أو تحسين الظروف الصحية السلوكية. وتُعتبر الخدمات التي تُعزز الظروف الصحية السلوكية أو تدعمها أو تُحسنها أو تجعلها أكثر تقبلًا هي لغرض تحسين الظروف الصحية العقلية وبدوره يكون ضروريًا من الناحية الطبية ومشمولًا باعتباره الفحص والتشخيص والعلاج الدوري والمبكر

إذا كان لديك أي استفسارات بشأن "خدمات الفحص والتشخيص والعلاج المبكر والدوري، رجاء الاتصال على المقاطعة لإدراج معلومات ذات صلة هنا] أو زيارة الموقع الإلكتروني للفحص والتشخيص والعلاج الدوري والمبكر

[DHCS Early and Periodic Screening, Diagnostic, and Treatment webpage.](#)

تكون الخدمات التالية متوفرة أيضًا من خطة الصحة العقلية للأطفال والمراهقين والشباب أقل من 21 عامًا: الخدمات السلوكية العلاجية وتنسيق الرعاية المكثف والخدمات المنزلية المكثفة وخدمات رعاية التبني العلاجي.

## الخدمات السلوكية العلاجية

تُعد الخدمات السلوكية العلاجية هي تدخلات علاجية مكثفة وفردية وقصيرة الأمد للمستفيدين الذين يصل عمرهم إلى 21 عام. ويكون الأفراد الذين يتلقوا تلك الخدمات يعانون من اضطرابات عاطفية خطيرة ويواجهون فترات انتقالية أو أزمات حياتية ويحتاجون إلى خدمات إضافية قصيرة الأمد وخدمات دعم متخصصة

تُعد الخدمات العلاجية السلوكية هي نوع من الخدمة الصحية العقلية المتخصصة المتوفرة خلال كل خطة من خطط الصحة العقلية إن كنت تعاني من مشاكل عاطفية خطيرة. وللحصول على الخدمات السلوكية العلاجية، عليك تلقي خدمة الصحة العقلية وتكون أقل من 21 عامًا ويكون لديك نطاق كامل لبرنامج Medi-Cal.

- إذا كنت تعيش في المنزل، يُمكن أن يعمل موظف الخدمات السلوكية العلاجية واحدًا لواحد معك للحد من المشاكل السلوكية الشديدة لمحاولة الحفاظ عليك من الحاجة إلى الذهاب إلى مستوى أعلى من الرعاية مثل مجموعات منزلية للأطفال والشباب أقل من 21 عامًا والذي يُعانون من مشاكل عاطفية خطيرة للغاية
- إذا كنت تعيش في منزل جماعي للأطفال، والشباب أقل من 21 عامًا الذين يعانون من مشاكل عاطفية خطيرة للغاية، يُمكن أن يعمل موظف الخدمات العلاجية السلوكية معك قدر المستطاع لكي تنتقل للإعداد العائلي، مثل منزل للتبني أو العودة إلى المنزل.

الخدمات السلوكية العلاجية سوف تُساعدك وتُساعد عائلتك أو مُقدم الرعاية أو الوصي على تعلم طرق جديدة لتقديم سلوك المشكلة وطرق لزيادة أنواع السلوك التي تُتيح لك أن تكون ناجحًا. وسوف يعمل كل منك وموظف الخدمات السلوكية العلاجية وعائلتك ومقدم الرعاية أو الوصي سويًا كفريق لتقديم السلوكيات ذات المعضلة لفترة زمنية قصيرة- لحين الفترة التي لا تحتاج فيها إلى خدمات سلوكية علاجية. وسوف يكون لديك خطة خدمات سلوكية علاجية سوف يرد فيها ما تقوم به أنت وعائلتك أو مقدم الرعاية أو الوصي وموظف الخدمات السلوكية العلاجية خلال فترة الخدمات السلوكية العلاجية، ومتى وأين تحدث الخدمات السلوكية العلاجية. ويُمكن أن يعمل موظف الخدمات السلوكية العلاجية معك في مُعظم الأماكن التي ترجح أنك تحتاج فيها إلى مُساعدة في سلوكك. ويشمل ذلك منزلك أو منزل المتبني أو منزل المجموعة أو المدرسة أو برنامج العلاج النهاري ومناطق أخرى في المجتمع.

## تنسيق الرعاية المكثفة

إن تنسيق الرعاية المكثفة هي خدمة إدارة الحالة المستهدفة التي تُسهل من تقييم ورعاية التخطيط وتنسيق الخدمات للمستفيدين أقل من عُمر 21 عامًا والمُؤهلين للنطاق الكامل لخدمات Medi-Cal والذين يتم تحويلهم لهذه الخدمة بناءً على معايير الضرورة الطبية لهذه الخدمة بناء على الضرورة الطبية.

وتُقدم خدمات تنسيق الرعاية المكثفة من خلال مبادئ نموذج ممارسة الرعاية المتكامل، ويشمل تأسيس فريق من الطفل والعائلة لضمان تسهيل العلاقة التعاونية بين الطفل وعائلته وأنظمة خدمة الطفل المشتركة.

يشمل الفريق من الطفل والعائلة الدُعمات الرسمية (مثل مُنسق الرعاية ومُقدمي الخدمة ومُديري الحالة من وكالات خدمة الأطفال) والدُعمات الطبيعية (مثل أفراد العائلة والجيران والأصدقاء ورجال الدين) والأفراد الآخرين الذين يعملون سويًا لتطوير وتنفيذ خطة العمل ويكونوا مسؤولين عن دعم الأطفال وعائلاتهم في تحقيق أهدافهم. كما تُقدم تنسيق الرعاية المكثفة مُنسق تنسيق الرعاية المكثفة الذي:

- يضمن الحصول على الخدمات الطبية الضرورية وتنسيقها وتسليمها بقوة وبشكل فردي ومن لعميل وبطريقة مناسبة من الناحية الثقافية واللغوية.
- ضمان توجيه الخدمات والدعم من خلال احتياجات الأطفال
- تسهيل العلاقة التعاونية بين الطفل وعائلته والأنظمة المشتركة في تقديم الخدمات إليهم
- دعم الآباء ومُقدمي الخدمة في الوفاء باحتياجات أطفالهم
- المُساعدة في تأسيس فريق من الطفل والعائلة وتقديم الدعم المستمر لهم
- تنظيم ومواكبة الرعاية لمُقدمي الخدمة وأنظمة خدمة الطفل للسماح بخدمة الطفل في مجتمعهم.

### الخدمات المنزلية المكثفة

تكون الخدمات المنزلية المكثفة عبارة عن تدخلات فردية وقائمة على القوة مُصممة تحسين الظروف الصحية العقلية التي تتداخل مع أداء الطفل أو الشاب وتهدف إلى المُساعدة في بناء مهارات الطفل أو الشاب اللازمة من أجل لأداء ناجح في المنزل والمجتمع وتحسين قدرة عائلة الطفل/ الشاب في مُساعدة الطفل/ لشاب للأداء الناجح في المنزل والمجتمع.

تُقدم الخدمات المنزلية المكثفة بموجب نموذج الممارسة الأساسي المتكامل من قبل فريق الطفل والعائلة بما يتوافق مع خطة الخدمة الشاملة للعائلة، وتُقدم الخدمات المنزلية المكثفة إلى المستفيدين أقل من 21 عامًا والمؤهلين لخدمات Medi-Cal الكاملة والذين يتم تحويلهم لهذه الخدمة بناءً على الضرورة الطبية.

### رعاية التبني العلاجية

يُتيح نموذج خدمة رعاية التبني العلاجية بتوفير خدمات قصيرة الأمد ومكثفة ومستنيرة إلى الصدمات وفردية للأطفال حتى عُمر 21 عامًا ولديه احتياجات عاطفية وسلوكية مُعقدة. وفي رعاية التبني العلاجية، يتم وضع الأطفال مع آباء مُدرّبين وإشراف ودعم في رعاية التبني العلاجية

## الخدمات المتاحة عبر الهاتف أو الخدمات الصحية عن بعد

ليس من الضروري دائمًا الاتصال الشخصي وجهًا لوجه بينك وبين مقدم الخدمة الخاص بك حتى تتمكن من تلقي خدمات الصحة العقلية. اعتمادًا على الخدمات التي تقدمها، قد تتمكن من تلقي خدماتك عبر الهاتف أو الخدمات الصحية عن بعد. يجب أن يشرح لك مزود الخدمة الخاص بك كيفية استخدام الهاتف أو الخدمات الصحية عن بعد والتأكد من موافقتك قبل بدء الخدمات. حتى إذا وافقت على تلقي خدماتك من خلال الخدمات الصحية عن بعد أو الهاتف، يمكنك اختيار تلقي خدماتك لاحقًا شخصيًا أو وجهًا لوجه. لا يمكن تقديم بعض أنواع خدمات الصحة العقلية إلا من خلال الرعاية الصحية عن بعد أو الهاتف لأنها تتطلب منك أن تكون في مكان محدد للحصول على الخدمة، مثل خدمات العلاج السكنية أو خدمات المستشفى.

الخدمات التي لا يُمكن تقديمها عبر الهاتف أو الخدمات الطبية عن بعد:

معلومات إضافية خاصة بخطة الصحة العقلية

إدراج خطة الصحة العقلية معلومات مُحددة هنا [إن وجد]



## قرارات الفوائد العكسية الخاصة بخطة الصحة العقلية التابعة لك

ما هي الحقوق التي أملكها إن أنكرت خطة الصحة العقلية الخدمات التي أرغب بها أو اعتقد أنني بحاجة إليها؟ في حالة إنكار خطة الصحة العقلية أو مُقدم الخدمة نيابةً عن خطة الصحة العقلية أو تحديد أو خفض أو تأجيل أو تُنهي الخدمات التي ترغب بها أو تعتقد أنه ينبغي عليك الحصول عليها، فيكون لك الحق في إخطار كتابي (يُطلق عليها اسم "إخطار قرارات الفوائد العكسية") من خطة الصحة العقلية. كما يكون لك الحق في الاعتراض على القرار عن طريق طرح الأسئلة. وتُناقش الأقسام الواردة أدناه حَقك في الإخطار وما تقوم به في حالة اعتراضك مع قرار خطة الصحة العقلية.

### ما هو قرار الفائدة العكسية؟

يُعرف قرار الفائدة العكسية على أنه يعني أي من الإجراءات التالية التي يتم اتخاذها من خلال خطة الصحة العقلية:

1. إنكار التفويض أو وضع حدود عليه للخدمة المطلوبة، بما في ذلك القرارات بناءً على نوع أو مستوى الخدمة أو الضرورة الطبية أو مدى ملاءمة أو تحديد أو فاعلية المزايا المشمولة
2. خفض خدمة مسموح بها من قبل أو تعليقها أو إنهاؤها
3. إنكار دفع نظير خدمة، سواء كلياً أو جزئياً
4. الإخفاق في تقديم خدمات في الوقت المُحدد
5. الإخفاق في العمل ضمن الأطر الزمنية المطلوبة للتسوية القياسية التظلمات والطعون (في حالة تقديم تظلم مع خطة الصحة العقلية ولم ترجع إليك خطة الصحة العقلية بقرار كتابي بشأن التظلم الخاص بك في غضون 90 يوم. وفي حالة تقديم طعن مع خطة الصحة العقلية ولم ترجع خطة الصحة العقلية إليك بقرار كتابي في غضون 30 يوم بشأن الطعن الخاص بك، أو في حالة تقديم التسريع في الطعن ولم تتلق أي استجابة في غضون 72 ساعة)؛ أو
6. رفض طلب المُستفيد في النزاع بشأن المتطلبات المالية

### ما هو إخطار قرار المزايا العكسية؟

يكون إخطار قرار المزايا العكسية خطاباً مكتوباً تُرسله خطة الصحة العقلية الخاصة بك في حالة اتخاذ قرار بإنكار أو وضع حدود أو خفض أو تأجيل أو إنهاء خدمات تعتقد أنت ومُقدم الخدمة أنه يتعين عليك الحصول عليها. ويشمل

ذلك إنكار الدفع نظير خدمة، ولا يكون الإنكار بناءً على المطالبة بالخدمات مشمولاً، ولا يكون الإنكار بناءً على المطالبة بالخدمات ضرورياً من الناحية الطبية، ويكون الإنكار بأن الخدمة لنظام تسليم خاطئ، أو إنكار طلب لغرض نزاع المسؤولية المالية. كما أن إخطار قرار المزايا العكسية يُستخدم لإخبارك في حالة وجود تظلم لك أو طعن أو عدم تسوية الطعن المُسبق في الوقت المُحدد أو في حالة عدم الحصول على الخدمات ضمن معايير الإطار الزمني ل خطة الصحة العقلية لغرض تقديم الخدمات.

### توقيت إرسال الإخطار

يجب أن تُرسل خطة الصحة النفسية الإخطار إلى المُستفيد على الأقل بمُدّة 10 أيام قبل تاريخ إجراء إنهاء خدمة الصحة العقلية المتخصصة المفوضة مُسبقاً أو تعليقها أو خفضها. ويجب أن تُرسل خطة الصحة النفسية أيضاً الإخطار إلى المُستفيد في غضون يومين عمل من قرار إنكار الدفع أو القرارات الناجمة عن إنكار كافة خدمات الصحة العقلية المتخصصة أو تأجيل أو تعديل كافة الخدمات أو جزء منها.

هل سأحصل دائماً على إخطار قرار المزايا العكسية عند عدم حصولي على الخدمات التي أُرغب بها؟

نعم، يجب أن تتلقى فيما إخطار قرار المزايا العكسية. ومع ذلك، إذا لم تتلق إشعاراً، وقد تظل لديك الحق في تقديم طعن مع خطة المقاطعة للصحة النفسية وفي حالة إتمام عملية الطعن، يُمكنك طلب انعقاد جلسة محاكمة عادلة. عندما تتصل بمقاطعتك، قم بالإشارة إلى أنك واجهت قراراً سلبياً بشأن المزايا ولكنك لم تتلق إشعاراً. تم تضمين معلومات حول كيفية تقديم استئناف أو طلب جلسة استماع عادلة على مستوى الولاية في هذا الكتيب. يجب أن تكون المعلومات متاحة أيضاً في مكتب مزود الخدمة الخاص بك.

## ماذا يُخبرني إخطار قرار المزايا العكسية؟

سوف يُخبرك إخطار قرار المزايا العكسية بالتالي:

- ما فعلته خطة الصحة العقلية الخاصة بك والذي أثر عليك وعلى قدرتك على الحصول على الخد الخدمات
- تاريخ سريان القرار وسبب القرار
- القواعد الفيدرالية أو قواعد المقاطعة التي استند إليها القرار
- حقوقك في تقديم طعن في حالة عدم الموافقة على قرار خطة الصحة العقلية
- كيفية الحصول على نسخ من المستندات والسجلات والمعلومات الأخرى المتعلقة بقرار خطة الصحة العقلية.
- كيفية تقديم طعن مع خطة الصحة العقلية
- كيفية طلب عقد جلسة عادلة في حالة عدم الرضاء مع قرار خطة الصحة العقلية في الطعن الخاص بك
- كيفية طلب تقديم طعن عاجل أو جلسة استماع عادلة عاجلة
- كيفية الحصول على مساعدة في طلب طعن أو طلب عقد جلسة استماع عادلة
- مدة تقديم الطعن أو طلب عقد جلسة الاستماع العادلة
- حقوقك في الاستمرار في استلام الخدمات أثناء انتظارك لقرار الطعن أو جلسة الاستماع العادلة،  
وكيفية طلب استمرار هذه الخدمات وما إذا كانت تكاليف هذه الخدمات مشمولة في Medi-Cal أم لا
- موعد تقديم الطعن أو طلب عقد جلسة الاستماع العادلة إن كنت ترغب في الاستمرار في الخدمات

## ماذا يتعين علي أن أفعل عندما أحصل على إخطار قرار المزايا العكسية؟

عند حصولك على قرار المزايا العكسية، يتعين عليك قراءة كافة المعلومات الواردة في الإخطار بعناية. وفي حالة عدم فهمك للإخطار، يُمكن أن تُساعدك في ذلك خطة الصحة العقلية. كما يُمكنك طرح أسئلة على شخص آخر لمُساعدتك. يُمكنك طلب استمرار الخدمة التي تم إيقافها عندما، أرسل استئناف أو طلب الحصول على جلسة استماع عادلة تابعة للولاية، أطلب الاستمرار في الحصول على الخدمات أثناء الطعن أو لحين اتخاذ قرار في عقد جلسة الاستماع. ويتعين عليك طلب الاستمرار في الخدمات في موعد أقصاه 10 أيام بعد إخطار قرار المزايا العكسية تم وضع علامة بريدية عليه أو تم تسليمه إليك شخصيًا، أو قبل تاريخ سريان التغيير.

## معلومات إضافية خاصة بخطة الصحة العقلية

إدراج خطة الصحة العقلية معلومات مُحددة هنا [إن وجد]

## عملية حل المشكلات: تقديم شكوى أو طعن

ماذا يحدث في حالة عدم الحصول على الخدمات التي أرغب فيها من خطة الصحة العقلية الخاصة بي؟

يجب أن يكون لخطة الصحة العقلية الخاصة بك عملية لك لحل الشكوى أو المشكلة بشأن أي أمر يتعلق بخدمات الصحة العقلية المتخصصة التي ترغب فيها أو تتلقاها. ويُطلق على ذلك عملية تسوية المشكلة وقد تحتوي على التالي:

1. عملية الشكوى: هو تعبير بعدم السعادة بشأن أي شيء فيما يخص خدمات الصحة العقلية المتخصصة أو خطة الصحة العقلية
2. عملية الطعن: مُراجعة قرار (على سبيل المثال رفض أو إنهاء أو خفض خدمات) قد تمت بشأن خدمات الصحة العقلية من خلال خطة الصحة العقلية لمُقدم الخدمة الخاص بك
3. عملية عقد جلسة استماع عادلة: عملية طلب استماع إداري أمام قاضي قانوني إداري في المقاطعة وذلك في حالة رفض طعنك

لن يُحتسب رفع الشكوى أو الطعن أو طلب عقد جلسة عادلة ضدك ولن يؤثر على الخدمات التي تتلقاها. وإن رفع شكوى أو طعن سوف يُساعدك على الحصول على الخدمات التي تحتاج إليها ولحل أي مشكلات قد تواجهك في خدمات الصحة العقلية المتخصصة الخاصة بك. كما أن الشكاوى والطعون تُساعد خطة الصحة العقلية من خلال منحهم المعلومات التي يُمكنهم استخدامها من أجل تحسين الخدمات. وعند إتمام شكاواك أو طعنك، سوف تُبلغك خطة الصحة العقلية الخاصة بك وتُبلغ الآخرين المُشاركين في النتيجة النهائية. وعند اتخاذ قرار في جلسة الاستماع العادلة، سوف يُبلغك مكتب جلسة الاستماع العادلة ويُبلغ الآخرين المُشاركين في النتيجة النهائية. ويُمكنك العلم بشأن كل عملية تسوية للمشكلات أدناه.

هل يُمكنني الحصول على المساعدة في تقديم الطعن أو الشكوى أو جلسة الاستماع العادلة؟

سوف تُساعدك خطة الصحة العقلية الخاصة بك في تفسير هذه العمليات إليك، وينبغي عليك تقديم الشكوى أو الطعن أو طلب عقد جلسة استماع عادلة. كما يُمكن أن تُساعدك خطة الصحة العقلية في اتخاذ قرار بشأن ما إذا كنت مؤهلاً لما يُطلق عليه اسم عملية الطعن العاجل أم لا، والذي يعني أنه يتم النظر إلى طعنك بسرعة أكبر بسبب حالتك الصحية العقلية، و/ أو أن استقرارك في خطر. كما أنه يجوز لك تفويض شخص آخر للعمل نيابةً عنك، بما في ذلك مُقدم الصحة العقلية المتخصصة أو محامي. وإن كنت تود المساعدة، رجاء الاتصال على [المقاطعة لإدراج رقم الهاتف المجاني]. ينبغي على خطة الصحة العقلية الخاصة بك منحك المساعدة المعقولة في إتمام الأشكال والخطوات الإجرائية الأخرى التي ترتبط بالشكوى أو الطعن. ويشمل ذلك، على سبيل المثال لا الحصر، تقديم خدمات المُترجم الفوري والأرقام المجانية التي يكون لديها قدرة الترجمة وجهاز اتصال للصُّم.

هل يُمكن أن تُساعدني المقاطعة في مشكلتي/ تساؤلاتي؟

يُمكنك الاتصال بإدارة خدمات الرعاية الصحية مكتب مُحقق الشكاوى، يوم الإثنين إلى الجمعة، من 8:00 صباحًا وحتى 5:00 مساءً (باستثناء الإجازات)، عبر الهاتف على رقم 8609 888-452 أو عبر البريد الإلكتروني على [MMCDOmbudsmanOffice@dhcs.ca.gov](mailto:MMCDOmbudsmanOffice@dhcs.ca.gov). رجاء ملاحظة: إن رسائل البريد الإلكتروني لا تُعتبر سرية. ولا يجوز لك إدراج معلومات شخصية في رسالة البريد الإلكتروني.

كما يجوز لك أيضًا الحصول على مُساعدة قانونية مجانية في مكتب المساعدة القانونية المحلي أو مجموعات أخرى. ويُمكنك أيضًا الاتصال على إدارة كاليفورنيا للخدمات الاجتماعية CDSS للسؤال عن حقوق الاستماع لك من خلال الاتصال بوحدة الاستفسارات والردود العامة عبر الهاتف على 800-952-5253 (المُساعدة الصم رجاء الاتصال على 800-952-8349)

معلومات إضافية خاصة بخطة الصحة العقلية

إدراج خطة الصحة العقلية معلومات مُحددة هنا [إن وجد]

## عملية الشكوى

ما هي الشكوى؟

الشكوى هي تعبير عن عدم الرضا بشأن أي شيء يتعلق بخدمات الصحة العقلية المُتخصصة المُقدمة إليك والتي لا تكون مشمولة ضمن المشكلات المُقدمة في الطعن وعمليات جلسة الاستماع العادلة.

ما هي عملية الشكوى؟

عملية التظلم سوف:

- تتولي تضمين إجراءات بسيطة وسهلة الفهم تسمح لك بتقديم شكاوك شفهيًا أو كتابيًا.
- لا ترجع عليك أو علي مقدم الخدمة الخاص بك بأي شكل من الأشكال.
- تسمح لك بتفويض شخص آخر للتصرف نيابة عنك، بما في ذلك مقدم الخدمة أو المدافع. إذا سمحت لشخص آخر بالتصرف نيابة عنك، فقد تطلب منك خطة الصحة العقلية التوقيع على نموذج يأذن لخطة الصحة العقلية بالإفصاح عن المعلومات إلى ذلك الشخص.
- تتأكد من أن الأفراد الذين يتخذون القرارات مؤهلون للقيام بذلك وغير مشاركين في أي مستويات سابقة للمراجعة أو اتخاذ القرار.
- تحدد الأدوار والمسؤوليات الملقاة على عاتقك وخطة الصحة العقلية الخاصة بك ومقدم الخدمة الخاص بك.
- تقدم حل للتظلم في الأطر الزمنية المطلوبة.

متى يُمكنني تقديم شكوى؟

يُمكنك تقديم شكوى في أي وقت مع خطة الصحة العقلية في حالة عدم رضائك عن خدمات الصحة العقلية المُتخصصة أو لديك مخاوف أخرى بشأن خطة الصحة العقلية

## كيف يُمكنني تقديم شكوى؟

يُمكنك الاتصال بخطة الصحة العقلية الخاصة بك [المقاطعة لإدراج رقم هاتف مجاني إن كان مُختلفًا عن التذييل] للحصول على مُساعدة في الشكوى. ويُمكن تقديم الشكاوى شفهيًا أو كتابيًا. ولا يجوز اتباع الشكاوى الشفهية كتابيًا. وفي حالة رغبتك في تقديم شكواك كتابيًا، سوف تمنحك خطة الصحة العقلية مظاريف معنونة ذاتيًا في كافة مواقع مُقدمي الخدمات لأجلك لإرسالها في الشكوى. وفي حالة عدم امتلاك مظروف به عنوان ذاتيًا، يُمكنك إرسال الشكوى مباشرةً على العنوان المُقدم في صدر هذا الدليل.

## كيف أعلم استلام خطة الصحة العقلية للشكوى المُقدمة من جانبي؟

تكون خطة الصحة العقلية الخاصة بك مطلوبة لتُخبرك باستلام شكواك من خلال إرسال تأكيد كتابي لك. خلال 5 أيام تقويمية من تاريخ الاستلام. إن التظلم الذي يتم تلقيه عبر الهاتف أو شخصيًا، والذي توافق على حله بحلول نهاية يوم العمل التالي، معفى وقد لا تتلقى خطابًا.

## متى يتم اتخاذ قرار في الشكوى المُقدمة من جانبي؟

تتخذ خطة الصحة العقلية قرارًا بشأن الشكوى المُقدمة من جانبك في غضون 90 يوم ميلادي من تاريخ تقديمك للشكوى. ويجوز تمديد الأطر الزمنية لاتخاذ قرار حتى 14 يوم ميلادي في حالة طلبك لتمديد، أو إن كانت خطة الصحة العقلية تعتقد أن هناك حاجة إلى معلومات إضافية وأن هذا التأجيل لصالحك. وكمثال على أن يكون التأجيل لصالحك هو عندما تعتقد خطة الصحة العقلية أنها قد تكون قادرة على تسوية الشكوى المُقدمة من جانبك في حالة وجود مزيدًا من الوقت للحصول على معلومات منك أو من أشخاص آخرين مُشتركين في الشكوى.

## كيف أعلم أنه تم اتخاذ قرار من جانب خطة الصحة العقلية بشأن الشكوى المُقدمة من جانبي؟

عند اتخاذ قرار بشأن الشكوى المُقدمة من جانبك، سوف تُبلغك خطة الصحة العقلية أو تُبلغ ممثلك كتابيًا بالقرار. وفي حالة إخفاق خطة الصحة العقلية في إبلاغك أو إبلاغ أي طرف متأثر بقرار الشكوى، حينها مطلوب من خطة الصحة العقلية طلب عقد جلسة استماع عادلة. وتكون خطة الصحة العقلية الخاصة بك مطلوبة لإمدادك بإخطار قرارات المزايا العكسية في تاريخ انتهاء الفترة الزمنية. ويجوز لك الاتصال بخطة الصحة العقلية لمزيد من المعلومات في حالة عدم تلقيك إخطارًا بقرار المزايا العكسية.



هل هناك موعد نهائي لتقديم الشكوى؟

لا، يجوز لك تقديم الشكوى في أي وقت.

معلومات مُحددة إضافية خاصة بخطة الصحة العقلية

إدراج خطة الصحة العقلية معلومات مُحددة هنا [إن وجد]

## عملية تقديم الطعن (القياسية والعاجلة)

ينبغي أن تسمح لك خطة الصحة العقلية الخاصة بك بالطعن في قرار خطة الصحة العقلية الخاصة بك بواسطة مقاطعة نظام التسليم المنظم لـ Drug Medi-Cal والذي لا توافق عليه أنت أو مُقدمي الخدمة التابعة لك. وهناك طريقتين يُمكنك بهن طلب مُراجعة. الطريقة الأولى هي استخدام عملية الطعن القياسية. والطريقة الأخرى هي عن طريق استخدام عملية الطعن العاجلة. ويتمثل هذين النوعين من الطعن، ومع ذلك، فهناك متطلبات مُحددة لتؤهلك بتقديم طعن عاجل. ويرد تفسير هذه المتطلبات المُحددة للطعن العاجل أدناه.

### ما هو الطعن القياسي؟

يُعد الطعن القياسي هو طلب مُراجعة قرار صادر من مقاطعة نظام التسليم المنظم لـ Drug Medi-Cal أو مُقدم الخدمة التابع لك ينطوي على إنكار أو تغييرات على الخدمة التي تعتقد أنك بحاجة إليها. وفي حالة طلبك طعن قياسي، يجوز لخطة الصحة العقلية أن تستغرق 30 يومًا لمُراجعته. وإن كنت تعتقد أن انتظار 30 يوم سوف يُعرض صحتك للخطر، يجوز لك طلب طعن عاجل.

سوف تكون عملية الطعن القياسي كالتالي:

- تسمح لك بتقديم طعن شفهيًا أو كتابيًا
- تضمن تقديم الطعن لن يُحتسب ضدك أو ضد مُقدم الخدمة التابع لك بأي طريقة تُتيح لك تفويض شخص آخر للعمل نيابةً عنك، بما في ذلك مُقدم الخدمة. وفي حالة تفويض شخص آخر للعمل نيابةً عنك، سوف تطلب منك خطة الصحة العقلية التوقيع على نموذج يُفوض خطة الصحة العقلية بإصدار معلومات إلى هذا الشخص
- تمنحك استمرار في المزايا الممنوحة لك عند طلب الطعن في غضون الإطار الزمني المطلوب، والذي يكون 10 أيام من تاريخ إرسال إخطار قرار المزايا العكسي أو منحه بصفة شخصية لك. ولا يتعين عليك الدفع نظير الخدمات المستمرة أثناء تعليق الطعن. ومع ذلك، في حالة طلبك استمرار للمزايا؛ ويؤكد القرار النهائي للطعن على خفض أو عدم الاستمرار في الخدمات التي تلقاها، يجوز مُطالبتك بدفع تكاليف الخدمات المُقدمة إليك أثناء تعليق الطعن
- تضمن أن الأفراد الذين يتخذون قرارًا بشأن الطعن المُقدم من جانبك مؤهلين للقيام بذلك وليسوا مشتركين في أي مستوى سابق من المُراجعة أو اتخاذ القرار
- تُتيح لك أو للمُمثل التابع لك بفحص ملف القضية الخاص بك، بما في ذلك السجل الطبي لك وأي مستندات أو سجلات أخرى يتم النظر فيها أثناء عملية الطعن
- تُتيح لك مسؤولية معقولة لتقديم دليل وتعهد لإجراء مناقشات قانونية شخصيًا أو كتابيًا

- تُتيح لك أو للممثل من جانبك أو للممثل القانوني للمستفيد المتوفى إدراجهم كأطراف في الطعن
- تُخبرك بمراجعة الطعن من خلال إرسال تأكيدًا كتابيًا إليك
- تُبلغك بحقك في طلب عقد جلسة استماع عادلة ومُتابعة إتمام عملية الطعن مع خطة الصحة العقلية

### متى يُمكنني تقديم الطعن؟

يُمكنك تقديم طعن مع خطة الصحة العقلية الخاصة بك في أي من المواقف التالية:

- تُقرر خطة الصحة العقلية أو واحد من مُقدمي الخدمة المُتعاقدين بأنك غير مؤهل للحصول على أي خدمة من خدمات الصحة العقلية المتخصصة في برنامج Medi-Cal بسبب عدم وفاءك بمعايير الوصول
- أن مُقدم الخدمة الخاص بك يعتقد أنك بحاجة إلى خدمة الصحة العقلية المتخصصة ويطلب خطة الصحة العقلية لغرض الاعتماد، ولكن لا توافق خطة الصحة العقلية وتُنكر طلب مُقدم الخدمة التابع لك أو تُغير من نوع أو تكرار الخدمة.
- طلب مُقدم الخدمة من خطة الصحة العقلية لغرض الاعتماد، ولكن تكون خطة الصحة العقلية بحاجة إلى مزيد من المعلومات لاتخاذ قرار ولم تُكمل عملية الاعتماد في الوقت الحالي.
- لم تُقدم خطة الصحة العقلية الخاصة بك خدمات إليك بناءً على الأطر الزمنية التي وضعتها خطة الصحة العقلية
- لم تعتقد أن خطة الصحة العقلية تُقدم خدمات قريبًا بشكل يكفي للوفاء باحتياجاتك
- لم يتم تسوية شكاواك أو طعن أو الطعن العاجل المُقدم من جانبك
- لم توافق أنت ومُقدم الخدمة التابع لك على خدمات الصحة العقلية المتخصصة التي تحتاج إليها

### كيف يُمكنني تقديم طعن؟

يُمكنك الاتصال على خطة الصحة العقلية \* [خطة الصحة العقلية لإدراج رقم هاتف مجاني إن كان مختلفًا عن التذييل] للحصول على مُساعدة في تقديم الطعن. وسوف تُقدم خطة الصحة العقلية مظاريف معنونة ذاتيًا في كافة مواقع مُقدم الخدمة لك من أجل عملية الإرسال في الطعن المُقدم من جانبك. وفي حالة عدم امتلاك مطروف به عنوان ذاتيًا، يُمكنك إرسال الشكوى مباشرةً على العنوان المُقدم في صدر هذا الدليل أو أنه يجوز لك إرسال الطعن الخاص بك عبر البريد الإلكتروني أو الفاكس على [خطة الصحة العقلية لإدراج عنوان البريد الإلكتروني ورقم الفاكس لتقديم الطعن].

كيف أعلم أنه تم اتخاذ قرار في الطعن المُقدم من جانبي؟

سوف تُبلغك خطة الصحة العقلية الخاصة بك أو ممثلك كتابيًا بشأن قرارهم للطعن. وسوف يرد في الإخطار المعلومات التالية:

- نتائج عملية تسوية الطعن
- تاريخ اتخاذ القرار في الطعن
- في حالة عدم تسوية الطعن بشكل كامل لصالحك، سوف يحتوي الإخطار أيضًا على معلومات بشأن حقك في عقد جلسة استماع عادلة وإجراء التقديم لطلب عقد جلسة استماع عادلة

### هل هناك موعد نهائي لتقديم الطعن؟

يتعين عليك تقديم طعن في غضون 60 يوم من تاريخ إرسال إخطار بإقرار المزايا العكسية. ولا يوجد مواعيد نهائية لتقديم الطعن عند عدم الحصول على إخطار قرار المزايا العكسية، لذا يجوز لك تقديم هذا النوع من الطعن في أي وقت.

### متى سيتم اتخاذ قرار في الطعن المُقدم من جانبي؟

ينبغي على خطة الصحة العقلية اتخاذ قرار بشأن الطعن المُقدم من جانبي في غضون 30 يوم ميلادي من استلام خطة الصحة العقلية طلبًا للطعن. ويجوز تمديد الأطر الزمنية لاتخاذ قرارات حتى 14 يوم ميلادي في حالة طلب تمديد أو في حالة اعتقاد خطة الصحة العقلية أن هناك حاجة لمزيد من المعلومات وأن التأخير لصالحك. ومثال على أن التأخير لصالحك عندما تعتقد خطة الصحة العقلية أنها قد تكون قادرة على اعتماد طعنك في حالة توافر مزيد من الوقت للحصول على معلومات منك أو من مُقدم الخدمة التابع لك.

### ماذا لو لا يُمكنني الانتظار لمدة 30 يوم لاتخاذ قرار في الطعن المُقدم من جانبي؟

قد تكون عملية الطعن أسرع إن كانت مؤهلة لعملية الطعن العاجل.

### ما هو الطعن العاجل؟

يكون الطعن العاجل طريقة أسرع في اتخاذ قرار بشأن الطعن. وتتبع عملية الطعن العاجل عملية مماثلة لعملية الطعن القياسي. ومع ذلك، يتعين عليك إظهار أن انتظار الطعن القياسي قد يجعل حالتك الصحية أسوأ.

كما أن عملية الطعن العاجل تتبع مواعيد نهائية تختلف عن التي تتبعها الطعن القياسي. ويكون لخطة الصحة العقلية 72 ساعة لمراجعة الطعن العاجل. ويُمكنك تقديم طلب شفهي للطعن العاجل؛ ولا تضطر إلى تقديم طلب الطعن العاجل كتابيًا.

### متى يُمكنني تقديم طلب طعن عاجل؟

إذا كنت تعتقد أن انتظار مدة 30 يوم لغرض الطعن القياسي سوف يُعرض حياتك أو صحتك أو قدرتك على البقاء أو استعادة وظائفك للخطر؛ فيجوز لك طلب تسوية عاجلة للطعن. وفي حالة موافقة خطة الصحة العقلية على أن الطعن المُقدم من جانبك يفي بمتطلبات الطعن العاجل، سوف تحل خطة الصحة العقلية الطعن العاجل المُقدم من جانبك في غضون 72 ساعة بعد استلام خطة الصحة العقلية للطعن. ويجوز تمديد الفترة الزمنية لاتخاذ قرار إلى 14 يوم ميلادي في حالة طلبك لتمديد أو في حالة إظهار خطة الصحة العقلية أنها بحاجة إلى مزيد من المعلومات وأن التأخير لصالحك.

في حالة تمديد خطة الصحة العقلية الخاصة بك للأطر الزمنية، فسوف تمنحك خطة الصحة العقلية إيضاحًا كتابيًا بسبب تمديد الأطر الزمنية. وفي حالة اتخاذ خطة الصحة العقلية قرارًا بأن طعنك لا يتأهل للطعن العاجل، يجب أن تبذل خطة الصحة العقلية الجهود المعقولة لمنحك إخطارًا شفهيًا فورًا وسوف تُبغك كتابيًا في غضون يومين ميلادي مع إبداء سبب القرار. حينها سوف يتبع الطعن المُقدم من جانبك الأطر الزمنية القياسية للطعن والواردة مسبقًا في هذا القسم. وفي حالة عدم موافقتك على قرار خطة الصحة العقلية بأن الطعن المُقدم من جانبك لا يفي بمعايير الطعن العاجل، يجوز لك تقديم شكوى.

فور تسوية خطة الصحة العقلية لطلبك بالطعن العاجل، سوف تُبلغك خطة الصحة العقلية وكافة الأطراف المتأثرة شفهيًا وكتابيًا.

### معلومات إضافية محددة خاصة بخطة الصحة العقلية

إدراج خطة الصحة العقلية معلومات مُحددة هنا [إن وجد]

## عملية عقد جلسة استماع عادلة

ما هي جلسة الاستماع العادلة؟

تُعد جلسة الاستماع العادلة هي مُراجعة مُستقلة تنعقد من قاضي قانوني إداري يعمل لصالح إدارة كاليفورنيا للخدمات الاجتماعية، وذلك لضمان حصولك على خدمات الصحة العقلية المتخصصة التي تستحقها بموجب برنامج Medi-Cal. ويجوز لك زيارة إدارة كاليفورنيا للخدمات الاجتماعية على موقع: <https://www.cdss.ca.gov/hearing-requests> لمزيد من المصادر

ما هي حقوق جلسة الاستماع العادلة الخاصة بي؟

يكون لك الحق في التالي:

- عقد جلسة استماع أمام قاضي قانوني إداري (يُطلق عليها أيضًا جلسة المقاطعة)
- إخبارك بشأن طلب عقد جلسة استماع عادلة في المقاطعة
- إخبارك بالقواعد التي تحكم الإقرار في جلسة الاستماع العادلة في المقاطعة
- الاستمرار في حصولك على المزايا بناءً على طلبك خلال عملية جلسة الاستماع العادلة في المقاطعة في حالة طلب جلسة الاستماع ضمن الأطر الزمنية المطلوبة

متى يمكنني تقديم طلب للحصول على جلسة استماع عادلة على مستوى الولاية؟

يمكنك التقدم بطلب للحصول على جلسة استماع عادلة على مستوى الولاية في أي من الحالات التالية:

- لقد قدمت استئنافًا وتلقيت خطابًا لحل الاستئناف يخبرك بأن خطة الصحة العقلية الخاصة بك ترفض طلب الاستئناف الخاص بك.
- لم يتم حل التظلم أو الاستئناف أو الاستئناف العاجل في الوقت المناسب.

كيف يُمكنني تقديم طلب عقد جلسة استماع عادلة في المقاطعة؟

يُمكنك تقديم طلب عقد جلسة استماع عادلة في أي من المواقف التالية:

- تقديمك طعن واستلامك لخطاب تسوية الطعن مع إخبارك بأن خطة الصحة العقلية تُنكر طلب الطعن الخاص بك
- لم يتم تسوية الشكوى أو الطعن أو الطعن العاجل المُقدم من جانبك في الفترة الزمنية المحددة

كيف أطلب عقد جلسة استماع عادلة في المقاطعة؟

يُمكنك طلب عقد جلسة استماع عادلة في المقاطعة:

- عبر الإنترنت على: <https://acms.dss.ca.gov/acms/login.request.do>
- كتابيًا: إرسال طلبك إلى إدارة رفاهية المقاطعة على العنوان الموضح على إخطار إقرار المزايا العكسية أو على البريد إلى:

إدارة كاليفورنيا للخدمات الاجتماعية

قسم عقد الجلسات في المقاطعة

ص.ب. 944243، محطة بريد 9-17-37

Sacramento, CA 94244-2430

أو عبر الفاكس إلى: 916-651-5210 أو على 916-651-2789

كما يُمكنك أيضًا طلب عقد جلسة استماع عادلة أو جلسة استماع عادلة عاجلة:

- عبر الهاتف: رجاء الاتصال على قسم جلسات الاستماع في المقاطعة، رقم مجاني على 800-743-8525 أو 855-795-0634 أو خط الاستفسار للرد العام على الرقم المجاني 800-952-5253 أو للصم على 800-8349-952

هل هناك موعد نهائي لطلب عقد جلسة استماع عادلة؟

نعم، أنت تملك فقط 120 يوم لطلب عقد جلسة استماع عادلة. وتبدأ فترة الـ 120 يوم من تاريخ إخطار قرار طعن خطة الصحة العقلية.

في حالة عدم استلامك لإخطار قرار المزايا العكسية، يجوز لك طلب عقد جلسة استماع عادلة في أي وقت.

هل يُمكنني الاستمرار في الخدمات أثناء الانتظار لقرار جلسة الاستماع العادلة؟

في حالة استلامك مؤخرًا لخدمات مسموح بها وترغب في الاستمرار في الحصول على تلك الخدمات أثناء انتظار لقرار عقد جلسة الاستماع العادلة،



يتعين عليك طلب عقد جلسة استماع عادلة في غضون 10 أيام من تاريخ استلام إخطار قرار المزايا العكسية أو قبل تاريخ إيقاف خطة الصحة العقلية للخدمات المذكورة أو خفضها. وعند طلبك عقد جلسة استماع عادلة، يتعين عليك ذكر أنك ترغب في البقاء على الخدمات خلال عملية عقد جلسة الاستماع عادلة.

في حالة طلبك الاستمرار في الخدمات ويؤكد القرار النهائي لجلسة الاستماع العادلة على خفض أو عدم الاستمرار في الخدمات التي تحصل عليها، يجوز مُطالبتك بدفع تكلفة الخدمات المُقدمة أثناء تعليق جلسة الاستماع العادلة.

متى يتم اتخاذ قرار بشأن جلسة الاستماع العادلة الخاصة بي؟

بعد طلبك لعقد جلسة استماع، قد تستغرق حوالي 90 يوم لاتخاذ قرار في قضيتك وإرسال ردك.

هل يُمكنني الحصول على جلسة استماع عادلة شكل أسرع؟

إن كنت تعتقد أن الانتظار لفترة أطول قد يكون ضارًا على صحتك، فقد تكون قادرًا على الحصول على إجابة في غضون ثلاثة أيام عمل. اطلب طبيبك العام أو مهني الصحة العقلية لكتابة خطاب لك. يُمكنك أيضًا كتابة خطاب بنفسك. ويجب أن يُوضح الخطاب بالتفصيل كيفية أن الانتظار حتى 90 يوم لاتخاذ قرارا في قضيتك قد يكون ضارًا على حياتك أو صحتك أو قدرتك على البقاء أو الحفاظ على روتين وظيفتك. حينها، تأكد أنك تطلب "جلسة استماع عاجلة" وتُقدم خطاب مع طلب جلسة الاستماع.

سوف تُراجع إدارة الخدمات الاجتماعية، قسم جلسات الاستماع طلبك لجلسة استماع عادلة عاجلة واتخاذ قرار بشأن مدى تأهيلها ذلك. في حالة الموافقة على طلب جلسة الاستماع العاجلة الخاصة بك، سوف تنعقد الجلسة ويتم إصدار قرار الجلسة في غضون ثلاثة أيام عمل من تاريخ استلام طلبك من قسم جلسات المقاطعة.

معلومات إضافية خاصة بخطة الصحة العقلية

إدراج خطة الصحة العقلية معلومات مُحددة هنا [إن وجد]

## التوجيه المُسبق

ما هو التوجيه المُسبق؟

أنت تملك الحق في امتلاك توجيه مُسبق. ويكون التوجيه المُسبق عبّرة عن تعليمات كتابية بشأن الرعاية الصحية الخاصة بك والمُعترف بها في قانون كاليفورنيا. وتشمل المعلومات التي تنص على الكيفية التي ترغب بها في تقديم الرعاية الصحية لك أو يرد بها القرارات التي تود صدورها، وذلك في حالة عدم قدرتك على التحدث بنفسك. ويجوز لك أحياناً سماع التوجيهات المُقدمة الوارد وصفها على أنها حية أو أنها التمثيل المستمر.

يُعرف قانون كاليفورنيا التوجيه المُسبق على أنه تعليمات الرعاية الصحية الشفهية أو الكتابية أو قوة القانون (مستند كتابي يمنح شخص ما إذن في اتخاذ قرار لأجلك). وتتطلب كافة خطة الصحة العقلية أن تُقدم معلومات كتابية بشأن سياسات التوجيه المُسبق لخطة الصحة العقلية وتفسير قانون المقاطعة، وذلك في حالة طلب المعلومات. وإذا كنت تود طلب المعلومات، عليك الاتصال بخطة الصحة العقلية لمزيد من المعلومات.

يُصمم التوجيه المُسبق على أنه يُتيح للأشخاص السيطرة على معاملتهم، وخاصّة عندما لا يكون لديهم القدرة على تقديم تعليمات بشأن رعايتهم الشخصية. ويُعد مستنداً قانونياً يسمح للأشخاص بالتحدث، مقدّمًا، عن رغباتهم إن أصبحوا غير قادرين على اتخاذ قرارات الرعاية الصحية. وقد يشمل ذلك تلك الأشياء مثل الحق في قبول أو رفض العلاج الطبي أو الجراحة أو الاختيارات الأخرى للرعاية الصحية. وفي كاليفورنيا، يتألف التوجيه المُسبق من جزئين:

- تعيينك لوكيل (شخص) يتخذ قرارات بشأن رعايتك الصحية؛ و
- تعليمات الرعاية الصحية الفردية الخاصة بك

يجوز لك الحصول على نموذج لتوجيه مُسبق من خطة الرعاية الصحية الخاصة بك أو عبر الانترنت. وفي كاليفورنيا، يكون لك الحق في تقديم تعليمات التوجيه المُسبق إلى كافة مُقدمي الرعاية الصحية التابعين لك. كما أنه يكون لديك الحق في تغيير أو إلغاء التوجيه المُسبق الخاص بك في أي وقت.

إذا كان لديك استفسار بشأن قانون كاليفورنيا بشأن متطلبات التوجيه المُسبق، يجوز لك إرسال خطاب إلى:

وزارة العدل في كاليفورنيا

بعناية: وحدة الاستفسارات العامة

ص.ب. 944255 Sacramento, CA 94244-2550

معلومات إضافية خاصة بخطة الصحة العقلية

إدراج خطة الصحة العقلية معلومات مُحددة هنا [إن وجد]



## حقوق المستفيد ومسؤولياته

ما هي حقوقي باعتباري مُستلم لخدمات الصحة العقلية المُتخصصة؟

باعتبارك شخص مؤهلاً للحصول على برنامج Medi-Cal، يكون لديك الحق في الحصول على خدمات الصحة العقلية المُتخصصة اللازمة من الناحية الطبية من خطة الصحة العقلية. فعند الحصول على هذه الخدمات، يكون لك الحق في التالي:

- أن يتم معاملتك باحترام شخصي واحترام لخصوصيتك وكرامتك
- الحصول على معلومات وفقاً لخيار العلاج وتفسير تلك المعلومات بطريقة تستطيع فهمها
- المشاركة في قرارات بشأن الرعاية الصحية العقلية الخاصة بك، بما في ذلك الحق في رفض العلاج
- الإعفاء من أي شكل أو قيود مُستخدمة كوسيلة من وسائل الإكراه أو النظام أو الملاءمة أو العقاب أو القصاص بشأن استخدام القيود والعزلة
- طلب والحصول على نُسخة من التقارير الطبية وطلب تغييرها أو تصحيحها، وقت الحاجة إلى ذلك
- الحصول على المعلومات في هذا الدليل بشأن الخدمات المشمولة في خطة الصحة العقلية والتزامات أخرى لخطة الصحة العقلية وحقوقك على النحو الوارد وصفه هنا.

- الحصول على خدمات الصحة العقلية المتخصصة من خطة الصحة العقلية والتي تتبع عقدها مع المقاطعة لغرض توافر الخدمات وتأكيد القدرة الكافية والخدمات وتنسيق واستمرار الرعاية والتغطية وتفويض الخدمات. وتكون خطة الصحة العقلية مطلوبة للتالي:
  - تعيين أو امتلاك عقود كتابية مع مُقدمي خدمة كافيين للتأكد من أن كافة المستفيدين من برنامج Medi-Cal مؤهلين للحصول على خدمات الصحة العقلية المتخصصة يُمكنهم الحصول على هذه الخدمات في الوقت المُحدد
  - تغطية الخدمات اللازمة من الناحية الطبية من شبكة متخصصة لك في الوقت المُحدد، وذلك في حالة عدم امتلاك خطة الصحة العقلية لموظف أو مُقدم عقد يُمكنه تقديم الخدمات. ويعني مقدم خارج الشبكة هو مُقدم لا يكون ضمن قائمة مُقدمي خطة الصحة العقلية. في هذه الحالة، ويجب أن تؤكد خطة الصحة العقلية بأنك لا تدفع أي مبلغ زيادة لغرض زيارة مُقدم خارج الشبكة.
  - التأكيد على أن مُقدمي الخدمة مُدرّبين لتقديم الخدمات الصحية العقلية المتخصصة التي يُوافق مُقدمو الخدمة على تغطيتها
  - التأكد من أن خدمات الصحة العقلية المُتخصصة التي تشملها خطة الصحة العقلية كافية في الكم وطول المدة الزمنية ونطاق العمل للوفاء باحتياجات المستفيدين المؤهلين لبرنامج Medi-Cal. ويشمل ذلك التأكد من أن نظام خطة الصحة العقلية لغرض اعتماد الدفع نظير الخدمات يعتمد على الضرورة الطبية والتأكد من استخدام معايير الوصول بإنصاف.
  - التأكد من أن مُقدمي الخدمة لديهم يقومون بالتقييمات الكافية للأشخاص الذين قد يحصلون على الخدمات وأنهم يعملون مع أشخاص سوف يتلقون الخدمات لغرض تطوير الأهداف للعلاج والخدمات التي سوف يتم الحصول عليها.
  - تقديم الرأي الآخر من مهني رعاية صحية مؤهل داخل شبكة خطة الصحة العقلية أو واحدًا خارج الشبكة دون أي تكاليف إضافية عليك إن طلبت ذلك.
  - تنسيق الخدمات التي تُقدمها مع الخدمات المُقدمة إليك من خلال خطة الرعاية المُدارة في برنامج Medi-Cal أو مع مُقدم الرعاية الأساسي لك، إن تطلب الأمر، والتأكد من حماية خصوصيتك على النحو المُحدد في القواعد الفيدرالية بشأن خصوصية المعلومات الصحية.

○ توفير الوصول في الوقت المُحدد إلى الرعاية، بما في ذلك تقديم الخدمات المتوافرة لمدة 24 ساعة في اليوم سبعة أيام في الأسبوع، عند توافر الضرورة الطبية لعلاج حالة نفسية طارئة أو أزمة أو ظروف عاجلة.

○ المشاركة في جهود المقاطعة لغرض تشجيع تقديم الخدمات بطريقة متخصصة لكافة الأشخاص، ما في ذلك أولئك الذين لديهم مؤهلات مُحددة في اللغة الإنجليزية وثقافة مختلفة وخلفية عرقية مختلفة.

- يجب أن تتأكد خطة الصحة العقلية الخاصة بك من عدم تغيير علاجك بطريقة ضارة نتيجة لتعبيرك عن حقوقك.\*\* تكون خطة الصحة العقلية الخاصة بك مطلوبة للسماح إلى القوانين الفيدرالية وقوانين المقاطعة السارية (مثل: العنوان السادس من قانون الحقوق المدنية لعام 1964 على النحو المُنفذ في اللوائح في C F R 45 الجزء 80؛ قانون التمييز حسب العُمُر لعام 1975 على النحو المُنفذ في لوائح في C F R 45 الجزء 91؛ قانون إعادة التأهيل لعام 1973؛ العنوان التاسع من التعديلات التعليمية لعام 1972 (بشأن برامج وأنشطة التعليم)؛ العنوانين 2 و3 من قانون الأمريكيين والإعاقات)؛ الجزء 1557 من قانون حماية المريض والرعاية المُبسرة؛ فضلاً عن الحقوق الواردة الوصف.
- قد يكون لديك حقوق أخرى بموجب قوانين المقاطعة بشأن العلاج الصحي العقلي. وإن كنت ترغب في التعاقد مع محامي لحقوق المرضى في المقاطعة، يُمكنك القيام بذلك من خلال [خطة الصحة العقلية لإضافة معلومات الاتصال بحقوق المرضى]

### ما هي مسؤولياتي كمتلقي لخدمات الصحة العقلية المُتخصصة؟

باعتباري مُتلقى لخدمات الصحة العقلية المتخصصة، تتمثل مسؤوليتي في التالي:

- قراءة دليل المستفيد هذا بعناية والمواد الإخبارية الأخرى من خطة الصحة العقلية. وسوف تُساعدك هذه المواد على فهم أي الخدمات المتوافرة وكيفية الحصول على علاج إن كنت بحاجة إليه.
- إحضار العلاج الخاص بك على النحو المُخطط له. وسوف تحصل على النتيجة الأفضل إن كنت تعمل مع مُقدم الخدمة لتطوير أهداف لعلاجك ومُتابعة تلك الأهداف. وفي حالة نسيان موعد، رجاء الاتصال على مُقدم الخدمة على الأقل بمُدّة 24 ساعة مُقدّمًا، وإعادة حجز يوم وتوقيت آخر.
- أن تحمل دائمًا بطاقة تعريف مزايا برنامج Medi-Cal وبطاقة هوية بصورتك عند حضور جلسة العلاج
- إبلاغ مُقدم الخدمة لديك إن كنت بحاجة إلى مترجم شفهي قبل الموعد الخاص بك
- إبلاغ مُقدم الخدمة عن كافة مخاوفك الطبية. فكلما كانت المعلومات التي تُشاركها بشأن احتياجاتك كاملة، كلما كانت العلاج أسهل.
- التأكد من أنك تطلب من مُقدم الخدمة لديك أي استفسارات لديك. ومن الجدير بالأهمية أن تفهم تمامًا المعلومات التي تتلقاها أثناء العلاج.

- اتباع خطوات الإجراء المُخطط لها والتي وافقت عليها أنت ومُقدم الخدمة التابع لك
- التواصل مع خطة الصحة العقلية إذا كان لديك أي استفسارات بشأن خدماتك أو في حالة وجود أي مشكلات مع مُقدم الخدمة تكون غير قادرًا على حلها
- إبلاغ مُقدم الخدمة لديك وخطة الصحة العقلية في حالة وجود أي تغييرات على معلوماتك الشخصية. ويشمل ذلك عنوانك ورقم الهاتف وأي معلومات طبية أخرى قد تؤثر على قدرتك على المشاركة في العلاج.
- التعامل مع الموظفين الذين يُقدمون العلاج الخاص بك باحترام وأمانة
- في حالة وجود أي شك في تزوير أو خطأ، رجاء الإبلاغ عنه
  - إدارة خدمات الرعاية الصحية تُبلغ عن أي احتيال أو خطأ أو إساءة مشكوك فيها، رجاء الاتصال على DHCS الخط الساخن للاحتيال في برنامج Medi-Cal على - 1-800-822-622. وإذا كنت تشعر أن هناك حالة من حالات الطوارئ، رجاء الاتصال على 911 لطلب المساعدة الفورية. وتكون المُكالمة مجانية وقد يظل المُتحدث مجهولًا.
  - يجوز لك أيضًا الإبلاغ عن أي احتيال أو إساءة مشكوك فيها عبر البريد الإلكتروني على [fraud@dhcs.ca.gov](mailto:fraud@dhcs.ca.gov) أو باستخدام النموذج الإلكتروني على <http://www.dhcs.ca.gov/individuals/Pages/StopMedi-CalFraud.aspx>.

#### معلومات إضافية خاصة بخطة الصحة العقلية

إدراج خطة الصحة العقلية معلومات مُحددة هنا [إن وجد]