



**DRUG MEDI-CAL
ORGANIZED DELIVERY
SYSTEM (DMC-ODS)**

Beneficiary Handbook

Orange County



English

ATTENTION: If you speak another language, language assistance services, free of charge, are available to you. Call - (855) 625-4657 (TTY: 1-714-834-2332).

ATTENTION: Auxiliary aids and services, including but not limited to large print documents and alternative formats, are available to you free of charge upon request. Call 1-(855) 625-4657 (TTY: 1-714-834-2332).

Español (Spanish)

ATENCIÓN: Si habla español, tiene a su disposición servicios gratuitos de asistencia lingüística. Llame al -(855) 625-4657 (TTY: 1-714-834-2332).

Tiếng Việt (Vietnamese)

CHÚ Ý: Nếu bạn nói Tiếng Việt, có các dịch vụ hỗ trợ ngôn ngữ miễn phí dành cho bạn. Gọi số -(855) 625-4657 (TTY: 1-714-834-2332).

Tagalog (Tagalog/Filipino)

PAUNAWA: Kung nagsasalita ka ng Tagalog, maaari kang gumamit ng mga serbisyo ng tulong sa wika nang walang bayad. Tumawag sa -(855) 625-4657 (TTY: 1-714-834-2332).

한국어 (Korean)

주의: 한국어를 사용하시는 경우, 언어 지원 서비스를 무료로 이용하실 수 있습니다. -(855) 625-4657 (TTY: 1-714-834-2332)번으로 전화해 주십시오.

繁體中文(Chinese)

注意：如果您使用繁體中文，您可以免費獲得語言援助服務。請致電 -(855) 625-4657 (TTY: 1-714-834-2332)。

Հայերեն (Armenian)

ՈՒՇԱԴՐՈՒԹՅՈՒՆ՝ Եթե խոսում եք հայերեն, ապա ձեզ անվճար կարող են տրամադրվել լեզվական աջակցություններ: Ձանգահարեք -(855) 625-4657 (TTY (հեռատիպ) 1-714-834-2332):

Русский (Russian)

ВНИМАНИЕ: Если вы говорите на русском языке, то вам доступны бесплатные услуги перевода. Звоните -(855) 625-4657 (телетайп: 1-714-834-2332).

فارسی (Farsi)

توجه: اگر به زبان فارسی گفتگو می کنید، تسهیلات زبانی بصورت رایگان برای شما

فراهم می باشد. با (855) 625-4657 (TTY: 1-714-834-2332) تماس بگیرید

日本語 (Japanese)

注意事項：日本語を話される場合、無料の言語支援をご利用いただけます。-(855) 625-4657 (TTY: 1-714-834-2332) まで、お電話にてご連絡ください。

Hmoob (Hmong)

LUS CEEV: Yog tias koj hais lus Hmoob, cov kev pab txog lus, muaj kev pab dawb rau koj. Hu rau -(855) 625-4657 (TTY: 1-714-834-2332).

ਪੰਜਾਬੀ (Punjabi)

ਧਿਆਨ ਦਿਓ: ਜੇ ਤੁਸੀਂ ਪੰਜਾਬੀ ਬੋਲਦੇ ਹੋ, ਤਾਂ ਭਾਸ਼ਾ ਵਿੱਚ ਸਹਾਇਤਾ ਸੇਵਾ ਤੁਹਾਡੇ ਲਈ ਮੁਫਤ ਉਪਲਬਧ ਹੈ। -(855) 625-4657 (TTY: 1-714-834-2332) 'ਤੇ ਕਾਲ ਕਰੋ।

العربية (Arabic)

ملحوظة: إذا كنت تتحدث اذكر اللغة، فإن خدمات المساعدة اللغوية تتوافر لك

بالمجان. اتصل برقم - (855) 625-4657

(رقم هاتف الصم والبكم: 1-714-834-2332).

हदी (Hindi)

ध्यान दें: यदि आप हदी बोलते हैं तो आपके लिए मुफ्त में भाषा सहायता सेवाएं उपलब्ध हैं। -(855) 625-4657 (TTY: 1-714-834-2332) पर कॉल करें।

ภาษาไทย (Thai)

เรียน:

ถ้าคุณพูดภาษาไทยคุณสามารถใช้บริการช่วยเหลือทางภาษาได้ฟรี โทร -(855) 625-4657 (TTY: 1-714-834-2332).

ខ្មែរ (Cambodian)

ប្រយ័ត្ន៖ រ លើ ិនជាអ្នកនិយាយ ភាសាខ្មែរ ,
រសវាជំនួយមននកភាសា រោយមិនគិត ្លូន

គឺអាចមានសំរា ំ ំរ អុើ នក។ ចូ ទូ ស័ព្ទ -(855) 625-4657
(TTY: 1-714-834-2332)។

ພາສາລາວ (Lao)

ໂປດຊາບ: ຖ້າວ່າທ່ານເວົ້າພາສາລາວ,
ການບໍລິການຊ່ວຍເຫຼືອດ້ານພາສາ,
ໂດຍບໍ່ເສັຍຄ່າ, ແມ່ນມີພ້ອມໃຫ້ທ່ານ. ໂທ -
(855) 625-4657 (TTY: 1-714-834-2332).

جدول المحتويات

معلومات عامة

- 10 خدمات الطوارئ
- 10 ما هي أهمية قراءة هذا الدليل؟
- 12 بصفتك مشتركًا بخطة DMC-ODS الخاصة بالمقاطعة، تكون خطة المقاطعة مسؤولة عن
- 13 معلومات للأعضاء الذين يحتاجون المواد بلغة مختلفة
- 13 معلومات للأعضاء الذين يعانون صعوبة في القراءة
- 14 معلومات للأعضاء الذين يعانون من ضعف السمع
- 14 معلومات للأعضاء الذين يعانون من ضعف البصر
- 14 إخطار ممارسات الخصوصية

الخدمات

- 15 ما هي خدمات نظام DMC-ODS؟
- 22 الفحص والتشخيص والعلاج المبكر والدوري (EPSDT)

كيفية الحصول على خدمات DMC-ODS

- 22 كيف يمكنني الحصول على خدمات DMC-ODS؟
- 23 أين يمكنني الحصول على خدمات نظام صرف DMC-ODS؟
- 23 الرعاية بعد انتهاء ساعات الدوام
- 23 كيف أعرف متى أحتاج إلى المساعدة؟
- 23 كيف أعرف متى يحتاج الطفل أو المراهق إلى مساعدة؟

الضرورة الطبية

- 25 ما الضرورة الطبية وما سبب أهميتها البالغة؟
- 25 ما معايير "الضرورة الطبية" لتغطية خدمات علاج SUD؟

تحديد مقدم خدمة

- 26 كيف يمكنني العثور على مقدم خدمة لعلاج SUD التي أحتاجها؟
- 26 بمجرد عثوري على مقدم خدمة، هل يمكن لخطة المقاطعة إخطار مقدم الخدمة بالخدمات التي أحصل عليها؟
- 27 أي من مقدمي الخدمة تستعين بهم خطة نظام DMC-ODS الخاصة بي؟

إشعار بتحديد المخصصات للضرر

- 28 ما هو إشعار تحديد المخصصات للضرر؟
- 28 متى سأحصل على إشعار تحديد المخصصات للضرر؟
- 28 هل سأحصل دائمًا على إشعار تحديد المخصصات للضرر عندما لا أحصل على الخدمات التي أريدها؟

29 ما الذي يخبرني به إشعار تحديد المخصصات للضرر؟

29 ما الذي يتعين علي القيام به عندما أحصل على إشعار تحديد المخصصات للضرر؟

عمليات حل المشاكل

29 ماذا لو لم أحصل على الخدمات التي أريدها من خطة نظام DMC-ODS الخاصة بمقاطعتي؟

30 هل يمكنني الحصول على المساعدة لتقديم طعن أو تظلم أو طلب جلسة استماع عادلة بالولاية؟

ماذا لو كنت بحاجة إلى مساعدة لحل مشكلة مع خطة نظام DMC-ODS الخاصة بالمقاطعة ولكن لا أريد أن أتقدم بتظلم

30 أو طعن؟

عملية التظلم

30 ما هو التظلم؟

31 متى يمكنني تقديم تظلم؟

31 كيف يمكنني تقديم تظلم؟

31 كيف أعرف إذا كانت خطة المقاطعة قد تلقت تظلماتي أم لا؟

30 متى سيتم البت في تظلمي؟

32 كيف أعرف إذا كانت خطة المقاطعة قد اتخذت قرارًا بشأن تظلماتي أم لا؟

32 هل هناك موعد نهائي لتقديم تظلم؟

عملية الطعن (القياسية والمعلقة)

32 ما هو الطعن القياسي؟

33 متى يمكنني تقديم طعن؟

33 كيف يمكنني تقديم طعن؟

34 كيف أعرف إن كان قد تم البت في قراري أم لا؟

35 هل هناك موعد نهائي لتقديم طعن؟

35 متى سيتم اتخاذ قرار بشأن طعوني؟

35 ماذا لو لم أستطع الانتظار 30 يومًا لحين ظهور قرار الطعن؟

35 ما المقصود بالطعن المعجل؟

35 متى يمكنني تقديم طعن معجل؟

عملية جلسة الاستماع العادلة بالولاية

36 ما هي جلسة الاستماع العادلة بالولاية؟

36 ما هي حقوقي بشأن جلسة الاستماع العادلة بالولاية؟

36 متى يمكنني التقدم بطلب عقد جلسة الاستماع العادلة بالولاية؟

37 كيف يمكنني طلب عقد جلسة استماع عادلة بالولاية؟

37 هل هناك موعد نهائي لتقديم طلب عقد جلسة استماع عادلة بالولاية؟

37 هل يمكنني الاستمرار في تلقي الخدمات بينما أنتظر قرار جلسة الاستماع العادلة؟

38 ما الذي أحتاج إلى القيام به للاستمرار في تلقي الخدمات بينما أنتظر قرار جلسة الاستماع العادلة؟

38 ماذا لو لم أستطع الانتظار 120 يومًا لحين ظهور قرار جلسة الاستماع العادلة؟

معلومات هامة عن برنامج Medi-Cal بولاية كاليفورنيا

38 من المؤهل للحصول على برنامج Medi-Cal؟

38 هل يتوجب على الدفع مقابل برنامج Medi-Cal؟

39 هل يغطي Medi-Cal الانتقالات؟

حقوق ومسؤوليات المشتركين

39 ما هي حقوقي كمتلق لخدمات DMC-ODS؟

41 ما مسؤولياتي كمتلق لخدمات نظام DMC-ODS؟

41 دليل مقدمي الخدمة.

انتقال طلب الرعاية

42 متى يمكنني طلب الاحتفاظ بمقدم الخدمة السابق، والآن هو خارج نطاق شبكة العمل؟

42 كيف أطلب الاحتفاظ بمقدم الخدمة خارج الشبكة؟

42 ماذا لو استمررت في رؤية مقدم الخدمة خارج الشبكة بعد الانتقال إلى خطة المقاطعة؟

42 لماذا يرفض المجلس المحلي للمقاطعة طلب انتقال الرعاية الخاصة بي؟

42 ماذا يحدث إذا تم رفض طلب انتقال الرعاية الخاصة بي؟

42 ماذا يحدث إذا تمت الموافقة على طلب نقل الرعاية الخاص بي؟

43 ما مدى سرعة معالجة طلب نقل الرعاية الخاص بي؟

43 ماذا يحدث في نهاية فترة انتقال الرعاية؟

نظرة سريعة على معلومات الاتصال لنظام صرف الدواء المقتن لبرنامج Medi-Cal

خدمات الأعضاء..... (855) 625-4657

خط وصول المستفيد (BAL)..... (800) 723-8641

معلومات الفحص والتشخيص والعلاج المبكر والدوري (EPSDT)..... (714) 834-5015

التظلمات والطعون..... (866) 308-3074

إدارة الاستخدام..... (714) 834-5601

للوصول إلى هذا الكتيب والدليل عبر الإنترنت، يرجى زيارة www.ochalthinfo.com/DMC-ODS.....

الموارد الأخرى

الخط الساخن للوقاية من الانتحار المتاح 24 ساعة..... (877) 727-4747

فريق تقييم الأزمات..... (866) 830-6011

خط الدعم العاطفي (NAMI Warmline) (لغير حالات الأزمات)..... (877) 910-9276

معلومات عامة

خدمات الطوارئ

تتاح خدمات الطوارئ 24 ساعة في اليوم و7 أيام في الأسبوع. وإذا كنت تعتقد أنك تعاني من حالة صحية طارئة، فاتصل على الرقم 911 أو انتقل إلى أقرب قسم طوارئ للحصول على المساعدة.

وتكون خدمات الطوارئ عبارة عن الخدمات المقدمة لحالة طبية غير متوقعة، بما في ذلك الحالات الطبية النفسية الطارئة.

وتعتبر مصابًا بحالة طبية طارئة عندما تعاني من أعراض تسبب لك ألمًا شديدًا أو مرضًا أو إصابة خطيرة، وهو ما يري أي شخص عادي حبيب (شخص دقيق أو حذر لا يعمل بالمجال الطبي)، أنه قد يؤدي في حالة عدم وجود الرعاية الطبية إلى:

- تعرض صحة الشخص لخطر جسيم
- أو تعريض صحتك أو صحة طفلك الذي لم يولد بعد إلى خطر جسيم، إذا كنت حاملاً
- أو التسبب في خلل خطير في وظائف الجسم
- أو التسبب في خلل خطير في أي عضو أو جزء من الجسم.

ويحق لك الذهاب إلى أي مستشفى في حالة الطوارئ. فلا تتطلب خدمات الطوارئ أي تفويض.

ما هي أهمية قراءة هذا الدليل؟

مرحبًا بكم في نظام صرف الدواء المقنن لبرنامج Medi-Cal لمقاطعة أورانج (Drug Medi-Cal Organized Delivery System, DMC-ODS). ونشير إلى هذا النظام في هذا الدليل باسم "خطة المقاطعة". وتوفر خطة المقاطعة خدمات علاج اضطراب تعاطي المخدرات (substance use disorder, SUD) لجميع المستفيدين المؤهلين لبرنامج Medi-Cal الذين يقيمون في مقاطعة أورانج.

تتمثل مهمتنا في منع تعاطي المخدرات واضطرابات الصحة النفسية؛ عند وجود علامات عليها، للتدخل في وقت مبكر وعلى نحو مناسب؛ وعندما تشير التقديرات إلى أن العلاج مطلوب، لتوفير النوع المناسب من العلاج، في المكان المناسب، من قبل الشخص / البرنامج المناسب لمساعدة الأفراد على تحقيق والحفاظ على أعلى مستويات من الجودة الصحية والعافية. وكمستفيد، تقدم خطتك مجموعة كاملة من خدمات علاج SUD لك عندما تكون ضرورية من الناحية الطبية.

تتطلب خطة المقاطعة لاتخاذ قرارات وضع العلاج أن تتبع المعايير التي وضعتها الجمعية الأمريكية لطب الإدمان (American Society of Addiction Medicine, ASAM). وهناك عدة طرق يمكنك من خلالها الوصول إلى خدمات SUD المتاحة بخطتك. وبناء على طلبك للحصول على الخدمات، ستقوم خطة المقاطعة باتخاذ الترتيبات اللازمة لتلقي تقييم بناء على معايير ASAM لتحديد النوع الصحيح من الخدمات التي تحتاج إليها والمساعدة على البدء في أقرب وقت ممكن. وفي

الكثير من الحالات، يمكن تحديد أهليتك للحصول على الخدمات والموافقة عليها فوراً. ومع ذلك، تتطلب أنواع معينة من الخدمات، مثل الخدمات السكنية أو الخارجية عن نطاق الشبكة، الحصول على تفويض مسبق. وسيساعد مقدم خدمات خطة المقاطعة في توجيهك خلال هذه العملية، إذا لزم الأمر.

من الأهمية البالغة أن تفهم كيفية عمل خطة نظام DMC-ODS حتى تحصل على الرعاية التي تحتاجها. ويشرح هذا الكتيب مخصصاتك وكيفية الحصول على الرعاية. كما سيجيب أيضاً عن العديد من استفساراتك.



وستتعرف على ما يلي:

- كيفية الحصول على خدمات علاج SUD من خلال خطة نظام DMC-ODS الخاصة بالمقاطعة
- ما هي المخصصات التي يحق لك الحصول عليها
- ما يتعين عليك القيام بك إذا كانت لديك أسئلة أو مشاكل
- حقوقك ومسؤولياتك بصفتك مشاركاً في خطة DMC-ODS الخاصة بالمقاطعة

إذا لم تقرأ هذا الكتيب الآن، فينبغي لك الاحتفاظ بهذا الكتيب حتى تتمكن من قراءته في وقت لاحق. استخدم هذا الدليل بالإضافة إلى كتيب المشاركين الذي تلقينته عند تسجيلك في برنامج مخصصات Medi-Cal الحالي. ويمكن أن يكون ذلك مع خطة الرعاية المدارة لبرنامج Medi-Cal أو مع برنامج "رسوم الخدمة" العادي من Medi-Cal.

بصفتك مشتركاً بخطة DMC-ODS الخاصة بالمقاطعة، تكون خطة المقاطعة مسؤولة عن...

- معرفة ما إذا كنت مؤهلاً لخدمات نظام DMC-ODS من المقاطعة أو شبكة مقدمي الخدمة التابعين لها.
 - تنسيق الرعاية الخاصة بك.
 - توفير رقم هاتف مجاني يتم الرد عليه على مدار 24 ساعة في اليوم و7 أيام في الأسبوع يستطيع إخبارك بكيفية الحصول على الخدمات من خطة المقاطعة. كما يمكنك الاتصال بخطة المقاطعة على هذا الرقم لطلب توفير الرعاية بعد انتهاء ساعات الدوام.
 - وجود ما يكفي من مقدمي الخدمة للتأكد من أنه يمكنك الحصول على خدمات علاج SUD التي تغطيها خطة المقاطعة إذا كنت في حاجة إليها.
 - إخطارك وتنقيفك بشأن الخدمات المتاحة من خطة المقاطعة.
 - توفير الخدمات بلغتك أو بالاستعانة بمتترجم فوري (إذا لزم الأمر) مجاناً وإعلامك بتوفر خدمات الترجمة الفورية.
 - تزويدك بمعلومات كتابية حول المتاح لك بلغات أخرى أو بأشكال أخرى. ويتوفر هذا الدليل والمواد الإعلامية الأخرى للمستفيدين أيضاً في جميع اللغات المتاحة في المقاطعة، وهي العربية والفارسية والكورية والإسبانية والفيتنامية. كما تتاح هذه المواد بخط كبير وبملفات صوتية، بناءً على الطلب. وستقدم لك هذه المواد في الوقت الذي تشارك فيه في أي برنامج. في ذلك الوقت، يمكنك طلب نسخة مطبوعة من هذه المواد، وسيتم تزويدك برابط الإنترنت لنفس المواد. بالإضافة إلى ذلك، يمكنك طلب هذه المواد من مقدم الخدمة في أي وقت. للوصول إلى المواد الإعلامية الخاصة بالمستفيدين عبر الإنترنت، اتبع هذا الرابط:
- www.ochealthinfo.com/DMC-ODS
- يُقدم لك إشعار بأي تغيير جوهري يضاف على المعلومات المحددة في هذا الدليل قبل 30 يوماً على الأقل من التاريخ المحدد للتغيير. ويعد التغيير كبيراً إذا كان هناك زيادة أو نقصان في كمية أو نوع الخدمات المتوفرة، أو إذا كان هناك زيادة أو نقصان في عدد مقدمي الخدمة الموجودين في الشبكة، أو إذا كان هناك أي تغيير آخر من شأنه أن يؤثر على المخصصات التي تتلقاها من خلال خطة المقاطعة.
 - إخطارك إذا رفض مقدم الخدمة المتعاقد معه أداء أي خدمة مغطاة أو دعمها بأي طريقة أخرى بسبب اعتراضات أخلاقية أو دينية وإعلامك بمقدمي الخدمة البديلين الذين يمكنهم تقديم الخدمة المغطاة.
 - ضمان استمرارية وصولك إلى مزود الخدمات السابق والحالي من خارج الشبكة لفترة من الوقت إذا كان تغيير مزودي الخدمات سيؤثر على صحتك أو يزيد من خطورة علاجك بالمستشفى.

يمكنك الوصول إلى موظفي خدمات الأعضاء بالاتصال على الرقم 625-4657 (855)، من الاثنين إلى الجمعة من الساعة 8:00 صباحاً وحتى الساعة 6:00 مساءً.

كما يعمل خط وصول المستفيد لخدمة المقاطعة على تزويد خط الوصول المجاني بالموظفين بحيث يعمل على مدار 24 ساعة في اليوم، 7 أيام في الأسبوع. ويمكنك الوصول إلى خط وصول المستفيد في أي وقت عن طريق الاتصال على الرقم **(800) 723-8641**.

ويعمل بكلا الخططين أطباء يتحدثون باللغات السائدة من غير الإنجليزية للغالبية العظمى من المتصلين في مقاطعة أورانج وهي العربية والفارسية والكورية والإسبانية والفيتنامية. وتتوفر الترجمة الفورية للغات الأخرى عند الطلب.

للمتصلين الذين قد يحتاجون إلى خدمات ترجمة اللغات، تستعين خطتك بخط لغات هاتفي أو خدمات المترجم الشفوي المكافئة. وتستخدم الخدمات الهاتفية للصم والبكم بولاية كاليفورنيا (California Relay Service)، التي تتفق مع قانون الأمريكيين ذوي الإعاقة ADA وتوفر مجموعة كاملة من الخدمات الهاتفية للصم والبكم بما في ذلك استخدام الهاتف النصي للمتصلين الصم / ضعاف السمع. يمكنك الوصول إلى الخدمات الهاتفية للصم والبكم أو الهاتف النصي بالإنجليزية أو الإسبانية بالاتصال على الرقم **(800) 855-7100**.

بالإضافة إلى ذلك، تتاح الخدمات الهاتفية بالفيديو للصم وضعاف السمع 24 ساعة في اليوم و 7 أيام في الأسبوع. يتم توصيل الخدمات الهاتفية للصم والبكم تلقائيًا عند اتصال الصم / ضعاف السمع بمكالمات فيديو.

لأي استفسارات عن إدارة الاستخدام، يرجى الاتصال على الرقم 834-5601 (714) من الاثنين إلى الجمعة من الساعة 8:00 صباحًا إلى الساعة 6:00 مساءً.

معلومات للأعضاء الذين يحتاجون المواد بلغة مختلفة

تتوفر جميع المواد المكتوبة باللغات السائدة في المقاطعة. وتتوفر معلومات عن كيفية الوصول إلى خدمات الترجمة الشفوية بجميع اللغات السائدة في كل موقع للعلاج. وعند الضرورة، تستخدم الخدمة أيضًا خط لغات هاتفي يقدم خدمات الترجمة بجميع اللغات. اطلب من مقدم الخدمة الخاص بك الحصول على أي مواد ترغب في تلقيها بلغة أخرى.

معلومات للأعضاء الذين يعانون صعوبة في القراءة

تتوفر جميع المواد الإعلامية في أشكال بديلة، مثل الطباعة كبيرة الحجم أو الصوت. ويمكنك أن تطلب من مقدم الخدمة الخاص بك هذه الإصدارات في أي وقت كما يمكنك الوصول إلى هذه المواد في أي وقت عن طريق النقر على هذا الرابط:

www.ochealthinfo.com/DMC-ODS

معلومات للأعضاء الذين يعانون من ضعف السمع

توفر الخدمات الهاتفية للصم والبكم بولاية كاليفورنيا مجموعة كاملة من الخدمات الهاتفية للصم والبكم بما في ذلك استخدام الهاتف النصي والخدمات الهاتفية بالفيديو للمتصلين الصم / ضعاف السمع. يمكنك الوصول إلى الخدمات الهاتفية للصم والبكم بولاية كاليفورنيا بالاتصال على الرقم 855-7100 (800)

ويمكن أيضًا استخدام الخدمات الهاتفية بالفيديو للمستخدمين من الصم وضعاف السمع. يتم توصيل الخدمات الهاتفية للصم والبكم تلقائيًا عند اتصال الصم / ضعاف السمع بتحويلهم إلى مكالمات الفيديو.

معلومات للأعضاء الذين يعانون من ضعف البصر

تتوفر المواد الإعلامية على القرص السمعي (CD) من مقدم الخدمة وأيضًا على www.ochhealthinfo.com/DMC-ODS بجميع اللغات السائدة.

إخطار ممارسات الخصوصية

يتاح إخطار ممارسات الخصوصية بجميع اللغات السائدة في كل موقع للعلاج وستقدم لك عند التسجيل.

الخدمات

ما هي خدمات نظام DMC-ODS؟

تعد نظام DMC-ODS عبارة عن خدمات الرعاية الصحية للأشخاص الذين يعانون من أحد SUD على الأقل التي لا يمكن للطبيب العادي علاجها.

تتضمن خدمات DMC-ODS:

- خدمات المرضى الخارجيين
- العلاج المكثف للمرضى الخارجيين
- الحجز الجزئي في المستشفى (متوفر فقط في بعض المقاطعات، غير متوفر في مقاطعة أورانج)
- المعالجة بالحجز في مصحة (خاضعة لتفويض مسبق من المقاطعة)
- التعامل مع أعراض الانسحاب
- علاج إدمان الأفيون
- العلاج بمساعدة العقاقير (يختلف بحسب المقاطعة)
- خدمات التعافي
- إدارة الحالة

إذا كنت ترغب في معرفة المزيد حول كل خدمة من خدمات DMC-ODS التي قد تكون متاحة لك، فراجع الأوصاف أدناه.

• خدمات المرضى الخارجيين

- تقدم خدمات الاستشارة للمشاركين حتى تسع ساعات في الأسبوع للبالغين وأقل من ست ساعات في الأسبوع للمراهقين عندما يثبت كونها ضرورية طبياً وتتم وفقاً لخطة العمل الفردية. يمكن تقديم الخدمات من قبل أخصائي مرخص أو مستشار معتمد في أي مكان مناسب في المجتمع.
- وتشمل خدمات المرضى الخارجيين تناول الأدوية وتقييمه، وتخطيط العلاج، وتقديم الاستشارة الفردية، وتقديم الاستشارة الجماعية، والعلاج الأسري، وخدمات الضمان، وتعليم المشتركين، وخدمات الأدوية، وخدمات التدخل في الأزمات، والتخطيط للخروج من المستشفى.
- تتوفر خدمات الأدوية المجانية لمرضى العيادات الخارجية (Outpatient Drug Free, ODF) في المقاطعات وبرامج تشغيل العقود في جميع أنحاء المقاطعة. تفتح عيادات المرضى الخارجيين أبوابها من الاثنين إلى الجمعة من الساعة 8:00 صباحاً حتى الساعة 6:00 مساءً، مع توفير ساعات مسائية ليلة واحدة على الأقل في الأسبوع في معظم المواقع. كما يقدم مقدمو العقود خدمات المرضى الخارجيين على الأقل 6 ساعات في أيام السبت. راجع مقدمي الخدمة الخاص بك للاطلاع على الساعات المحددة للموقع.
- كما يقدم نظام الرعاية الاجتماعية الخاص بالبالغين SUD برامج متخصصة للمستفيدين من نظام DMC، في شراكة مع وكالات أخرى، مثل إخلاء السبيل المشروط، والمحاكم التعاونية، ووكالة الخدمات الاجتماعية. تتضمن الخدمات المتخصصة ما يلي: الفترة المحيطة بالولادة، ومحاكم المخدرات، ومحاكم القيادة تحت تأثير الكحول، ومشروع القانون رقم 109 المعروف على مجلس الشيوخ، وبرنامج CalWORKs والصم وضعاف السمع. تتطلب معظم هذه البرامج المتخصصة إحالات مباشرة من الوكالات الشريكة.

- وتتوافر خدمات الأدوية المجانية لمرضى العيادات الخارجية والمراهقين في كل منطقة من مناطق المقاطعة وتقدم وفقاً للمبادئ التوجيهية الحالية لمعالجة الشباب التي أوصت بها إدارة خدمات تعاطي المخدرات والصحة العقلية (Substance Abuse and Mental Health Services Administration, SAMHSA).

• العلاج المكثف للمرضى الخارجيين

- يتم توفير خدمات العلاج المكثف للمرضى الخارجيين للمشاركين (تسع ساعات كحد أدنى و 19 ساعة في الأسبوع كحد أقصى للبالغين و 6 ساعات كحد أدنى مع حد أقصى 19 ساعة في الأسبوع للمراهقين) عندما يكون ذلك ضرورياً من الناحية الطبية ويتم وفقاً لخطة العمل الفردية. وتتألف الخدمات أساساً من تقديم الاستشارة والتعليم بشأن المشاكل المتصلة بالإدمان. يمكن تقديم الخدمات من قبل مستشار معتمد في أي مكان مناسب في المجتمع.
- وتشمل خدمات العلاج المكثف للمرضى الخارجيين نفس عناصر خدمات المرضى الخارجيين. ويتمثل الفرق الرئيسي في زيادة عدد ساعات الخدمة.
- تتوفر خدمات العلاج المكثف للمرضى الخارجيين (Intensive Outpatient Treatment, IOT) في المقاطعات والبرامج المدارة بعقود في جميع أنحاء المقاطعة. تفتح عيادات IOT العلاج للمرضى الخارجيين أبوابها من الاثنين إلى الجمعة من الساعة 8:00 صباحاً حتى الساعة 6:00 مساءً، مع توفير ساعات مساوية ليلة واحدة على الأقل في الأسبوع في معظم المواقع. كما يقدم مقدمو العقود خدمات المرضى الخارجيين على الأقل 6 ساعات في أيام السبت. راجع مقدم الخدمة الخاص بك للاطلاع على الساعات المحددة للموقع.
- كما يقدم نظام الرعاية الاجتماعية الخاص بالبالغين SUD برامج متخصصة للمستفيدين من نظام DMC، في شراكة مع وكالات أخرى، مثل إخلاء السبيل المشروط، والمحاكم التعاونية، ووكالة الخدمات الاجتماعية. تتضمن الخدمات المتخصصة ما يلي: الفترة المحيطة بالولادة، ومحاكم المخدرات، ومحاكم القيادة تحت تأثير الكحول، ومشروع القانون رقم 109 المعروف على مجلس الشيوخ، وبرنامج CalWORKs والصم وضعاف السمع. تتطلب معظم هذه البرامج المتخصصة إحالات مباشرة من الوكالات الشريكة.
- وتتوافر خدمات العلاج المكثف للمرضى الخارجيين والمراهقين في كل منطقة من مناطق المقاطعة وتقدم وفقاً للمبادئ التوجيهية الحالية لمعالجة الشباب التي أوصت بها إدارة خدمات SAMHSA. في حالات الضرورة الطبية، قد يحصل المراهقون على مستوى إضافي من الخدمات، وذلك في إطار مخصصات الفحص والتشخيص والعلاج المبكر والدوري (Early and Periodic Screening, Diagnosis and Treatment, EPSDT). لمزيد من المعلومات حول هذه المخصصات، راجع قسم EPSDT أدناه.

• الحجز الجزئي في المستشفى (متوفر فقط في بعض المقاطعات)

- تضم خدمات الحجز الجزئي في المستشفى 20 ساعة أو أكثر من الخدمات السريرية المكثفة في الأسبوع، على النحو المحدد في خطة علاج المشترك. وعادة ما تتوفر لبرامج الحجز الجزئي في المستشفى إمكانية الوصول المباشر إلى الخدمات النفسية والطبية والمعملية، وتلبية الاحتياجات المحددة التي تستدعي الرصد أو العلاج اليومي، ولكن يمكن معالجتها على نحو ملائم في بيئة خارجية منظمة.
- وتشبه خدمات الحجز الجزئي في المستشفى خدمات العلاج المكثف للمرضى الخارجيين، وتعتبر الزيادة في عدد الساعات والزيادة في فرص الحصول على الخدمات الطبية هي الاختلافات الرئيسية.
- تقدم خطة مقاطعة أورانج هذا المستوى من الرعاية.



• المعالجة بالحجز في مصحة (خاضعة لتفويض من المقاطعة)

- لا تعد المعالجة بالحجز في مصحة من البرامج السكنية غير المؤسسية وغير الطبية المتاحة على مدار 24 ساعة التي تقدم خدمات إعادة التأهيل للأفراد الذين يعانون من SUD عند تحديده على أنه ضروري طبيًا ويكون وفقًا لخطة العلاج الفردية. ويعيش كل مشارك داخل المبنى، ويتم دعمه في جهوده الرامية إلى استعادة وصون وتطبيق مهارات العيش الشخصية والمستقلة والوصول إلى نظم الدعم المجتمعية المحلية. يعمل مقدمو الخدمة والمقيمون بشكل تعاوني لتحديد الحواجز، وتحديد الأولويات، ووضع الأهداف، ووضع خطط العلاج، وحل المشاكل المتعلقة بـ SUD. وتشمل الأهداف الحفاظ على الامتناع عن تناول الكحول، والإعداد للمثابرة في حالات الانتكاسات، وتحسين الصحة الشخصية والأداء الاجتماعي، والمشاركة في الرعاية المستمرة.
- وتتطلب خدمات الحجز في مصحة الحصول على تفويض مسبق من خطة المقاطعة. يمكن أن يكون يختص كل تفويض بخدمات الحجز في مصحة لمدة 90 يومًا كحد أقصى للبالغين و30 يومًا للناشئين. ولا يسمح إلا بتفويضين لخدمات الحجز في مصحة وذلك خلال فترة العام الواحد. ومن الممكن أن يكون التمديد لمدة 30 يومًا في السنة بناء على الضرورة الطبية. يمكن للنساء الحوامل الحصول على خدمات الحجز في مصحات خلال اليوم الأخير من الشهر الذي يقع فيه اليوم الستين من حدوث الولادة. لن يُفرض على المشاركين المؤهلين للفحص والتشخيص والعلاج المبكر والدوري (تحت عمر 21 عامًا) أي من قيود التفويض الواردة أعلاه ما دامت الضرورة الطبية تثبت الحاجة إلى استمرار خدمات الحجز في مصحة.
- وتشمل خدمات الحجز في مصحة تناول الأدوية وتقييمها، وتخطيط العلاج، وتقديم الاستشارة الفردية، وتقديم الاستشارة الجماعية، والعلاج الأسري، وخدمات الضمان، وتعليم المشتركين، وخدمات الأدوية، وحماية الأدوية (ستعمل المنشأة على تخزين جميع الأدوية الموجودة وقد يساعد موظفو المنشأة في عملية تناول المريض للدواء بنفسه)، وخدمات التدخل في الأزمات، والنقل (توفير أو ترتيب الانتقال من وإلى مكان العلاج الضروري طبيًا)، والتخطيط للخروج من المصحة.

• التعامل مع أعراض الانسحاب

- يتم تقديم خدمات التعامل مع أعراض الانسحاب عند تحديدها على أنها ضرورية طبيًا ويتم ذلك وفقًا لخطة العمل الفردية. يجب أن يقيم كل عضو في المنشأة إذا كان يتلقى خدمة الحجز في مصحة وسيتم مراقبة حالته أثناء عملية إزالة السموم. ويتم تقديم خدمات التأهيل وإعادة التأهيل الضرورية طبيًا وفقًا لخطة العمل الفردية التي يحددها طبيب مرخص أو الوصف المرخص له والموافقة عليها ومنح تفويض بها وفقًا لمتطلبات ولاية كاليفورنيا.
- وتشمل خدمات التعامل مع أعراض الانسحاب تناول الأدوية وتقييمها والملاحظة (لتقييم الحالة الصحية والاستجابة لأي دواء موصوف)، وخدمات الأدوية، والتخطيط للخروج من المستشفى.
- وتوفر خططك برامج للتعامل مع أعراض الانسحاب من خلال الحجز في مصحة غير مؤسسية وغير طبية والتي تستعين بالنموذج الاجتماعي للتخلص من السموم لمدة أقصاها سبعة (7) أيام. يسمح مقدم خدمة واحد على الأقل بإدارة الأدوية التي يحضرها المستفيد ويتناولها من أجل المساعدة في الحد من الألم أو الأعراض الجانبية للانسحاب.

- يمكن للأعضاء المؤهلين الحصول على خدمات علاج التعامل مع أعراض الانسحاب للمرضى الداخليين في مستشفيات الرعاية الحادة. تتوفر خدمات التعامل مع أعراض الانسحاب الحادة على مدار 24 ساعة في

اليوم، 7 أيام في الأسبوع. إذا كنت تعاني من أعراض انسحاب حادة أو خطيرة، فانتقل إلى أقرب قسم طوارئ.



• علاج إدمان الأفيون

- يتم توفير خدمات علاج الإدمان الأفيوني (المخدر) (OTP/NTP) في المنشآت المرخصة لعلاج الإدمان الأفيوني. ويتم تقديم الخدمات الضرورية طبياً وفقاً لخطة العمل الفردية التي يحددها طبيب مرخص أو واصف مرخص له والموافقة عليها ومنح تفويض بها وفقاً لمتطلبات ولاية كاليفورنيا. ويشترط على خدمات علاج الإدمان الأفيوني (المخدر) تقديم الأدوية ووصفها للمشاركين الذين تتم تغطيتهم بموجب كتيب وصفات نظام DMC-ODS بما في ذلك الميثادون والبوبرينورفين والنالكسون والديسلفرام.
- ويجب أن يتلقى المشارك، على الأقل، 50 دقيقة من جلسات الاستشارة مع المعالج أو مستشار لمدة تصل إلى 200 دقيقة في الشهر، ومع ذلك يمكن تقديم خدمات إضافية على أساس الضرورة الطبية.
- وتشمل خدمات علاج الإدمان الأفيوني نفس عناصر خدمات علاج المرضى الخارجيين، مع إدراج العلاج النفسي الطبي الذي يتألف من مناقشة وجهاً لوجه يقوم بها طبيب على أساس فردي مع المشارك.
- تتاح خدمات علاج الإدمان الأفيوني المخدر للبالغين، بعمر 18 سنة أو أكبر، سبعة (7) أيام في الأسبوع ويتم توفيرها من قبل المنشآت المرخصة لعلاج الإدمان الأفيوني. يجب أن تكون مقيماً في مقاطعة أورانج لتتلقى خدمات علاج الإدمان الأفيوني المخدر في مواقع علاج الإدمان الأفيوني المخدر في مقاطعة أورانج.
- تمنح الجرعات لسكان مقاطعة أورانج في المقاطعات الأخرى على أساس كل حالة على حدة، ويتم تحديد العملية من قبل المقاطعة التي تقدم الجرعة. تقدم مقاطعة أورانج الجرعات للمستفيدين من نظام DMC المقيمين في المقاطعات الأخرى على أساس كل حالة على حدة وعند الضرورة الطبية. يجب على المستفيدين الاتصال بخدمات علاج الإدمان الأفيوني المخدر لتحديد الخطوات المطلوبة للحصول على جرعة عرضية خارج بلد إقامتهم.

• العلاج بمساعدة العقاقير (يختلف بحسب المقاطعة)

- تتوفر خدمات العلاج بمساعدة العقاقير (MAT) خارج عيادة علاج الإدمان الأفيوني. ويكون العلاج بمساعدة العقاقير عبارة عن استخدام الأدوية والوصفات الطبية مع الاستشارة والعلاج السلوكي، لتوفير نهج شخصي كامل لعلاج SUD. ويعد توفير هذا المستوى من الخدمة اختياريًا للمقاطعات المشاركة.
- وتشمل خدمات العلاج بمساعدة العقاقير طلب جميع الأدوية ووصفها وتناولها ورصدها لعلاج SUD. كما يتوفر لتعاطي الأفيون والكحوليات، على وجه الخصوص، خيارات دوائية مثبتة فاعليتها. قد يقدم الأطباء وغيرهم من واضعي الوصفات الأدوية للمشاركين الذين تتم تغطيتهم بموجب كتيب وصفات نظام DMC-ODS بما في ذلك البوبرينورفين أو النالكسون أو الديسلفرام أو فيفيتنرول أو أكامبروسيت أو أي دواء معتمد من إدارة الأغذية والعقاقير لعلاج SUD.
- يتم توفير العلاج بمساعدة العقاقير عند الضرورة الطبية ويمكن أن يحدث بالاقتران مع أي من مستويات الجمعية الأمريكية لطب الإدمان للرعاية التي تتم تغطيتها في الخطة. كما يتم تقديم العلاج بمساعدة العقاقير إلى المستفيدين في إطار العدالة الجنائية للمساعدة في انتقالهم إلى أحد برامج نظام DMC-ODS لمواصلة علاجهم. ويساعد مديرو الحالات في تنسيق العلاج والخدمات المساعدة لدعم هذه المراحل الانتقالية.
- إذا لم يوفر مقدم الخدمة خدمات العلاج بمساعدة العقاقير في الموقع، فيمكن لمقدم الخدمة المختص بك المساعدة في تنسيق وربطك ببرنامج العلاج بمساعدة العقاقير، حتى يمكنك الحصول على خدمات العلاج بمساعدة العقاقير عند الحاجة.

• خدمات التعافي

- تُعد خدمات التعافي هامة للغاية لتعافي المشترك واستعادة عافيته. ويصبح المجتمع العلاجي عاملاً علاجياً يتم من خلاله تمكين المشتركين وإعدادهم للتعامل مع صحتهم ورعايتهم الصحية. ولذلك، يجب أن يركز العلاج على الدور المركزي للمشارك في إدارة صحته، واستخدام إستراتيجيات دعم الإدارة الذاتية الفعالة، وتنظيم الموارد الداخلية والمجتمعية لتوفير الدعم الإداري الذاتي المستمر للمشاركين.
- وتشمل خدمات التعافي الاستشارات الفردية والجماعية؛ ومراقبة التعافي / المساعدة لحالات تعاطي المخدرات (التوجيه في مرحلة التعافي، والوقاية من الانتكاس، وخدمات الأقران). وإدارة الحالات (الروابط للدعم التعليمي والمهني، والدعم الأسري، والدعم المجتمعي، والسكن، والنقل، والخدمات الأخرى على أساس الحاجة).
- أنت مؤهل لتلقي خدمات الحفاظ على التعافي لدعم عدم السكر المستمر ودعمك أثناء الانتقال من العلاج المنظم. وتقدم جميع مستويات الرعاية في الخطة خدمات التعافي للمستفيدين من المقاطعات الذين لم يشاركوا بفاعلية في علاج SUD المنظم.

• إدارة الحالة

- تساعد خدمات إدارة الحالات المشتركين على الوصول إلى الخدمات الطبية والتعليمية والاجتماعية والمهنية والإعداد المهني السابق والتأهيلية أو غيرها من الخدمات المجتمعية. وتركز هذه الخدمات على تنسيق رعاية SUD، والتكامل فيما يتعلق بالرعاية الأولية ولا سيما للأعضاء الذين يعانون من SUD المزمن، والتفاعل مع نظام العدالة الجنائية، إذا لزم الأمر.
- وتشمل خدمات إدارة الحالات تقييماً شاملاً وإعادة التقييم الدورية للاحتياجات الفردية لتحديد الحاجة إلى استمرار خدمات إدارة الحالات؛ والانتقال إلى مستويات أعلى أو أدنى من رعاية SUD؛ وتطوير وتنقيح دوري لخطة العمل التي تشمل أنشطة الخدمة؛ والتواصل والتنسيق والإحالة والأنشطة ذات الصلة؛ ورصد تقديم الخدمات لضمان حصول المشتركين على الخدمة ونظام تقديم الخدمات؛ ورصد التقدم الذي أحرزه المشاركون؛ ودعوة المشتركين، والربط بالرعاية الصحية الجسدية والعقلية والنقل والاستبقاء في خدمات الرعاية الأولية.
- يجب أن تكون إدارة الحالة متسقة ولا تنتهك خصوصية أي مشترك كما هو منصوص عليه في القانون الاتحادي وقانون كاليفورنيا.
- تقدم خطتك خدمات إدارة الحالات من قبل الموظفين المرخصين أو المعتمدين أو المسجلين على جميع مستويات الرعاية. يمكن لمدير حالتك أن يساعدك في توفير الدعم، وتنسيق الرعاية الصحية البدنية والصحة العقلية، والمساعدة في النقل والإسكان والخدمات المهنية والخدمات التعليمية والانتقالية لمساعدتك على العودة إلى المسار الذي تريد أن تكون عليه.
- ويعتمد مقدار وأنواع إدارة الحالات التي يتلقاها المستفيدون على الاحتياجات الخاصة للشخص، وتقدم إدارة الحالات وفقاً لخطة العلاج الفردية للشخص. وفي بعض الحالات، سيتلقى المستفيدون خدمات إدارة حالات أكثر كثافة واستهدافاً لدعم مشاركتهم الناجحة في خدمات العلاج من SUD. وسيتم تحديد ذلك من قبل المستفيد ومقدم الخدمة، بناءً على احتياجات المستفيد. يمكنك دائماً مناقشة خدمات إدارة الحالة مع مقدم الخدمة للتأكد من حصولك على أقصى استفادة من خطتك.

الفحص والتشخيص والعلاج المبكر والدوري (EPSDT)

إذا كنت تحت سن 21 عامًا، فقد تتلقى الخدمات الإضافية الضرورية طبيًا تحت الفحص والتشخيص والعلاج المبكر والدوري. وتشمل خدمات EPSDT كلاً من الفحص البدني الشامل والنظر والأسنان والسمع وجميع الخدمات الإلزامية والاختيارية اللازمة طبيًا الأخرى المدرجة في القانون الاتحادي في المادة 42 من قانون الولايات المتحدة الأمريكية الفقرة 1396d(a) التي تنص على تصحيح أو تحسين العيوب والأمراض والظروف الجسدية والنفسية المحددة في EPSDT سواء أكانت الخدمات مغطاة للبالغين أم لا. وتعد متطلبات الضرورة الطبية وفعالية التكلفة القيود أو الاستثناءات الوحيدة التي تنطبق على خدمات EPSDT. للحصول على وصف أكثر اكتمالاً لخدمات EPSDT المتوفرة، وللإجابة عن أسئلتك، يرجى الاتصال بخدمات صحة وسلامة الأطفال والوقاية السلوكية بمقاطعة أورانج من الساعة 8:00 صباحًا إلى 5:00 مساءً على الرقم 834-5015 (714).

كيفية الحصول على خدمات DMC-ODS

كيف يمكنني الحصول على خدمات DMC-ODS؟

إذا كنت تعتقد أنك بحاجة إلى خدمات علاج SUD، فيمكنك الحصول على الخدمات عن طريق طلب خطة المقاطعة لنفسك. يمكنك الاتصال برقم الهاتف المجاني الخاص بالمقاطعة والمدرج في القسم الأول من هذا الدليل. ويمكن أيضًا إحالتك إلى خطة المقاطعة الخاصة بخدمات علاج SUD بوسائل أخرى. يتعين على خطة المقاطعة الخاصة بك قبول إحالات خدمات علاج SUD من الأطباء ومقدمي الرعاية الأوليين الآخرين الذين يعتقدون أنك قد تحتاج إلى هذه الخدمات ومن خطة الرعاية الصحية المدارة من قبل برنامج Medi-Cal إذا كنت مشتركًا. وعادة ما يحتاج مقدم الخدمة أو خطة الرعاية الصحية المدارة من قبل برنامج Medi-Cal إلى إذنك أو إذن من الوالد أو المتعهد برعاية الطفل لإجراء الإحالة، ما لم تكن هناك حالة طوارئ. ويمكن أن يقوم أشخاص آخرون ومنظمات أخرى بالإحالة إلى المقاطعة، بما في ذلك المدارس؛ أو دوائر الخدمات الاجتماعية والعافية بالمقاطعة؛ والأمناء، والأوصياء أو أفراد الأسرة؛ ووكالات إنفاذ القانون.

وتتاح الخدمات المغطاة من خلال شبكة مقدمي الخدمة في مقاطعة أورانج. إذا اعترض أي من مقدمي الخدمة المتعاقد معهم على أداء أي خدمة مغطاة أو دعمها بأي شكل آخر، ستقوم مقاطعة أورانج بترتيب مقدم خدمة آخر لأداء الخدمة. وسوف تستجيب مقاطعة أورانج مع الإحالات في الوقت المناسب وستعمل على توفير التنسيق في حالة عدم توافر أي خدمات مشمولة لدى مقدم خدمة لاعتراضات دينية أو أخلاقية على الخدمة المشمولة.

وتوفر مقاطعة أورانج الفحص الأولي لتحديد المستوى المناسب من الرعاية للمستفيد. وتتم إحالة المستفيدين إلى مقدم الخدمة الذي يحدده الفحص الأولي، ويكمل مقدم الخدمة تقييمًا كاملاً لاحتياجات المستفيد، استنادًا إلى معايير الجمعية الأمريكية لطب الإدمان. وإذا تبين أن المستفيد مناسب لمستوى الرعاية المقدمة من قبل مقدم الخدمة هذا، فيكمل مقدم الخدمة أيضًا جميع خطوات التسجيل المطلوبة للبدء بتقديم الخدمات للمستفيد في الحال. ولخدمات المرضى الخارجيين، يتم تقديم المواعيد في غضون 10 أيام من الطلب الأولي. يتم تقديم خدمات علاج الإدمان الأفيوني المخدر في غضون 3 أيام، وتصدر تفويضات الرعاية للحجز بالمستشفى في يوم العمل التالي بعد الطلب الأولي.

إذا كان التقييم الكامل الذي أجراه مقدم الخدمة الأول يحدد أن المستفيد أكثر ملاءمة لمستوى آخر من الرعاية بخلاف الرعاية التي يقدمها مقدم الخدمة، فسيعمل مقدم الخدمة مع المستفيد لتوصيله بمقدم الخدمة المناسب. وتتيح الخطة أسلوب الإحالة الودية (warm hand offs) لتسهيل هذه العملية. ويتطلب أسلوب الإحالة الودية تفويضًا خطيًا من المستفيد بالكشف عن معلوماته الصحية المحمية إلى الجهة المستلمة. ويتيح هذا لشبكة مقدمي الخدمة التواصل مع بعضهم البعض ومع المستفيد لضمان إتمام الإحالات وربطه بالخدمات الأخرى بنجاح.

تقدم الخطة أيضًا عمليات الإحالة الودية والربط بمستويات أخرى من مستويات الجمعية الأمريكية لطب الإدمان للرعاية مع تقدم المستفيدين خلال العلاج. قد يبدأ المستفيد العلاج في مستوى من الرعاية ولكن قد يحتاج إلى الانتقال إلى مستوى آخر، إما أعلى أو أقل. فإن كان هذا هو الحال، فسيعمل مدير حالة المستفيد مع المستفيد للمساعدة في انتقال المستفيد إلى المستوى المناسب، وسيوفر له إحالة ودية. إذا كانت لديك أسئلة حول انتقالات الرعاية والإحالات الودية، فاسأل مقدم الخدمة أو اتصل بخدمات المشتركين.

أين يمكنني الحصول على خدمات نظام صرف DMC-ODS؟

تشارك مقاطعة أورانج في البرنامج التجريبي لنظام صرف DMC-ODS ونظرًا لأنك مقيم في مقاطعة أورانج، يمكنك الحصول على خدمات نظام DMC-ODS في المقاطعة التي تعيش فيها من خلال خطة نظام DMC-ODS الخاصة بالمقاطعة. وتشتمل خطة المقاطعة الخاصة بك على مقدمي خدمة علاج SUD المتاحة لعلاج الحالات التي تغطيها الخطة. أما المقاطعات الأخرى التي توفر الخدمات الدوائية من برنامج Medi-Cal والتي لا تشارك في البرنامج التجريبي لنظام DMC-ODS، فستكون قادرة على تقديم خدمات DMC-ODS العادية إذا لزم الأمر. إذا كنت تحت سن 21 عامًا، فأنت مؤهل أيضًا للحصول على خدمات الفحص والتشخيص والعلاج المبكر والدوري في أي مقاطعة أخرى في جميع أنحاء الولاية.

الرعاية بعد انتهاء ساعات الدوام

يتاح خط الوصول للمستفيد 723-8641 (800) الذي يعمل على مدار 24 ساعة يوميًا للرد على المكالمات بعد انتهاء ساعات الدوام فيما يتعلق بالحصول على الخدمات وإجراء الإحالات، حسب الاقتضاء. وإذا كان هناك حالة طوارئ تتطلب الرعاية الطبية، يمكن توجيه المشتركين إلى نظام 911.

إذا كنت مسجلًا بالفعل لدى مقدم خدمة، فيوفر مقدم الخدمة المختص بك أيضًا الدعم بعد انتهاء ساعات الدوام. يرجى الرجوع إلى مجموعة معلومات التسجيل الخاصة بك لمقدم الخدمة المختص للاطلاع على معلومات الاتصال بعد انتهاء ساعات الدوام.

كيف أعرف متى أحتاج إلى المساعدة؟

يواجه الكثير منا أوقاتًا عصيبة في الحياة وقد يعاني البعض مشاكل تتعلق ب SUD.

وأهم ما يتعين عليك تذكره عندما تسأل نفسك إن كنت بحاجة إلى مساعدة متخصص أم لا هو أن تثق بنفسك. إذا كنت مؤهلًا لبرنامج Medi-Cal وتعتقد أنك قد تحتاج إلى مساعدة متخصص، فينبغي لك طلب إجراء تقييم من خطة المقاطعة لمعرفة ذلك بشكل مؤكد لأنك تقيم حاليًا في مقاطعة تشارك في نظام صرف DMC-ODS.

كيف أعرف متى يحتاج الطفل أو المراهق إلى مساعدة؟

يمكنك الاتصال بخطة نظام DMC-ODS الخاصة بالمقاطعة المشاركة لإجراء تقييم للطفل أو المراهق إذا كنت تعتقد أنه يظهر عليه أي من أعراض SUD. إذا كان الطفل أو المراهق مؤهلًا للحصول على مخصصات برنامج Medi-Cal ويشير تقييم المقاطعة إلى الحاجة إلى خدمات معالجة المخدرات والكحول التي تغطيها المقاطعة المشاركة، فستقوم المقاطعة بالترتيب لحصول الطفل أو المراهق على الخدمات.

الضرورة الطبية

ما الضرورة الطبية وما سبب أهميتها البالغة؟

تطلق "الضرورة الطبية" على إحدى الحالات التي يكون من الضروري فيها تلقي علاج SUD من خلال خطة نظام DMC-ODS الخاصة بالمقاطعة. ويعني هذا أنك ستتحدث مع طبيب أو غيره من المهنيين المرخصين لتحديد ما إذا كانت هناك حاجة طبية للخدمات، وإن كان يمكن مساعدتك في الخدمات إذا كنت تتلقاها.

ويعتبر مصطلح الضرورة الطبية هاماً لأنه سيساعد على تحديد ما إذا كنت مؤهلاً لخدمات نظام DMC-ODS، وأي نوع من خدمات النظام سيكون ملائماً. ويعتبر تحديد الضرورة الطبية جزءاً هاماً للغاية من عملية الحصول على خدمات نظام صرف DMC-ODS

ما معايير "الضرورة الطبية" لتغطية خدمات علاج SUD؟

كجزء من تحديد ما إذا كنت بحاجة إلى خدمات علاج SUD، ستعمل خطة نظام DMC-ODS الخاصة بالمقاطعة معك بالإضافة إلى مقدم الخدمة المختص بك لتحديد ما إذا كانت الخدمات ضرورية طبية أم لا، كما هو موضح أعلاه. يوضح هذا القسم كيفية اتخاذ المقاطعة المشاركة لهذا القرار.

وللحصول على الخدمات من خلال نظام DMC-ODS، يجب أن تستوفي المعايير التالية:

- يجب أن تكون مسجلاً في برنامج Medi-Cal.
- يجب أن تكون مقيماً في مقاطعة تشارك في نظام صرف DMC-ODS.
- يجب أن يكون لديك تشخيص واحد على الأقل من الدليل التشخيصي والإحصائي للاضطرابات العقلية (DSM) على وجود اضطراب ذي صلة بالمخدرات والإدمان مع استثناءات معينة للشباب دون سن 21 عاماً، أو أن يتم تقييمك على أنك "معرض لخطر" الإصابة بـ SUD.
- يجب أن تستوفي تعريف الجمعية الأمريكية لطب الإدمان للضرورة الطبية للخدمات استناداً إلى معايير الجمعية (والتي تعد معايير العلاج الوطنية لحالات الإدمان وتعاطي المخدرات).

لا تحتاج إلى معرفة ما إذا كان لديك تشخيص أم لا لطلب المساعدة. ستساعدك خطة نظام صرف الدواء المقنن لبرنامج Medi-Cal الخاصة بالمقاطعة على الحصول على هذه المعلومات وستحدد الضرورة الطبية بإجراء تقييم.

تحديد مقدم خدمة

كيف يمكنني العثور على مقدم خدمة لعلاج SUD التي أحتاجها؟

قد تضع خطة المقاطعة بعض القيود على اختيار مقدمي الخدمة. يجب أن تتيح لك خطة نظام DMC-ODS الخاصة بالمقاطعة لك فرصة الاختيار بين اثنين من مقدمي الخدمة على الأقل عند بدء تلقي الخدمات ما لم يكن لدى خطة المقاطعة سبب وجيه يمنعها من تقديم الخيارات كأن يكون هناك مقدم خدمة واحد فقط يمكنه تقديم الخدمة التي تحتاج إليها. يجب أن تسمح لك خطة المقاطعة أيضًا بتغيير مقدمي الخدمة. وعندما تطلب تغيير مقدمي الخدمة، يجب على المقاطعة أن تسمح لك بالاختيار بين اثنين من مقدمي الخدمة على الأقل، ما لم يكن هناك سبب وجيه لعدم القيام بذلك.

وفي بعض الأحيان، يترك مقدمو الخدمة المتعاقد معهم شبكة المقاطعة من تلقاء أنفسهم أو بناء على طلب خطة المقاطعة. وعندما يحدث ذلك، يجب أن تبدل خطة المقاطعة جهداً بنية صادقة لتقديم إشعار خطي للإعلام بإنهاء العقد بين مقدم الخدمة والمقاطعة بعد 15 يومًا من تاريخ استلام أو إصدار إشعار إنهاء الخدمة، لكل شخص يتلقى خدمات علاج SUD من مقدم الخدمة.

بمجرد عثوري على مقدم خدمة، هل يمكن لخطة المقاطعة إخطار مقدم الخدمة بالخدمات التي أحصل عليها؟

تشارك مع كل من مقدم الخدمة وخطة المقاطعة في تحديد الخدمات التي تحتاج إلى تلقيها من المقاطعة عن طريق اتباع معايير الضرورة الطبية وقائمة الخدمات المشمولة. وفي بعض الأحيان، سترك لك المقاطعة حرية اتخاذ القرار بالتعاون مع مقدم الخدمة. وفي أوقات أخرى، قد تفرض خطة المقاطعة من مقدم الخدمة المختص بك الرجوع إليها بشأن مراجعة الأسباب التي يرى مقدم الخدمة أنك تحتاج إلى الخدمة بسببها وذلك قبل تقديمه للخدمة. يجب أن تستعين خطة المقاطعة بمختص مؤهل للقيام بالمراجعة. وتسمى عملية المراجعة هذه عملية تفويض سداد الخطة.

يجب أن تتبع عملية تفويض خطة المقاطعة جداول زمنية محددة. للحصول على تفويض قياسي، يجب أن تتخذ الخطة قرارًا بشأن طلب مقدم الخدمة في غضون 14 يومًا. إذا تقدمت بطلب أو تقدم مقدم الخدمة المختص بك بطلب أو إذا كانت خطة المقاطعة تعتقد أنه من مصلحتك الحصول على المزيد من المعلومات من مقدم الرعاية المختص بك، يمكن مد الجدول الزمني لمدة تصل إلى 14 يومًا آخر. ومن الأمثلة على الحالات التي يكون فيها مد الفترة الزمنية من مصلحتك هو عندما تعتقد المقاطعة أنها قد تكون قادرة على الموافقة على طلب مقدم الخدمة المختص بك للحصول على تفويض إذا كانت خطة المقاطعة لديها معلومات إضافية من مقدم الخدمة المختص بك، وستضطر إلى رفض الطلب دون حصوله المعلومات. إذا قررت خطة المقاطعة مد الفترة الزمنية، فسترسل لك المقاطعة إشعارًا خطيًا بشأن المد.

إذا لم تتخذ المقاطعة قرارًا ضمن الجدول الزمني المطلوب للحصول على طلب تفويض قياسي أو معجل، يجب على خطة المقاطعة أن ترسل إليك إشعارًا بشأن تحديد المخصصات للضرر تخبرك بأنه تم رفض الخدمات وأن بإمكانك تقديم طعن أو طلب جلسة استماع عادلة بالولاية.

يمكنك أن تطلب من خطة المقاطعة الحصول على مزيد من المعلومات حول عملية التفويض. راجع القسم الأول من هذا الدليل لمعرفة كيفية طلب المعلومات.

إذا لم توافق على قرار خطة المقاطعة بشأن عملية التفويض، يمكنك تقديم طعن لدى المقاطعة أو طلب جلسة استماع عادلة بالولاية.

أي من مقدمي الخدمة تستعين بهم خطة نظام DMC-ODS الخاصة بي؟

إذا كنت مستجدًا بخطة المقاطعة، يمكن العثور على قائمة كاملة بمقدمي الخدمة في خطة المقاطعة في نهاية هذا الدليل، وتحتوي على معلومات حول مكان تواجد مقدمي الخدمة، وخدمات علاج SUD التي يقدمونها، وغيرها من المعلومات التي تساعدك على الوصول بما في ذلك معلومات عن الخدمات الثقافية واللغوية المتاحة لدى مقدمي الخدمة. إذا كانت لديك أسئلة حول مقدمي الخدمة، فاتصل برقم الهاتف المجاني الخاص بالمقاطعة الموجود في القسم الأول من هذا الدليل. يمكنك أيضًا العثور على قائمة من مقدمي الخدمة على الإنترنت على العنوان التالي:

www.ochhealthinfo.com/DMC-ODS

إشعار بتحديد المخصصات للضرر

ما هو إشعار تحديد المخصصات للضرر؟

يعد إشعار تحديد المخصصات للضرر، الذي يطلق عليه أحياناً NOA، عبارة عن نموذج تستخدمه خطة نظام DMC-ODS الخاصة بالمقاطعة لإخطارك متى اتخذت الخطة أي قرار بشأن ما إذا كنت ستحصل على خدمات علاج SUD من برنامج Medi-Cal أم لا. كما يتم استخدام إشعار تحديد المخصصات للضرر لإخبارك في حالة عدم البت في التظلم أو الطعن أو الطعن المعجل في الوقت المناسب، أو إذا لم تحصل على الخدمات ضمن معايير الجدول الزمني لخطة المقاطعة لتقديم الخدمات.

متى سأحصل على إشعار تحديد المخصصات للضرر؟

سوف تحصل على إشعار تحديد المخصصات للضرر في الحالات التالية:

- إذا قررت خطة المقاطعة أو أحد مقدمي خطة المقاطعة كونك غير مؤهل للحصول على أي خدمات علاج SUD من برنامج Medi-Cal لأنك لا تستوفي معايير الضرورة الطبية.
- إذا اعتقد مقدم الخدمة أنك بحاجة إلى خدمة SUD وطلب من خطة المقاطعة الموافقة، إلا أن خطة المقاطعة لم توافق وترفض طلب مقدم الخدمة أو تغيير نوع الخدمة أو تكرارها. وفي معظم الأوقات سوف تتلقى إشعار تحديد المخصصات للضرر قبل أن تتلقى الخدمة، ولكن في بعض الأحيان قد يصل الإشعار بعد تلقي الخدمة بالفعل، أو أثناء تلقي الخدمة. إذا تلقيت إشعار تحديد المخصصات للضرر بعد أن تكون قد تلقيت الخدمة فعلياً، فلن تضطر لتسديد تكلفة الخدمة.
- إذا كان مقدم الخدمة قد طلب من خطة المقاطعة الموافقة، إلا أن خطة المقاطعة تحتاج إلى مزيد من المعلومات لاتخاذ قرار ولم تكتمل عملية الموافقة في الوقت المحدد.
- إذا كانت خطة المقاطعة الخاصة بك لا تقدم الخدمات استناداً إلى الجداول الزمنية التي أعدتها خطة المقاطعة. اتصل بخطة المقاطعة لمعرفة ما إذا كانت خطة المقاطعة قد وضعت معايير الجدول الزمني.
- إذا قدمت تظلماً إلى خطة المقاطعة ولم ترد خطة المقاطعة عليك بقرار كتابي بشأن التظلم الخاص بك في غضون 90 يوماً. إذا قدمت طعناً إلى خطة المقاطعة ولم ترد خطة المقاطعة عليك بقرار كتابي بشأن الطعن في غضون 30 يوماً أو إذا قدمت طعناً معجلاً ولم تتلق ردًا خلال ثلاثة أيام عمل.

هل سأحصل دائماً على إشعار تحديد المخصصات للضرر عندما لا أحصل على الخدمات التي أريدها؟

هناك بعض الحالات التي قد لا تتلقى فيها إشعار تحديد المخصصات للضرر. يمكنك تقديم طعن إلى خطة المقاطعة أو إذا أكملت عملية الطعن، يمكنك طلب جلسة استماع عادلة بالولاية عندما تحدث هذه الأمور. ويرد في هذا الدليل معلومات عن كيفية تقديم طعن أو طلب جلسة استماع عادلة. كما يجب أن تكون المعلومات متوفرة في مكتب مقدم الخدمة.

ما الذي يخبرني به إشعار تحديد المخصصات للضرر؟

سوف يخطر لك إشعار تحديد المخصصات للضرر بما يلي:

- ما الذي قامت به خطة المقاطعة وأثر عليك وعلى قدرتك على الحصول على الخدمات.
- تاريخ سريان القرار والسبب الذي جعل الخطة تتخذ قرارها.
- قوانين الدولة أو القوانين الاتحادية التي كانت المقاطعة تتبعها عند اتخاذ القرار.
- حقوقك إذا كنت لا توافق على قرار الخطة.
- كيفية تقديم طعن إلى الخطة.
- كيفية طلب جلسة استماع عادلة بالولاية.
- كيفية طلب طعن معجل أو جلسة استماع عادلة معجلة.
- كيفية الحصول على المساعدة في تقديم طعن أو طلب جلسة استماع عادلة بالولاية.
- المدة الزمنية المتاحة لك لتقديم طعن أو طلب جلسة استماع عادلة بالولاية.
- إن كنت مؤهلاً للاستمرار في تلقي الخدمات أثناء انتظار قرار الطعن أو جلسة الاستماع العادلة بالولاية أم لا.
- متى يتعين عليك تقديم طلب الطعن أو طلب جلسة استماع عادلة بالولاية إذا كنت تريد الاستمرار في الحصول على الخدمات.

ما الذي يتعين علي القيام به عندما أحصل على إشعار تحديد المخصصات للضرر؟

عند حصولك على إشعار تحديد المخصصات للضرر، ينبغي لك قراءة جميع المعلومات الواردة في النموذج بعناية. إذا كنت لا تفهم النموذج، فيمكن لخطة المقاطعة مساعدتك. يمكنك أيضاً أن تطلب من شخص آخر مساعدتك.

يمكنك طلب استمرار الخدمة التي تم إيقافها عند تقديم طعن أو طلب جلسة استماع عادلة بالولاية. يجب أن تطلب استمرار الخدمات في موعد لا يتجاوز 10 أيام بعد تلقي إشعار تحديد المخصصات للضرر أو قبل تاريخ سريان التغيير.

عمليات حل المشاكل

ماذا لو لم أحصل على الخدمات التي أريدها من خطة نظام DMC-ODS الخاصة بمقاطعتي؟

تضع خطة المقاطعة طريقة لحل أي مشكلة تتعلق بخدمات علاج SUD التي تتلقاها. وهذا ما يسمى بعملية حل المشكلة ويمكن أن تنطوي على العمليات التالية.

1. عملية التظلم - تعبير عن عدم الارتياح تجاه أي شيء يتعلق بخدمات علاج SUD الخاصة بك.
2. عملية الطعن - مراجعة قرار (رفض أو تغيير الخدمات) الذي تم تقديمه حول خدمات علاج SUD الخاصة بك من قبل خطة المقاطعة أو مقدم الرعاية المختص بك.
3. عملية جلسة الاستماع العادلة بالولاية - مراجعة للتأكد من حصولك على خدمات علاج SUD التي يحق لك الحصول عليها تحت رعاية برنامج Medi-Cal.

إن تقديم طلب التظلم أو الطعن أو جلسة الاستماع العادلة بالولاية لن يحسب ضدك ولن يؤثر على الخدمات التي تتلقاها. عند اكتمال عملية التظلم أو الطعن، ستقوم خطة المقاطعة بإخطارك وإخطار الجهات المعنية الأخرى بالنتيجة النهائية. عند اكتمال جلسة الاستماع العادل، سيقوم مكتب جلسات الاستماع بالولاية بإخطارك وإخطار الجهات المعنية الأخرى بالنتيجة النهائية.

تعرف على مزيد من المعلومات حول كل عملية حل مشكلة أدناه.

هل يمكنني الحصول على المساعدة لتقديم طعن أو تظلم أو طلب جلسة استماع عادلة بالولاية؟

ستوفر خطة المقاطعة الموظفين الذين يعملون على توضيح هذه العمليات لك ومساعدتك في الإبلاغ عن المشكلة إما في صورة تظلم أو طعن أو طلب للحصول على جلسة استماع عادلة بالولاية. وقد يساعدك ذلك أيضاً في تحديد ما إذا كنت مؤهلاً لما يسمى بالعملية "المعجلة"، مما يعني أنه سيتم مراجعته بسرعة أكبر نظراً لتعرض صحتك أو استقرارك للخطر. يمكنك أيضاً أن تفوض شخصاً آخر باتخاذ إجراء نيابة عنك، بما في ذلك مقدم خدمة علاج SUD المختص بك.

إذا كنت ترغب في مساعدة، فاتصل على الرقم المجاني: 308-3074 (866) قد تجد أيضاً معلومات حول عملية التظلم والطعن ونماذج للتحميل على www.ochalthinfo.com/DMC-ODS

ماذا لو كنت بحاجة إلى مساعدة لحل مشكلة مع خطة نظام DMC-ODS الخاصة بالمقاطعة ولكن لا أريد أن أتقدم بتظلم أو طعن؟

يمكنك الحصول على مساعدة من الولاية إذا كنت تواجه صعوبة في العثور على الأشخاص المناسبين في المقاطعة لمساعدتك على الاطلاع على جميع تفاصيل النظام.

كما يمكنك الحصول على مساعدة قانونية مجانية في مكتب المساعدة القانونية المحلي أو في مجموعات أخرى. يمكنك أن تسأل عن حقوق جلسات الاستماع الخاصة بك أو المساعدة القانونية المجانية من وحدة التحقيق والاستجابة العامة:

اتصل على الرقم المجاني: 1-800-952-5253

إذا كنت أصمًا وتستخدم هاتفًا نصيًا فاتصل على الرقم: 1-800-952-8349

عملية التظلم

ما هو التظلم؟

التظلم هو تعبير عن عدم الارتياح إزاء أي أمور تتعلق بخدمات علاج SUD على ألا تكون هذه الأمور إحدى المشاكل التي تغطيها عمليتا الطعن وجلسة الاستماع العادلة بالولاية.

وستقوم عملية التظلم بما يلي:

- استخدام إجراءات بسيطة وسهلة الفهم تسمح لك بتقديم تظلمك شفويًا أو كتابيًا.
- لا تحسب ضدك أو ضد مقدم الخدمة الخاص بك بأي شكل من الأشكال.
- السماح لك بتفويض شخص آخر لاتخاذ الإجراءات نيابة عنك، بما في ذلك مقدم الخدمة. إذا كنت تفوض شخصًا آخر للتصرف نيابة عنك، فقد تطالبك خطة المقاطعة بتوقيع نموذج يجيز للخطة الإفصاح عن المعلومات لهذا الشخص.
- التأكد من أن الأفراد الذين يتخذون القرارات مؤهلون للقيام بذلك وعدم المشاركة في أي مستويات سابقة من المراجعة أو اتخاذ القرارات.
- تحديد أدوارك ومسؤولياتك وأدوار ومسؤوليات خطة المقاطعة ومقدم الخدمة.
- تقديم حل للتظلم في الأطر الزمنية المطلوبة.

متى يمكنني تقديم تظلم؟

يمكنك تقديم تظلم إلى خطة المقاطعة إذا كنت غير راض عن خدمات علاج SUD التي تتلقاها من خطة المقاطعة أو لديك مخاوف أخرى بشأن خطة المقاطعة.

كيف يمكنني تقديم تظلم؟

يمكنك الاتصال برقم الهاتف المجاني لخطة المقاطعة للحصول على مساعدة بخصوص التظلم. وستوفر لك المقاطعة مظاريف موجهة ذاتيًا في جميع مواقع مقدمي الخدمة لتتمكن من إرسال تظلمك عبر البريد. ويمكن تقديم التظلمات شفهيًا أو كتابيًا. ولا ينبغي متابعة التظلمات الشفهية كتابة.

كيف أعرف إذا كانت خطة المقاطعة قد تلقت تظلماتي أم لا؟

ستخبرك خطة المقاطعة بأنها تلقت تظلمك من خلال إرسال تأكيد كتابي لك.

متى سيتم البت في تظلمي؟

يجب أن تتخذ خطة المقاطعة قرارًا بشأن تظلمك في غضون 90 يومًا من تاريخ تقديم تظلمك. يمكن مد الأطر الزمنية بما يصل إلى 14 يومًا إذا طلبت مدًا، أو إذا كانت خطة المقاطعة تعتقد أن هناك حاجة إلى معلومات إضافية وأن هذا التأخير لصالحك. ومن الأمثلة التي يكون فيها التأخير لصالحك، حين تعتقد المقاطعة أنها قد تكون قادرة على حل تظلمك إذا كان لديها وقت أطول للحصول على معلومات منك أو من أشخاص آخرين معنيين.

كيف أعرف إذا كانت خطة المقاطعة قد اتخذت قرارًا بشأن تظلماتي أم لا؟

عند اتخاذ قرار بشأن تظلمك، ستقوم خطة المقاطعة بإخطارك أو إخطار ممثلك كتابيًا بالقرار. إذا أخفقت خطة المقاطعة في إبلاغك أو إبلاغ أي أطراف متضررة من قرار التظلم في الوقت المحدد، فستزودك خطة المقاطعة بإشعار تحديد المخصصات للضرر الذي ينصحك بشأن حقك في طلب جلسة استماع عادلة بالولاية. ستزودك خطة المقاطعة بإشعار تحديد المخصصات للضرر في تاريخ انتهاء الإطار الزمني.

هل هناك موعد نهائي لتقديم تظلم؟

يمكنك تقديم تظلم في أي وقت.

عملية الطعن (القياسية والمعجلة)

تتولى خطة المقاطعة المختصة بك مسؤولية عن السماح لك بطلب مراجعة قرار تم اتخاذه بشأن خدمات علاج SUD من قبل الخطة أو مقدمي الخدمة المختصين بك. وهناك طريقتان لطلب المراجعة. تتمثل الأولى في استخدام عملية الطعن القياسية. أما الثانية فهي استخدام عملية الطعن المعجلة. ويتشابه هذان الشكلان من الطعون؛ ومع ذلك، فهناك متطلبات محددة للتأهل للحصول على طعن معجل. ويرد أدناه شرح للمتطلبات المحددة.

ما هو الطعن القياسي؟

الطعن القياسي هو تقديم طلب لمراجعة مشكلة لديك إلى الخطة أو مقدم الخدمة على أن ينطوي هذا القرار على رفض الخدمات التي تعتقد أنك بحاجة إليها أو تغييرها. وإذا طلبت طعنًا قياسيًّا، فقد تستغرق خطة المقاطعة ما يصل إلى 30 يومًا لمراجعتها. إذا كنت تعتقد أن الانتظار لمدة 30 يومًا سيضع صحتك في خطر، يجب أن تطلب "الطعن المعجل".

وستقوم عملية الطعن القياسية بما يلي:

- تسمح لك بتقديم طعن بالحضور شخصيًا، أو عبر الهاتف، أو كتابيًا. إذا قدمت الطعن الخاص بك بالحضور شخصيًا أو عبر الهاتف، يجب إتباع ذلك بطعن كتابي موقع. يمكنك الحصول على المساعدة لكتابة الطعن. إذا لم تتبع عملية الطعن بطعن كتابي موقع، فلن يتم البت في الطعن الخاص بك. ومع ذلك، يعد التاريخ الذي أرسلت فيه الطعن الشفهي هو تاريخ الإيداع.
- تأكد من أن تقديم الطعن لن يحسب ضدك أو ضد مقدم الخدمة بأي شكل من الأشكال.

- السماح لك بتفويض شخص آخر لاتخاذ الإجراءات نيابة عنك، بما في ذلك مقدم الخدمة. إذا كنت تفوض شخصاً آخر للتصرف نيابة عنك، فقد تطالبك الخطة بتوقيع نموذج يجيز للخطة الإفصاح عن المعلومات لهذا الشخص.
- يستمر تقديم مخصصاتك عند الطلب للحصول على طعن خلال الإطار الزمني المطلوب، أي بعد 10 أيام من تاريخ إرسال إشعار تحديد المخصصات للضرر أو استلامك له شخصياً. لا يتعين عليك دفع تكاليف الخدمات المستمرة أثناء كون الطعن معلقاً. إذا كنت قد طلبت استمرار الإعانة، ويؤكد القرار النهائي للطعن قرار تخفيض أو إيقاف الخدمة التي تتلقاها، فقد يطلب منك دفع تكلفة الخدمات المقدمة في الفترة التي كان الطعن فيها معلقاً؛
- التأكد من أن الأفراد الذين يتخذون القرارات مؤهلون للقيام بذلك وعدم المشاركة في أي مستوى سابق من المراجعة أو اتخاذ القرارات.
- السماح لك أو لممثلك بالنظر في ملف قضيتك، بما في ذلك السجل الطبي الخاص بك، وأية وثائق أو سجلات أخرى يتم النظر فيها أثناء عملية الطعن، قبل وأثناء عملية الطعن.
- تتيح لك فرصة معقولة لتقديم الأدلة والمزاعم الوقائية أو القانون، بالحضور شخصياً أو كتابياً.
- تسمح بإدراجك أو إدراج ممثلك أو الممثل القانوني لمملكية المشترك المتوفى كأطراف في الطعن.
- إعلامك بأنه تتم مراجعة الطعن من خلال إرسال تأكيد كتابي إليك.
- إعلامك بحقك في طلب جلسة استماع عادلة بالولاية، عقب إكمال عملية الطعن.

متى يمكنني تقديم طعن؟

يمكنك تقديم طعن إلى خطة نظام DMC-ODS الخاصة بالمقاطعة:

- إذا قررت خطة المقاطعة أو أحد مقدمي الخدمة المتعاقد معهم كونك غير مؤهل للحصول على أي خدمات علاج SUD من برنامج Medi-Cal لأنك لا تستوفي معايير الضرورة الطبية.
- إذا اعتقد مقدم الخدمة أنك بحاجة إلى خدمة علاج SUD وطلب من المقاطعة الموافقة، إلا أن المقاطعة لم توافق وترفض طلب مقدم الخدمة أو تغيير نوع الخدمة أو تكرارها.
- إذا كان مقدم الخدمة قد طلب من خطة المقاطعة الموافقة، إلا أن المقاطعة تحتاج إلى مزيد من المعلومات لاتخاذ قرار ولم تكتمل عملية الموافقة في الوقت المحدد.
- إذا كانت خطة المقاطعة الخاصة بك لا تقدم الخدمات استناداً إلى الجداول الزمنية التي أعدتها خطة المقاطعة.
- إذا كنت تعتقد أن خطة المقاطعة لا تقدم الخدمات بشكل عاجل بما فيه الكفاية لتلبية احتياجاتك.
- إذا لم يتم البت في التظلم أو الطعن أو الطعن المعجل في الوقت المناسب.
- إذا لم تصل مع مقدم الخدمة على اتفاق بشأن خدمات SUD التي تحتاج إليها.

كيف يمكنني تقديم طعن؟

انظر الجزء الأول من هذا الدليل للحصول على معلومات حول كيفية تقديم طعن إلى خطة المقاطعة. يمكنك الاتصال برقم الهاتف المجاني لخطة المقاطعة للحصول على المساعدة في تقديم طعن. وستوفر لك الخطة مظاريف موجهة ذاتياً في جميع مواقع مقدمي الخدمة لتتمكن من إرسال طعنك عبر البريد.

كيف أعرف إن كان قد تم البت في قراري أم لا؟

ستقوم خطة DMC-ODS الخاصة بالمقاطعة بإخطارك أو بإخطار ممثلك كتابياً بشأن قرارها فيما يتعلق بالطعن. سيحتوي الإشعار على المعلومات التالية:

- نتائج عملية البت في الطعن.
- تاريخ صدور قرار الطعن.
- إذا لم يكن حل الطعن لصالحك تمامًا، فسيحتوي الإشعار أيضًا على معلومات تتعلق بحقوقك في طلب جلسة استماع عادلة بالولاية وإجراءات طلب جلسة استماع عادلة بالولاية.



هل هناك موعد نهائي لتقديم طعن؟

يجب تقديم الطعن في غضون 60 يومًا من تاريخ الإجراء الذي تقوم بالطعن عليه عند حصولك على إشعار تحديد المخصصات للضرر. ضع في اعتبارك أنك لن تحصل دائمًا على إشعار تحديد المخصصات للضرر. لا توجد مواعيد نهائية لتقديم طلب الطعن حين لا تحصل على إشعار تحديد المخصصات للضرر؛ لذلك يمكنك تقديم هذا النوع من الطعن في أي وقت.

متى سيتم اتخاذ قرار بشأن طعوني؟

يجب أن تبت خطة المقاطعة في الطعن الخاص بك في غضون 30 يومًا من موعد استلام خطة المقاطعة لطلب الطعن الخاص بك. يمكن مد الأطر الزمنية بما يصل إلى 14 يومًا إذا طلبت مدًا، أو إذا كانت خطة المقاطعة تعتقد أن هناك حاجة إلى معلومات إضافية وأن هذا التأخير لصالحك. ومن الأمثلة التي يكون فيها التأخير لصالحك، حين تعتقد المقاطعة أنها قد تكون قادرة على الموافقة على طعنك إذا توفر لديها وقتًا أطول للحصول على معلومات منك أو من مقدم الخدمة.

ماذا لو لم أستطع الانتظار 30 يومًا لحين ظهور قرار الطعن؟

وقد تكون عملية الطعن أسرع إذا كانت مؤهلة لعملية الطعون المعجلة.

ما المقصود بالطعن المعجل؟

- الطعن المعجل هو طريقة أسرع للبت في الطعن. وتتبع عملية الطعون المعجلة عملية مماثلة لعملية الطعون القياسية. ومع ذلك،
- يجب أن يستوفي الطعن متطلبات معينة.
- وتتبع عملية الطعون المعجلة أيضًا مواعيد نهائية تختلف عن الطعون القياسية.
- يمكنك تقديم طلب شفهي للحصول على طعن معجل. ولا يتعين عليك تقديم طلب الطعن المعجل كتابيًا.

متى يمكنني تقديم طعن معجل؟

إذا كنت تعتقد أن الانتظار لمدة تصل إلى 30 يومًا لقرار الطعن القياسي سيعرض حياتك أو صحتك أو قدرتك على الحفاظ على قدرة جسمك على تأدية وظائفه أو استعادتها، فيمكنك طلب قرار معجل للطعن. إذا وافقت خطة المحافظة على أن الطعن الخاص بك يفي بمتطلبات الطعن المعجل، فستقوم المقاطعة بحل الطعن المعجل في غضون 72 ساعة من استلام خطة المقاطعة للطعن. يمكن مد الأطر الزمنية بما يصل إلى 14 يومًا إذا طلبت مدًا، أو إذا رأيت خطة المقاطعة أن هناك حاجة إلى معلومات إضافية وأن هذا التأخير لصالحك. إذا مدت خطة المقاطعة الأطر الزمنية، فستقدم لك الخطة تفسيرًا كتابيًا حول سبب مد الأطر الزمنية.

إذا قررت خطة المحافظة أن الطعن الخاص بك غير مؤهل للطعن المعجل، يجب أن تبذل خطة المقاطعة جهودًا معقولة لإعطائك إشعارًا شفهيًا فوريًا، وسوف تخطرك كتابيًا في غضون يومين بالسبب الذي يعزى إليه القرار. سيتبع الطعن بعد ذلك الأطر الزمنية للطعن القياسي الموضحة سابقًا في هذا القسم. إذا كنت لا توافق على قرار المقاطعة بأن الطعن الخاص بك لا يفي بمعايير الطعن المعجل، يمكنك تقديم تظلم.

بمجرد أن تقوم خطة المقاطعة بحل الطعن المعجل، ستقوم الخطة بإبلاغك وإبلاغ جميع الأطراف المتضررة شفهيًا وخطيًا.

عملية جلسة الاستماع العادلة بالولاية

ما هي جلسة الاستماع العادلة بالولاية؟

إن جلسة الاستماع العادلة بالولاية هي مراجعة مستقلة تجريها دائرة الخدمات الاجتماعية في كاليفورنيا لضمان حصولك على خدمات معالجة SUD التي يحق لك الحصول عليها تحت رعاية برنامج Medi-Cal.

ما هي حقوقي بشأن جلسة الاستماع العادلة بالولاية؟

يحق لك:

- عقد جلسة استماع أمام دائرة الخدمات الاجتماعية في كاليفورنيا (وتسمى أيضًا جلسة الاستماع العادلة بالولاية).
- إخبارك بكيفية طلب جلسة الاستماع العادلة بالولاية.
- إخبارك بشأن القواعد التي تحكم التمثيل في جلسة الاستماع العادلة بالولاية.
- استمرار حصولك على المخصصات بناءً على طلبك أثناء عملية جلسة الاستماع العادلة بالولاية إذا طلبت جلسة استماع عادلة بالولاية ضمن الأطر الزمنية المطلوبة.

متى يمكنني التقدم بطلب عقد جلسة الاستماع العادلة بالولاية؟

يمكنك تقديم طلب عقد جلسة الاستماع العادلة بالولاية:

- إذا كنت قد أكملت عملية الطعن لدى خطة المقاطعة.
- إذا قررت خطة المقاطعة أو أحد مقدمي الخدمة المتعاقد معهم كونك غير مؤهل للحصول على أي خدمات علاج SUD من برنامج Medi-Cal لأنك لا تستوفي معايير الضرورة الطبية.
- إذا اعتقد مقدم الخدمة أنك بحاجة إلى خدمة علاج SUD وطلب من خطة المقاطعة الموافقة، إلا أن خطة المقاطعة لم توافق وترفض طلب مقدم الخدمة أو تغيير نوع الخدمة أو تكرارها.
- إذا كان مقدم الخدمة قد طلب من خطة المقاطعة الموافقة، إلا أن المقاطعة تحتاج إلى مزيد من المعلومات لاتخاذ قرار ولم تكتمل عملية الموافقة في الوقت المحدد.
- إذا كانت خطة المقاطعة الخاصة بك لا تقدم الخدمات استنادًا إلى الجداول الزمنية التي أعدتها المقاطعة.
- إذا كنت تعتقد أن خطة المقاطعة لا تقدم الخدمات بشكل عاجل بما فيه الكفاية لتلبية احتياجاتك.
- إذا لم يتم البت في التظلم أو الطعن أو الطعن المعجل في الوقت المناسب.
- إذا لم تصل مع مقدم الخدمة إلى اتفاق بشأن خدمات علاج SUD التي تحتاج إليها.

كيف يمكنني طلب عقد جلسة استماع عادلة بالولاية؟

يمكنك طلب عقد جلسة استماع عادلة بالولاية مباشرة من إدارة الخدمات الاجتماعية في ولاية كاليفورنيا. يمكنك تقديم طلب عقد جلسة الاستماع العادلة بالولاية كتابيًا إلى:

State Hearings Division

California Department of Social Services

744 P Street, Mail Station 9-17-37

Sacramento, California 95814

يمكنك أيضًا الاتصال على الرقم 1-800-952-8349 أو بالهاتف النصي على الرقم 1-800-952-8349.

هل هناك موعد نهائي لتقديم طلب عقد جلسة استماع عادلة بالولاية؟

لديك 120 يومًا فقط لطلب جلسة استماع عادلة بالولاية. وتبدأ المدة البالغة 120 يومًا إما بعد يوم من تسليم خطة المقاطعة لإشعار قرار الطعن لك شخصيًا، أو في اليوم التالي لتاريخ البريد لاستلامك إشعار قرار الطعن من المقاطعة.

إذا لم تتلق إشعار تحديد المخصصات للضرر، فيمكنك تقديم طلب عقد جلسة استماع عادلة بالولاية في أي وقت.

هل يمكنني الاستمرار في تلقي الخدمات بينما أنتظر قرار جلسة الاستماع العادلة؟

يمكنك الاستمرار في تلقي خدمات العلاج أثناء انتظارك لقرار جلسة الاستماع العادلة بالولاية إذا كان مقدم الخدمة يعتقد أن خدمة علاج SUD التي تتلقاها بالفعل بحاجة للاستمرار وطلب من خطة المقاطعة الموافقة على ذلك، إلا أن المقاطعة لم توافق عليها وترفض طلب مقدم الخدمة أو تغير نوع الخدمة التي طلبها مقدم الخدمة أو مدى تكررها. سوف تتلقى دائمًا إشعار تحديد المخصصات للضرر من خطة المقاطعة عندما يحدث هذا. بالإضافة إلى ذلك، لن تضطر لدفع ثمن الخدمات التي تتلقاها أثناء كون جلسة الاستماع العادلة بالولاية معلقة.

إذا كنت قد طلبت استمرار الإعانة، ويؤكد القرار النهائي لجلسة الاستماع العادلة قرار تخفيض أو إيقاف الخدمة التي تتلقاها، فقد يطلب منك دفع تكلفة الخدمات المقدمة في الفترة التي كانت جلسة الاستماع العادلة فيها معلقة؛

ما الذي أحتاج إلى القيام به للاستمرار في تلقي الخدمات بينما أنتظر قرار جلسة الاستماع العادلة؟

إذا كنت تريد الاستمرار في تلقي الخدمات خلال عملية جلسة الاستماع العادلة بالولاية، فيجب عليك طلب عقد جلسة استماع عادلة بالولاية في غضون 120 يومًا من تاريخ إخطار المقاطعة بالقرار.

ماذا لو لم أستطع الانتظار 120 يومًا لحين ظهور قرار جلسة الاستماع العادلة؟

قد تطلب عقد جلسة استماع عادلة معجلة (أسرع) إذا كنت تعتقد أن الإطار الزمني القياسي وهو 120 يومًا سيعرض صحتك لمشاكل خطيرة، بما في ذلك المشاكل المتعلقة بقدرة جسمك على أداء وظائفه الحيوية أو الحفاظ عليها أو استعادتها. وسيقوم قسم جلسات الاستماع بالولاية التابع لدائرة الخدمات الاجتماعية، بمراجعة طلبك للحصول على جلسة استماع عادلة معجلة بالولاية وتقرر ما إذا كانت مؤهلاً لها أم لا. إذا تمت الموافقة على طلب عقد جلسة استماع عادلة معجلة، فسيتم عقد جلسة استماع وسيتم إصدار قرار جلسة الاستماع في غضون 3 أيام عمل من تاريخ استلام طلبك من قبل قسم جلسات الاستماع بالولاية.

معلومات هامة عن برنامج MEDI-CAL بولاية كاليفورنيا

من المؤهل للحصول على برنامج Medi-Cal؟

قد تكون مؤهلاً للحصول على برنامج Medi-Cal إذا كنت بإحدى هذه المجموعات:

- تبلغ 65 عامًا أو أكثر
- دون سن 21 عامًا
- شخص بالغ، بين 21 و 65 عامًا على أساس أهلية الدخل
- مكفوف أو معاق
- امرأة حامل
- بعض اللاجئين أو المهاجرين الكوبيين / من هايتي
- تتلقى الرعاية في دار ترميز

يجب أن تكون مقيمًا في كاليفورنيا للتأهل لبرنامج Medi-Cal. اتصل بمكتب الخدمات الاجتماعية بالمقاطعة المحلية أو قم بزيارته لتقديم طلب Medi-Cal أو الحصول على طلب على الإنترنت من الموقع

<http://www.dhcs.ca.gov/services/medi-cal/pages/MediCalApplications.aspx>

هل يتوجب علي الدفع مقابل برنامج Medi-Cal؟

قد تضطر إلى دفع تكاليف Medi-Cal اعتمادًا على مبلغ المال الذي تحصل عليه أو تكسبه كل شهر.

- إذا كان دخلك أقل من حدود Medi-Cal لحجم عائلتك، فلن تضطر لدفع ثمن خدمات Medi-Cal.
- إذا كان دخلك يتجاوز حدود Medi-Cal لحجم عائلتك، فسوف يتعين عليك دفع بعض المال مقابل خدمات علاجك الطبية أو علاج SUD. ويسمى هذا المبلغ الذي تدفعه "حصة التكلفة". وبمجرد قيامك بدفع "حصة التكلفة"، ستدفع Medi-Cal بقية فواتيرك الطبية المغطاة لذلك الشهر. في الأشهر التي لا يكون لديك فيها نفقات طبية، لن يكون هناك مبالغ تدفعها.
- قد تضطر إلى دفع "دفعة مشتركة" لأي علاج مندرج تحت Medi-Cal. ويعني هذا أنك تدفع مبلغًا من جيبك في كل مرة تحصل فيها على خدمة العلاج الطبي أو علاج SUD أو أي دواء موصوف ودفعة مشتركة إذا ذهبت إلى قسم الطوارئ في المستشفى لخدماتك العادية.

وسنخبرك مقدم الخدمة إذا كنت بحاجة إلى إجراء دفع مشترك.

هل يغطي Medi-Cal الانتقالات؟

إذا كان لديك صعوبة في الوصول إلى مواعيدك الطبية أو مواعيد العلاج من تعاطي المخدرات والكحول، يمكن لبرنامج Medi-Cal مساعدتك في العثور على وسائل النقل.

- وبالنسبة للأطفال، يمكن أن يساعدك برنامج الحفاظ على صحة الطفل والوقاية من الإعاقة (Child Health and Disability Prevention, CHDP). قد ترغب أيضًا في الاتصال بمكتب الخدمات الاجتماعية للمقاطعة. يمكنك الوصول إلى خط معلومات المساعدة العامة المتاح على مدار 24 ساعة والخاص بوكالة الخدمات الاجتماعية في المقاطعة عن طريق الاتصال على الرقم 714-541-4895 أو 949-389-8456. يمكنك الوصول إلى وحدة برنامج وخدمات Medi-Cal بالمقاطعة عن طريق الاتصال على الرقم 825-3111 (800) أو زيارة الموقع <http://ssa.ocgov.com/health/medical>. يمكنك أيضًا الحصول على المعلومات عبر الإنترنت من خلال زيارة www.dhcs.ca.gov، ثم النقر على "Services" ثم "Medi-Cal".
- بالنسبة للبالغين، يمكن لمكتب الخدمات الاجتماعية الخاص بالمقاطعة مساعدتك. يمكنك الوصول إلى خط معلومات المساعدة العامة المتاح على مدار 24 ساعة والخاص بوكالة الخدمات الاجتماعية في المقاطعة عن طريق الاتصال على الرقم 714-541-4895 أو 949-389-8456. يمكنك الوصول إلى وحدة برنامج وخدمات Medi-Cal بالمقاطعة عن طريق الاتصال على الرقم 825-3111 (800) أو زيارة الموقع <http://ssa.ocgov.com/health/medical>. أو يمكنك الحصول على المعلومات عبر الإنترنت من خلال زيارة www.dhcs.ca.gov، ثم النقر على "Services" ثم "Medi-Cal".
- تتوفر خدمات الانتقالات لجميع احتياجات الخدمة، بما في ذلك تلك التي لم يتم إدراجها تحت برنامج نظام صرف DMC-ODS.

كما يمكن لمقدم خدمة البرنامج مساعدتك على الحصول على معلومات حول كيفية تحديد وسائل المواصلات إلى مواعيدك، أو يمكنك الاتصال بخدمة عملاء CalOptima على الرقم 246-8500 (714) أو 587-8088 (888) أو الهاتف النصي على الرقم 735-2929 (800) لطب وسيلة نقل. يجب عليك الاتصال شخصيًا وستحتاج إلى معلومات المشترك عند الاتصال.

حقوق ومسؤوليات المشتركين

ما هي حقوقك كمتلق لخدمات DMC-ODS؟

بصفتك الشخص المؤهل لـ DMC-ODS ومقيمًا في مقاطعة تشترك في البرنامج التجريبي لنظام صرف الدواء المقنن DMC-ODS، يحق لك تلقي خدمات علاج SUD الضرورية طبيًا من خطة المقاطعة. يحق لك:

- معاملتك باحترام، مع إيلاء الاعتبار الواجب لحقك في الخصوصية والحاجة إلى الحفاظ على سرية المعلومات الطبية الخاصة بك.
- تلقي معلومات عن خيارات العلاج والبدائل المتاحة، المقدمة بطريقة مناسبة لحالة المشترك وقدرته على الفهم.
- المشاركة في القرارات المتعلقة بالرعاية SUD الخاص بك، بما في ذلك الحق في رفض العلاج.
- الحصول على الرعاية في الوقت المناسب، بما في ذلك الخدمات المتاحة على مدار 24 ساعة في اليوم، 7 أيام في الأسبوع، عند الضرورة الطبية لعلاج حالة طارئة أو حالة عاجلة أو أزمة.
- تلقي المعلومات الواردة في هذا الدليل حول خدمات علاج SUD التي تغطيها خطة نظام DMC-ODS بالمقاطعة، والالتزامات الأخرى لخطة المحافظة وحقوقك كما هو موضح هنا.

- التمتع بحماية المعلومات الصحية السرية الخاصة بك.
- طلب وتلقي نسخة من السجلات الطبية الخاصة بك، وطلب تعديلها أو تصحيحها على النحو المحدد في البند 45 من قانون اللوائح الفيدرالية 164.524§ و 164.526.
- تلقي المواد المكتوبة في أشكال بديلة (بما في ذلك طريقة برايل، والطباعة كبيرة الحجم، والملفات الصوتية) عند الطلب وفي الوقت المناسب بما يناسب الشكل المطلوب.
- تلقي خدمات الترجمة الشفهية للغة المفضلة لديك.
- تلقي خدمات علاج SUD من خطة المقاطعة التي تتبع متطلبات عقدها مع الولاية في مجالات توافر الخدمات، وضمان القدرات والخدمات الكافية، وتنسيق واستمرارية الرعاية، والتغطية والتفويض بالخدمات.
- الوصول إلى خدمات الموافقة للقصر، إذا كنت قاصرًا.
- الوصول إلى الخدمات الضرورية طبياً خارجة عن نطاق الشبكة في الوقت المناسب، إذا لم يكن لدى الخطة موظف أو مقدم خدمة متعاقد يمكنه تقديم الخدمات. يعني "مقدم الخدمة الخارج عن نطاق الشبكة" مقدم خدمة غير موجود في قائمة مقدمي الخدمات في المقاطعة. يجب على المقاطعة التأكد من أنك لا تدفع أي شيء إضافي بسبب التعامل مع مقدم خدمة خارج نطاق الشبكة. يمكنك الاتصال بخدمات المشتركين على الرقم 625-4657 (855) أو خط وصول المستفيدين على الرقم 723-8641 (800) للحصول على معلومات حول كيفية تلقي الخدمات من مقدم خدمة خارج نطاق الشبكة.
- طلب رأي ثانٍ من أخصائيي الرعاية الصحية المؤهلين داخل شبكة المقاطعة، أو مقدم خدمة خارج الشبكة، دون أي تكلفة إضافية لك.
- تقديم تظلمات، شفهيًا أو كتابيًا، عن المنظمة أو الرعاية التي تتلقاها.
- طلب الطعن، شفهيًا أو كتابيًا، عند استلام إشعار تحديد المخصصات للضرر.
- طلب جلسة استماع عادلة بالولاية لبرنامج Medi-Cal، بما في ذلك معلومات عن الظروف التي يمكن فيها إجراء جلسة استماع عادلة معجلة.
- أن تكون خالية من أي شكل من أشكال التقييد أو العزلة المستخدمة كوسيلة للإكراه، أو التهذيب، أو تقديم المصلحة، أو الانتقام.
- التمتع بالحرية في ممارسة هذه الحقوق دون التأثير سلبًا على الطريقة التي تعالج بها خطة المقاطعة أو مقدمي الخدمة أو الولاية.

ما مسؤولياتي كمتلق لخدمات نظام DMC-ODS؟

بصفتك متلقياً لخدمة نظام DMC-ODS، فإنك تتحمل مسؤولية:

- قراءة المواد الإعلامية التي تلقتها من خطة المقاطعة بعناية. وستساعدك هذه المواد على فهم أي الخدمات تكون متاحة وكيفية الحصول على العلاج إذا كنت في حاجة إليه.
- الحضور لمواعيد العلاج كما هي مقرر. ستحقق أفضل نتيجة إذا كنت تتبع خطة العلاج الخاصة بك. إذا كنت بحاجة إلى تقوية أحد المواعيد، فاتصل بمقدم الخدمة قبل الموعد بـ 24 ساعة على الأقل وإعادة تحديد اليوم والوقت.
- احرص دائماً على حمل بطاقة الهوية الخاصة ببرنامج طاقة المقاطعة Medi-Cal (خطة المقاطعة) وبطاقة هوية تحمل صورتك عند الحضور للعلاج.
- أخطر مقدم الخدمة إذا كنت بحاجة إلى مترجم فوري قبل موعدك.
- أخبر مقدم الخدمة بك عن جميع مخاوفك الطبية حتى تكون خطتك دقيقة. كلما كانت المعلومات التي تشاركها حول احتياجاتك كاملة، زادت احتمالات نجاح علاجك.
- تأكد من طرح أي استفسارات لديك على مقدم الخدمة. ومن الأهمية البالغة فهم خطة علاجك تماماً وفهم أية معلومات أخرى تتلقاها أثناء العلاج.
- اتبع خطة العلاج التي وافقت عليها أنت ومقدم الخدمة.
- كن على استعداد لبناء علاقة عمل قوية مع مقدم الخدمة الذي يعالجك.
- اتصل بخطة المقاطعة إذا كانت لديك أية أسئلة عن خدماتك أو إذا كانت لديك أي مشكلات مع مقدم الخدمة لا يمكنك حلها.
- أخبر مقدم الخدمة وخطة المقاطعة إذا كان هناك أي تغييرات على معلوماتك الشخصية. ويشمل هذا العنوان ورقم الهاتف وأية معلومات طبية أخرى يمكن أن تؤثر على قدرتك على المشاركة في العلاج.
- معاملة الموظفين الذين يقدمون لك العلاج باحترام وتهذيب.
- إذا كنت تشك في حدوث احتيال أو مخالفة، فقم بالإبلاغ عنها.
- ويمكنك الوصول إلى الخط الساخن للغش بمقاطعة أورانج على مدار 24 ساعة في اليوم و7 أيام في الأسبوع على الرقم 260-5636 (866) أو 568-5614 (714) خلال ساعات الدوام. يمكن عدم كشف هوية أصحاب المكالمات إلى هذه الأرقام.

للوصول إلى هذا الدليل ودليل مزود الخدمة عبر الإنترنت، يرجى زيارة الموقع التالي:

www.ochealthinfo.com/DMC-ODS

دليل مقدمي الخدمة

يمكنك أيضاً الوصول إلى هذا الدليل على الإنترنت على www.ochealthinfo.com/DMC-ODS

للتحدث مع شخص ما والتعرف على قائمة مقدمي الخدمات باللغة الإنجليزية وجميع اللغات المتاحة، اتصل بخط وصول المستفيد على الرقم 723-8641 (800) للعثور على مقدم خدمة حسب المدينة. وتشمل القائمة اسم البرنامج وعنوان البرنامج ورقم هاتف البرنامج والموقع الإلكتروني للبرنامج ومستويات الرعاية المقدمة واللغات المنطوقة وما إذا كان موظفو البرنامج قد أكملوا تدريب الكفاءة الثقافية إذا كانت المنشأة متوافقة مع قانون الأمريكيين ذوي الإعاقة (ADA) / يمكن للأشخاص ذوي الإعاقة الوصول إليها إذا كان مقدم الخدمة يقبل مرضى جددًا، وإذا كانت هناك حاجة إلى تفويضات سابقة للخدمات.

يمكنك الحصول على قائمة مطبوعة لمقدمي الخدمات من مقدم البرنامج أو عن طريق طلب إرسال القائمة بالبريد من مركز خدمات الأعضاء.

انتقال طلب الرعاية

متى يمكنني طلب الاحتفاظ بمقدم الخدمة السابق، والآن هو خارج نطاق شبكة العمل؟

- بعد الانضمام إلى خطة المقاطعة، يمكنك طلب الاحتفاظ بمقدم الخدمة الذي هو خارج الشبكة إذا:
 - قد يؤدي الانتقال إلى مقدم خدمة جديد إلى ضرر خطير على صحتك أو يزيد من خطر دخولك المستشفى أو إضفاء الطابع المؤسسي؛ و
 - كنت تتلقى العلاج من مقدم الخدمة خارج الشبكة قبل تاريخ انتقالك إلى خطة المقاطعة.

كيف أطلب الاحتفاظ بمقدم الخدمة خارج الشبكة؟

- يجوز لك، أو لممثليك المعتمدين، أو مقدم الخدمة الحالي، تقديم طلباً خطياً إلى المجلس المحلي. يمكنك أيضاً الاتصال بخدمات الأعضاء على (855) 625-4657 للحصول على معلومات حول كيفية طلب الخدمات من مقدم خدمة خارج الشبكة.
- سوف يرسل المجلس المحلي للمقاطعة إقراراً كتابياً باستلام طلبك والبدء في معالجة طلبك في غضون ثلاثة (3) أيام عمل.

ماذا لو استمررت في رؤية مقدم الخدمة خارج الشبكة بعد الانتقال إلى خطة المقاطعة؟

- يمكنك طلب الانتقال بأثر رجعي لطلب الرعاية في غضون ثلاثين (30) يوماً تقويمياً من تلقي الخدمات من مقدم الخدمة خارج الشبكة.

لماذا يرفض المجلس المحلي للمقاطعة طلب انتقال الرعاية الخاصة بي؟

- قد يرفض المجلس المحلي للمقاطعة طلبك الخاص بالاحتفاظ بمقدم الخدمة السابق، والآن هو خارج شبكة العمل، إذا:
 - كانت خطة المقاطعة قد وثقت جودة مسائل الرعاية مع مقدم الخدمة

ماذا يحدث إذا تم رفض طلب انتقال الرعاية الخاصة بي؟

- إذا كان المجلس المحلي للمقاطعة يرفض عملية انتقال الرعاية، فسيقوم بما يلي:
 - إخطارك كتابياً؛
 - عرض مقدم خدمة بديل واحد على الأقل في الشبكة يقدم نفس مستوى الخدمات التي يقدمها مقدم الخدمة خارج الشبكة؛ و
 - إخبارك عن حقك في تقديم شكوى إذا كنت لا توافق على الرفض.
- إذا كانت خطة المقاطعة تقدم لك العديد من البدائل لمقدمي الخدمة داخل الشبكة ولم تقم باختيارها، فسيقوم المجلس المحلي للمقاطعة بإحالتك أو تخصيصك لمقدم خدمة في الشبكة وإخطارك بذلك الإحالة أو التكليف كتابياً.

ماذا يحدث إذا تمت الموافقة على طلب نقل الرعاية الخاص بي؟

- في غضون سبعة (7) أيام من الموافقة على طلب انتقالك للرعاية، سيزودك المجلس المحلي للمقاطعة بما يلي:
 - الموافقة على الطلب.
 - مدة انتقال ترتيبات الرعاية؛
 - العملية التي ستحدث لتحويل رعايتك في نهاية استمرارية فترة الرعاية؛ و
 - حقك في اختيار مزود آخر من شبكة مزودي المجلس المحلي للمقاطعة في أي وقت.

ما مدى سرعة معالجة طلب نقل الرعاية الخاص بي؟

- سوف يستكمل المجلس المحلي للمقاطعة مراجعته لنقل طلب الرعاية خلال ثلاثين (30) يوماً تقويمياً اعتباراً من تاريخ تلقي المجلس المحلي للمقاطعة لطلبك.

ماذا يحدث في نهاية فترة انتقالي للرعاية؟

- سيقوم المجلس المحلي للمقاطعة بإبلاغك خطياً قبل ثلاثين (30) يوماً تقويمياً قبل انتهاء عملية نقل فترة الرعاية حول العملية التي ستجري لنقل رعايتك إلى مقدم خدمة الشبكة في نهاية انتقالك لفترة الرعاية.







**Drug Medi-Cal, Organized Delivery System (DMC-ODS)
Beneficiary Handbook**

**Orange County
405 W. 5th Street
Santa Ana, CA**