

# مقاطعة أورانج كتيب العضو بخصوص الصحة السلوكية

التوصيل المنظم لخدمات الصحة النفسية المتخصصة وللأدوية في نظام  
ميدي-كال

405 W. 5th St.

Santa Ana, CA 92701

8641-723(800)1 خط اتصال متكامل على مدار الساعة 7/24

العربية اللغة

[www.ochealthinfo.com/MHP](http://www.ochealthinfo.com/MHP) | [www.ochealthinfo.com/DMC-ODS](http://www.ochealthinfo.com/DMC-ODS)

يجب تقديم هذا الكتيب في الوقت الذي يصل فيه العضو إلى الخدمات لأول مرة.

تاريخ السريان 1: يناير 2025

## خط اللغة

### English Tagline

ATTENTION: If you need help in your language call 1-855-625-4657 (TTY: 711). Aids and services for people with disabilities, like documents in braille and large print, are also available. Call 1-866-308-3074 (TTY: 711). These services are free of charge.

### الشعار بالعربية (Arabic)

يُرجى الانتباه: إذا احتجت إلى المساعدة بلغتك، فاتصل بـ 1-855-625-4657

(TTY: 711). تتوفر أيضًا المساعدات والخدمات للأشخاص ذوي الإعاقة، مثل المستندات المكتوبة بطريقة بريل والخط الكبير. اتصل بـ 1-866-308-3074

(TTY: 711). هذه الخدمات مجانية.

### Հայերեն պիտակ (Armenian)

ՈՒՇԱԴՐՈՒԹՅՈՒՆ: Եթե Ձեզ օգնություն է հարկավոր Ձեր լեզվով, զանգահարեք 1-855-625-4657 (TTY: 711): Կան նաև օժանդակ միջոցներ ու ծառայություններ հաշմանդամություն ունեցող անձանց համար, օրինակ՝ Բրայլի գրատիպով ու խոշորատառ տպագրված նյութեր: Զանգահարեք 1-866-308-3074 (TTY: 711): Այդ ծառայություններն անվճար են:

### ប្រាសាទលំដាភាសាខ្មែរ (Cambodian)

ចំណាំ៖ បើអ្នក ត្រូវ ការជំនួយ ជាភាសា របស់អ្នក សូម  
ទូរស័ព្ទទៅលេខ 1-855-625-4657 (TTY: 711)។ ជំនួយ  
និង សេវាកម្ម សម្រាប់ ជនពិការ  
ដូចជាឯកសារសរសេរជាអក្សរផុស សម្រាប់ជនពិការភ្នែក  
ឬឯកសារសរសេរជាអក្សរពុម្ពធំ ក៏អាចរកបានផងដែរ។  
ទូរស័ព្ទមកលេខ 1-866-308-3074 (TTY: 711)។  
សេវាកម្មទាំងនេះមិនគិតថ្លៃឡើយ។

### **简体中文标语 (Chinese)**

请注意：如果您需要以您的母语提供帮助，请致电 1-855-625-4657 (TTY: 711)。另外还提供针对残疾人士的帮助和服务，例如盲文和需要较大字体阅读，也是方便取用的。请致电 1-866-308-3074 (TTY: 711)。这些服务都是免费的。

### **مطلب به زبان فارسی (Farsi)**

توجه: اگر می‌خواهید به زبان خود کمک دریافت کنید، با 1-855-625-4657 (TTY: 711) تماس بگیرید. کمک‌ها و خدمات مخصوص افراد دارای معلولیت، مانند نسخه‌های خط بریل و چاپ با حروف بزرگ، نیز موجود است. با 1-866-308-3074 (TTY: 711) تماس بگیرید. این خدمات رایگان ارائه می‌شوند.

## **हिंदी टैगलाइन (Hindi)**

ध्यान दें: अगर आपको अपनी भाषा में सहायता की आवश्यकता है तो 1-855-625-4657 (TTY: 711) पर कॉल करें। अशक्तता वाले लोगों के लिए सहायता और सेवाएं, जैसे ब्रेल और बड़े प्रिंट में भी दस्तावेज़ उपलब्ध हैं। 1-866-308-3074 (TTY: 711) पर कॉल करें। ये सेवाएं निःशुल्क हैं।

## **Nqe Lus Hmoob Cob (Hmong)**

CEEB TOOM: Yog koj xav tau kev pab txhais koj hom lus hu rau 1-855-625-4657 (TTY: 711). Muaj cov kev pab txhawb thiab kev pab cuam rau cov neeg xiam oob qhab, xws li puav leej muaj ua cov ntawv su thiab luam tawm ua tus ntawv loj. Hu rau 1-866-308-3074 (TTY: 711). Cov kev pab cuam no yog pab dawb xwb.

## **日本語表記 (Japanese)**

注意日本語での対応が必要な場合は 1-855-625-4657 (TTY: 711)へお電話ください。点字の資料や文字の拡大表示など、障がいをお持ちの方のためのサービスも用意しています。 1-866-308-3074 (TTY: 711)へお電話ください。これらのサービスは無料で提供しています。

## **한국어 태그라인 (Korean)**

유의사항: 귀하의 언어로 도움을 받고 싶으시면 1-855-625-4657 (TTY: 711) 번으로 문의하십시오.

점자나 큰 활자로 된 문서와 같이 장애가 있는 분들을 위한 도움과 서비스도 이용 가능합니다. 1-866-308-3074 (TTY: 711) 번으로 문의하십시오. 이러한 서비스는 무료로 제공됩니다.

## **ແທກໄລພາສາລາວ (Laotian)**

ປະກາດ:

ຖ້າທ່ານຕ້ອງການຄວາມຊ່ວຍເຫຼືອໃນພາສາຂອງທ່ານໃຫ້ໂທຫາເບີ 1-855-625-4657 (TTY: 711).

ຍັງມີຄວາມຊ່ວຍເຫຼືອແລະການບໍລິການສໍາລັບຄົນພິການເຊັ່ນເອກະສານທີ່ເປັນອັກສອນນູນແລະມິໂຕພິມໃຫຍ່ໃຫ້ໂທຫາເບີ 1-866-308-3074 (TTY: 711).

ການບໍລິການເຫຼົ່ານີ້ບໍ່ຕ້ອງເສຍຄ່າໃຊ້ຈ່າຍໃດໆ.

## **Mien Tagline (Mien)**

LONGC HNYOUV JANGX LONGX OC: Beiv taux meih qiemx longc mienh tengx faan benx meih nyei waac nor douc waac daaih lorx taux 1-855-625-4657 (TTY: 711). Liouh lorx jauv-louc tengx aengx caux nzie gong bun taux ninh mbuo wuaaic fangx mienh, beiv taux longc benx nzangc-pokc bun hluo mbiutc

aengx caux aamz mborqv benx domh sou se mbenc  
nzoih bun longc. Douc waac daaih lorx 1-866-308-  
3074 (TTY: 711). Naaiv deix nzie weih gong-bou  
jauv-louc se benx wang-henh tengx mv zuqc cuotv  
nyaanh oc.

### **ਪੰਜਾਬੀ ਟੈਗਲਾਈਨ (Punjabi)**

ਧਿਆਨ ਦਿਓ: ਜੇ ਤੁਹਾਨੂੰ ਆਪਣੀ ਭਾਸ਼ਾ ਵਿੱਚ ਮਦਦ ਦੀ ਲੋੜ ਹੈ ਤਾਂ  
ਕਾਲ ਕਰੋ 1-855-625-4657 (TTY: 711). ਅਪਾਹਜ ਲੋਕਾਂ ਲਈ  
ਸਹਾਇਤਾ ਅਤੇ ਸੇਵਾਵਾਂ, ਜਿਵੇਂ ਕਿ ਬ੍ਰੇਲ ਅਤੇ ਮੋਟੀ ਛਪਾਈ ਵਿੱਚ  
ਦਸਤਾਵੇਜ਼, ਵੀ ਉਪਲਬਧ ਹਨ। ਕਾਲ ਕਰੋ 1-866-308-3074  
(TTY: 711). ਇਹ ਸੇਵਾਵਾਂ ਮੁਫਤ ਹਨ।

### **Русский слоган (Russian)**

ВНИМАНИЕ! Если вам нужна помощь на вашем  
родном языке, звоните по номеру 1-855-625-4657  
(линия TTY: 711). Также предоставляются  
средства и услуги для людей с ограниченными  
возможностями, например документы крупным  
шрифтом или шрифтом Брайля. Звоните по  
номеру 1-866-308-3074 (линия TTY: 711). Такие  
услуги предоставляются бесплатно.

### **Mensaje en español (Spanish)**

ATENCIÓN: si necesita ayuda en su idioma, llame al  
1-855-625-4657 (TTY: 711). También ofrecemos  
asistencia y servicios para personas con  
discapacidades, como documentos en braille y con

letras grandes. Llame al 1-866-308-3074 (TTY: 711).  
Estos servicios son gratuitos.

### **Tagalog Tagline (Tagalog)**

ATENSIYON: Kung kailangan mo ng tulong sa iyong wika, tumawag sa 1-855-625-4657 (TTY: 711).

Mayroon ding mga tulong at serbisyo para sa mga taong may kapansanan, tulad ng mga dokumento sa braille at malaking print. Tumawag sa 1-866-308-3074 (TTY: 711). Libre ang mga serbisyonang ito.

### **แท็กไลน์ภาษาไทย (Thai)**

โปรดทราบ:

หากคุณต้องการความช่วยเหลือเป็นภาษาของคุณ กรุณาโทรศัพท์ไปที่หมายเลข

1-855-625-4657 (TTY: 711) นอกจากนี้

ยังพร้อมให้ความช่วยเหลือและบริการต่าง ๆ

สำหรับบุคคลที่มีความพิการ เช่น เอกสารต่าง ๆ

ที่เป็นอักษรเบรลล์และเอกสารที่พิมพ์ด้วยตัวอักษรขนาดใหญ่ กรุณาโทรศัพท์ไปที่หมายเลข 1-866-308-3074 (TTY:

711) ไม่มีค่าใช้จ่ายสำหรับบริการเหล่านี้

### **Примітка українською (Ukrainian)**

УВАГА! Якщо вам потрібна допомога вашою рідною мовою, телефонуйте на номер 1-855-625-4657 (TTY: 711). Люди з обмеженими

можливостями також можуть скористатися допоміжними засобами та послугами, наприклад, отримати документи, надруковані шрифтом

Брайля та великим шрифтом. Телефонуйте на номер 1-866-308-3074 (TTY: 711). Ці послуги безкоштовні.

### **Khẩu hiệu tiếng Việt (Vietnamese)**

CHÚ Ý: Nếu quý vị cần trợ giúp bằng ngôn ngữ của mình, vui lòng gọi số

1-855-625-4657 (TTY: 711). Chúng tôi cũng hỗ trợ và cung cấp các dịch vụ dành cho người khuyết tật, như tài liệu bằng chữ nổi Braille và chữ khổ lớn (chữ hoa). Vui lòng gọi số 1-866-308-3074 (TTY: 711). Các dịch vụ này đều miễn phí.

## جدول المحتويات



10	.....أخرى لغات و تنسيقات
11	.....الاتصال بالمقاطعة معلومات
13	.....الكتيب هذا من الغرض
15	السلوكية الصحة خدمات عن معلومات
19	. الوصول إلى خدمات الصحة السلوكية
31	.....اختيار مزود
	حقل في الوصول إلى سجلات الصحة السلوكية ومعلومات دليل مقدمي الخدمات باستخدام الأجهزة الذكية
35	.....
36	..... نطاق الخدمات
	الخدمات المتاحة عن طريق الهاتف أو
63	..... الخدمات الصحية عن بعد
	عملية حل المشكلة: لتقديم تظلم أو استئناف
64	..... أو طلب جلسة استماع عادلة للدولة
81	.....التوجيه المسبق
83	..... الحقوق والمسؤوليات
96	..... معلومات إضافية عن مقاطعتك
97	..... إشعار عدم التمييز

## تنسيقات و لغات أخرى

### لغات اخرى

إذا كنت بحاجة إلى مساعدة بلغتك اتصل بالرقم  
1-888-625-4657 (TTY:711) .  
المستندات مثل الإعاقة، ذوي للأشخاص وخدمات مساعدة وسائل أيضاً  
1-866-308-3074 بالرقم اتصل .الكبيرة والطباعة برايل بطريقة  
مجانية الخدمات هذه

### تنسيقات أخرى

طريقة مثل أخرى، بتنسيقات المعلومات هذه على الحصول يمكنك  
الإلكترونية والتنسيقات والصوت، نقطة، 20 من كبير بخط برايل والطباعة  
المقاطعة هاتف برقم اتصل .عليك تكلفة أي دون إليها الوصول يسهل التي  
(TTY: 711). مجاني الاتصال الكتيب هذا غلاف على المدرج

### خدمات الترجمة

مدار على مؤهل، فوري مترجم من الشفوية الترجمة خدمات المقاطعة توفر  
العائلة أفراد أحد استخدام عليك يتعين لا .عليك تكلفة أي دون ساعة، 24  
كترجمين الفُصّر استخدام نشجع لا نحن .فوري كترجم صديق أو  
واللغوية الفورية الترجمة خدمات تتوفر .طارئة حالة كانت إذا فوريين،  
في ساعة 24 مدار على متاحة المساعدة .عليك تكلفة أي دون والثقافية  
على للحصول أو اللغوية المساعدة على للحصول الأسبوع في أيام 7 اليوم،  
غلاف على المدرج المقاطعة هاتف برقم اتصل مختلفة، بلغة الكتيب هذا  
مجاني الاتصال (TTY:711) الكتيب هذا

## معلومات الاتصال بالمقاطعة

نحن هنا للمساعدة. ستساعدك معلومات الاتصال الخاصة بالمقاطعة التالية في الحصول على الخدمات التي تحتاجها.

رقم هاتف المقاطعة: 3074-308-866

خط وصول مقاطعة 7/24: 8641-723-800

مواقع الصحة السلوكية في المقاطعة:

خدمات الصحة النفسية المتخصصة

[www.ochalthinfo.com/MHP](http://www.ochalthinfo.com/MHP)

خدمات اضطراب تعاطي المخدرات

[www.ochalthinfo.com/DMC-ODS](http://www.ochalthinfo.com/DMC-ODS)

موقع دليل مزود المقاطعة:

[www.ochalthcareagency.com/mhp](http://www.ochalthcareagency.com/mhp)

الارتباط التشعبي لواجهات برمجة تطبيقات وصول المرضى في المقاطعة  
(APIs):

من أتصل إذا كانت لدي أفكار انتحارية؟

إذا كنت أنت أو أي شخص تعرفه في أزمة ، فيرجى الاتصال بـ 988

National Suicide and Crisis Lifeline على 988 أو

TALK-273-800-1 Suicide Prevention Lifeline على الرقم

(8255). الدردشة متاحة على [./https://988lifeline.org](https://988lifeline.org)

للوصول إلى برامجك المحلية ، يرجى الاتصال بخط الوصول 7/24  
المذكور أعلاه.

## الغرض من هذا الكتيب

### لماذا من المهم قراءة هذا الكتيب؟

لدى مقاطعتك خطة للصحة النفسية تقدم خدمات الصحة النفسية المعروفة باسم "خدمات الصحة النفسية المتخصصة". بالإضافة إلى ذلك، يوجد في مقاطعتك نظام التوصيل المنظم لخدمات ميدي-كال المنظمة للمخدرات الذي يقدم خدمات لتعاطي الكحول أو المخدرات، والمعروفة باسم "خدمات اضطراب تعاطي المخدرات" تُعرف هذه الخدمات معًا باسم "خدمات الصحة السلوكية"، ومن المهم أن تكون لديك معلومات عن هذه الخدمات حتى تتمكن من الحصول على الرعاية التي تحتاجها يشرح هذا الكتيب مزاياك وكيفية الحصول على الرعاية. كما أنه سيجيب على العديد من أسئلتك

سوف تتعلم:

- كيفية الحصول على خدمات الصحة السلوكية من خلال مقاطعتك
- ما هي المزايا التي يمكنك الحصول عليها
- ماذا تفعل إذا كان لديك سؤال أو مشكلة
- حقوقك ومسؤولياتك كعضو في مقاطعتك
- إذا كانت هناك معلومات إضافية عن مقاطعتك، والتي يمكن الإشارة

إليها في

### بداية هذا الكتيب

إذا لم تقرأ هذا الكتيب الآن، فعليك الاحتفاظ به حتى تتمكن من قراءته لاحقًا. من المفترض استخدام هذا الكتيب مع الكتاب الذي حصلت عليه عند

تسجيلك للحصول على مزايا ميدي-كال الخاصة بك .إذا كانت لديك أي أسئلة حول مزايا ميدي-كال الخاصة بك، فاتصل بالمقاطعة باستخدام رقم الهاتف الموجود في مقدمة هذا الكتاب ميدي-كال؟ أين يمكنني الذهاب للحصول على مزيد من المعلومات حول

قم بزيارة الموقع الإلكتروني لإدارة خدمات الرعاية الصحية على

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

لمزيد من المعلومات حول ميدي-كال.

## معلومات عن خدمات الصحة السلوكية

### كيف تعرف ما إذا كنت أنت أو شخص تعرفه بحاجة إلى المساعدة؟

يمر الكثير من الناس بأوقات عصيبة في الحياة وقد يعانون من مشاكل في الصحة النفسية أو تعاطي المخدرات. أهم شيء يجب تذكره هو أن المساعدة متاحة. إذا كنت أنت أو أحد أفراد أسرتك مؤهلاً للحصول على ميدوي-كال وتحتاج إلى خدمات الصحة السلوكية، فيجب عليك الاتصال بخط الوصول على مدار الساعة طوال أيام الأسبوع المدرج على غلاف هذا الكتيب يمكن أن تساعدك خطة الرعاية المُدارة الخاصة بك أيضًا في الاتصال بمقاطعتك إذا كانوا يعتقدون أنك أو أحد أفراد أسرتك بحاجة إلى خدمات صحية سلوكية لا تغطيها خطة الرعاية المُدارة. ستساعدك مقاطعتك في العثور على مزود للخدمات التي قد تحتاجها. يمكن أن تساعدك القائمة أدناه في تحديد ما إذا كنت أنت أو أحد أفراد أسرتك بحاجة إلى المساعدة. في حالة وجود أكثر من علامة واحدة أو حدوثها لفترة طويلة، فقد تكون علامة على وجود مشكلة أكثر خطورة تتطلب مساعدة متخصصة. فيما يلي بعض العلامات الشائعة التي قد تحتاج إلى المساعدة في حالة الصحة النفسية أو حالة تعاطي المخدرات

### الأفكار والمشاعر

- تغيرات مزاجية قوية، ربما بدون سبب، مثل
  - القلق أو الخوف الشديد
  - الحزن الشديد أو الانخفاض الشديد
  - جيد جدًا، على قمة العالم
  - المزاجية أو الغضب لفترة طويلة جدًا

- التفكير في الانتحار
- التركيز فقط على الحصول على الكحول أو المخدرات أو تعاطيها
- مشاكل في التركيز أو الذاكرة أو التفكير المنطقي والكلام الذي يصعب تفسيره
- مشاكل في السمع أو الرؤية أو الإحساس بالأشياء التي يصعب تفسيرها أو التي يقول معظم الناس أنها غير موجودة

## مشاكل جسدية

- العديد من المشاكل الجسدية، ربما بدون أسباب واضحة، مثل:
  - الصداع
  - ألم المعدة
  - النوم كثيرًا أو قليلًا جدًا
  - الإفراط في الأكل أو التقليل منه
  - عدم القدرة على التحدث بوضوح
- تراجع المظهر أو الاهتمام الشديد بالمظهر، مثل:
  - فقدان الوزن أو زيادته المفاجئة
  - احمرار العينين واتساع حدقة العين بشكل غير معتاد
  - روائح غريبة على النفس أو الجسم أو الملابس

## السلوكيات

- وجود عواقب في سلوكك بسبب تغيرات في صحتك النفسية أو تعاطي الكحول أو المخدرات، مثل:
  - وجود مشاكل في العمل أو المدرسة
  - مشاكل في علاقاتك مع أشخاص آخرين أو العائلة أو الأصدقاء

- نسيان التزاماتك
- عدم القدرة على القيام بالأنشطة اليومية المعتادة
- تجنب الأصدقاء أو العائلة أو الأنشطة الاجتماعية
- وجود سلوك سري أو الحاجة السرية للمال
- التورط مع النظام القانوني بسبب تغيرات في صحتك النفسية أو تعاطي الكحول أو
- المخدرات

## الأعضاء الذين تقل أعمارهم عن 21 عامًا كيف أعرف متى يحتاج الطفل أو المراهق إلى المساعدة؟

يمكنك الاتصال بمقاطعتك أو خطة الرعاية المدارة لإجراء فحص وتقييم لطفلك أو ابنك المراهق إذا كنت تعتقد أنه تظهر عليه علامات حالة صحية سلوكية. إذا كان طفلك أو ابنك المراهق مؤهلاً للحصول على ميدي-كال و التقييم أن هناك حاجة إلى خدمات الصحة السلوكية، فستقوم المقاطعة بالترتيب لتلقي طفلك أو ابنك المراهق خدمات الصحة السلوكية. يمكن لخطة الرعاية المدارة أن تساعدك أيضًا في الاتصال بالمقاطعة إذا كانوا يعتقدون أن طفلك أو ابنك المراهق يحتاج إلى خدمات صحية سلوكية لا تغطيها خطة الرعاية المدارة. هناك أيضًا خدمات متاحة للأباء والأمهات الذين يشعرون بالتوتر بسبب كونهم آباء وأمهات

قد لا يحتاج القاصرون البالغون من العمر 12 عامًا أو أكثر إلى موافقة الوالدين لتلقي خدمات الصحة النفسية للمرضى الخارجيين أو خدمات المأوى السكني إذا كان الشخص المهني المعالج يعتقد أن القاصر ناضج بما يكفي للمشاركة في خدمات الصحة السلوكية أو خدمات المأوى السكني. قد لا يحتاج القاصرون البالغون من العمر 12 عامًا أو أكثر إلى موافقة الوالدين لتلقي الرعاية الطبية والاستشارة لعلاج مشكلة متعلقة

باضطراب تعاطي المخدرات .تكون مشاركة الوالدين أو الوصي مطلوبة  
ما لم يقرر الشخص المهني المعالج أن مشاركتهم ستكون غير مناسبة بعد  
التشاور مع القاصر

يمكن أن تساعدك القائمة أدناه في تحديد ما إذا كان طفلك أو ابنك المراهق  
بحاجة إلى مساعدة. إذا كانت هناك أكثر من علامة واحدة موجودة أو  
استمرت لفترة طويلة ، فقد يكون طفلك أو ابنك المراهق يعاني من مشكلة  
أكثر خطورة تتطلب مساعدة مهنية. فيما يلي بعض العلامات التي يجب  
البحث عنها:

- الكثير من المتاعب في الانتباه أو البقاء ساكنين ، مما يعرضهم لخطر  
جسدي أو يسبب مشاكل مدرسية
- قلق قوي أو خوف تعترض طريق الأنشطة اليومية
- خوف كبير مفاجئ دون سبب ، وأحيانا مع تسارع معدل ضربات  
القلب أو التنفس السريع
- يشعر بالحزن الشديد أو يبقى بعيدا عن الآخرين لمدة أسبوعين أو أكثر  
، مما يسبب مشاكل في الأنشطة اليومية
- تقلبات مزاجية قوية تسبب مشاكل في العلاقات
- تغييرات كبيرة في السلوك
- عدم تناول الطعام أو التقيؤ أو استخدام الأدوية للتسبب في فقدان الوزن
- الاستخدام المتكرر للكحول أو المخدرات
- سلوك شديد خارج عن السيطرة التي يمكن أن تؤذي النفس أو الآخرين
- خطط جادة أو محاولات لإيذاء أو قتل النفس
- معارك متكررة أو استخدام سلاح أو خطة جادة لإيذاء الآخرين

## الوصول إلى خدمات الصحة السلوكية

### كيف أحصل على خدمات الصحة السلوكية؟

إذا كنت تعتقد أنك بحاجة إلى خدمات الصحة السلوكية مثل خدمات الصحة النفسية و/أو خدمات اضطراب تعاطي المخدرات ، فيمكنك الاتصال بمقاطعتك باستخدام رقم الهاتف المدرج على غلاف هذا الكتيب. بمجرد الاتصال بالمقاطعة ، ستتلقى فحصا وسيتم تحديد موعد لإجراء تقييم.

يمكنك أيضا طلب خدمات الصحة السلوكية من خطة الرعاية المدارة الخاصة بك إذا كنت عضوا. إذا حددت خطة الرعاية المدارة أنك تستوفي معايير الوصول لخدمات الصحة السلوكية ، فستساعدك خطة الرعاية المدارة في الحصول على تقييم لتلقي خدمات الصحة السلوكية من خلال مقاطعتك. في النهاية ، لا يوجد باب خاطئ للحصول على خدمات الصحة السلوكية. قد تتمكن حتى من تلقي خدمات الصحة السلوكية من خلال خطة الرعاية المدارة الخاصة بك بالإضافة إلى خدمات الصحة السلوكية من خلال مقاطعتك. يمكنك الوصول إلى هذه الخدمات من خلال مقدم خدمات الصحة السلوكية الخاص بك إذا قرر مزودك أن الخدمات مناسبة لك سريريا وطالما أن هذه الخدمات منسقة وليست مكررة.

بالإضافة إلى ذلك ، ضع في اعتبارك ما يلي:

- ضع في اعتبارك ما يلي قد تتم إحالتك إلى مقاطعتك للحصول على خدمات الصحة السلوكية من قبل شخص أو منظمة أخرى ، بما في ذلك طبيبك / طبيبك العام أو المدرسة أو أحد أفراد الأسرة أو الوصي

أو خطة الرعاية المدارة أو وكالات المقاطعة الأخرى. عادة ، سيحتاج طبيبك أو خطة الرعاية المدارة إلى موافقتك أو إذن الوالد أو مقدم الرعاية للطفل ، لإجراء الإحالة مباشرة إلى المقاطعة ، ما لم تكن هناك حالة طارئة.

- قد لا ترفض مقاطعتك طلبا لإجراء تقييم أولي لتحديد ما إذا كنت تستوفي معايير تلقي خدمات الصحة السلوكية.
- يمكن تقديم خدمات الصحة السلوكية من قبل المقاطعة أو مقدمي الخدمات الآخرين الذين تتعاقد معهم المقاطعة (مثل العيادات أو مراكز العلاج أو المنظمات المجتمعية أو مقدمي الخدمات الفردية).

### أين يمكنني الحصول على خدمات الصحة السلوكية؟

يمكنك الحصول على خدمات الصحة السلوكية في المقاطعة التي تعيش فيها ، وخارج مقاطعتك إذا لزم الأمر. كل مقاطعة لديها خدمات الصحة السلوكية للأطفال والشباب والبالغين وكبار السن. إذا كان عمرك أقل من 21 عاما ، فأنت مؤهل للحصول على تغطية ومزايا إضافية بموجب الفحص المبكر والدوري والتشخيص والعلاج. راجع قسم "الفحص المبكر والدوري والتشخيص والعلاج" من هذا الكتيب لمزيد من المعلومات.

ستساعدك مقاطعتك في العثور على مقدم خدمة يمكنه تزويدك بالرعاية التي تحتاجها. يجب أن تحيلك المقاطعة إلى أقرب مزود لمنزلك ، أو ضمن معايير الوقت أو المسافة التي ستلبي احتياجاتك.

## متى يمكنني الحصول على خدمات الصحة السلوكية؟

يجب أن تفي مقاطعتك بمعايير وقت الموعد عند جدولة خدمة لك. بالنسبة لخدمات الصحة النفسية ، يجب أن تقدم لك المقاطعة موعداً:

- في غضون 10 أيام عمل من طلبك غير العاجل لبدء الخدمات مع خطة الصحة النفسية ؛
- في غضون 48 ساعة إذا طلبت خدمات لحالة عاجلة ؛
- في غضون 15 يوم عمل من طلبك غير العاجل للحصول على موعد مع طبيب نفسي ؛ و
- في غضون 10 أيام عمل من الموعد المسبق لمواعيد المتابعة غير العاجلة للظروف المستمرة.

بالنسبة لخدمات اضطراب تعاطي المخدرات ، يجب أن تقدم لك المقاطعة موعداً:

- في غضون 10 أيام عمل من طلبك غير العاجل لبدء الخدمات مع مزود اضطراب تعاطي المخدرات لخدمات العيادات الخارجية والعيادات الخارجية المكثفة ؛
- في غضون 3 أيام عمل من طلبك للحصول على خدمات برنامج علاج المخدرات ؛

- موعد متابعة غير عاجل في غضون 10 أيام إذا كنت تخضع لدورة علاجية لاضطراب مستمر في تعاطي المخدرات، باستثناء بعض الحالات التي حددها مقدم العلاج الخاص بك.

ومع ذلك ، قد تكون هذه الأوقات أطول إذا قرر مزودك أن وقت الانتظار الأطول مناسب طبيًا وغير ضار بصحتك. إذا تم إخبارك بأنه تم وضعك في قائمة انتظار وتشعر أن طول الفترة الزمنية ضار بصحتك ، فاتصل بمقاطعتك على رقم الهاتف المدرج على غلاف هذا الكتيب. لديك الحق في تقديم شكوى إذا لم تتلق الرعاية في الوقت المناسب. لمزيد من المعلومات حول تقديم تظلم، راجع قسم "عملية التظلم" في هذا الدليل.

## ما خدمات الطوارئ؟

خدمات الطوارئ عبارة عن خدمات مقدمة للمستفيدين الذين يعانون من حالة مرضية غير متوقعة، بما في ذلك الحالات المرضية النفسية الطارئة. يُعد الشخص مصابًا بحالة مرضية طارئة عندما يعاني من أعراض شديدة (ربما تشمل ألمًا شديدًا)، ويستطيع الشخص العادي أن يتوقع حدوث أي مما يلي في أي لحظة بناءً على معطيات منطقية:

- يمكن أن تكون صحة الفرد أو صحة الجنين في وضع خطر
- مشكلة (مشكلات) خطيرة في وظائف الجسم
- مشكلة (مشكلات) خطيرة في أي عضو أو جزء من الجسم

يُعد الفرد مصابًا بحالة مرضية نفسية طارئة عندما يعتقد الشخص العادي أن شخصًا ما:

- يمثل خطرًا قائمًا على نفسه أو على شخص آخر بسبب حالة صحية

- عقلية أو يُشتبه بإصابته بحالة صحية عقلية.
- غير قادر على الفور على توفير الطعام أو تناوله أو استخدام الملابس أو المأوى بسبب ما يبدو أنه حالة صحية عقلية.
- تُقدم خدمات الطوارئ على مدار الساعة طوال أيام الأسبوع للمستفيدين من Medi-Cal. وليست هناك حاجة إلى الحصول على إذن مسبق للحصول على خدمات الطوارئ؛ فإن برنامج Medi-Cal سيغطي الحالات الطارئة، سواء كانت الحالة ناتجة عن حالة مرضية أو حالة صحية عقلية (الأفكار والمشاعر والسلوكيات التي هي مصدر للضييق و / أو الخلل الوظيفي فيما يتعلق بالذات أو الآخرين). إذا كنت مسجلاً في برنامج Medi-Cal، فلن تصلك فاتورة لدفع تكاليف التوجه إلى غرفة الطوارئ، حتى لو تبين أنها ليست حالة طارئة. وإذا كنت تعتقد أن لديك حالة طارئة، فاتصل برقم الطوارئ 911 أو توجه إلى أي مستشفى أو أي مكان آخر للحصول على المساعدة.
- هل يجب علي الدفع مقابل برنامج Medi-Cal؟
- قد تضطر إلى الدفع مقابل Medi-Cal اعتماداً على مبلغ المال الذي تحصل عليه أو تكسبه كل شهر.
- إذا كان دخلك أقل من حدود Medi-Cal بالنسبة لحجم عائلتك، فلن تضطر إلى الدفع مقابل خدمات Medi-Cal.
- إذا كان دخلك أكثر من حدود Medi-Cal بالنسبة لحجم عائلتك، فسيتعين عليك دفع بعض المال مقابل خدمات العلاج الطبي أو علاج اضطراب تعاطي المخدرات. يسمى المبلغ الذي تدفعه "حصتك من التكلفة". بمجرد دفع "حصتك من التكلفة"، سيدفع برنامج Medi-Cal بقية فواتيرك الطبية المغطاة لذلك الشهر. في الأشهر التي لا يكون لديك فيها نفقات طبية، لا يتعين عليك دفع أي شيء.
- قد تضطر إلى دفع "دفعة مشتركة" لأي علاج بموجب برنامج Medi-Cal. هذا يعني أنك تدفع مبلغاً من جيبك في كل مرة تحصل فيها على خدمة طبية أو علاج اضطراب تعاطي المخدرات أو دواء

موصوف (دواء) ودفع مشترك إذا ذهبت إلى

## بمن يجب أن أتصل إذا راودتني أفكار انتحارية؟

إذا كنت أنت أو أي شخص تعرفه يعاني أزمة، يرجى الاتصال بخدمة شريان الحياة الوطني لمنع الانتحار (National Suicide Prevention Lifeline) على الرقم **988** أو **1-800-273-TALK (8255)**. الدردشة متاحة في [./https://988lifeline.org](https://988lifeline.org)

بالنسبة إلى السكان المحليين الذين يطلبون المساعدة في الأزمات ويودون الحصول على خدمات برامج الصحة العقلية المحلية، يرجى التواصل مع: فريق تقييم الأزمات (Crisis Assessment Team, CAT) المتنقل: اتصل بخدمة OC Links على مدار الساعة طوال أيام الأسبوع على الرقم (855) 625-4657

الخط الساخن لخدمات الدعم العاطفي ( Emotional Support ) (Warmline) طوال أيام الأسبوع وعلى مدار الساعة على الرقم: (877) 910-WARM / (877) 910-9276

خطة الصحة العقلية على الرقم: (800) 723-8641

أين يمكنني الذهاب للحصول على مزيد من المعلومات حول Medi-Cal؟  
تفضل بزيارة موقع الويب الخاص بإدارة خدمات الرعاية الصحية على <https://www.dhcs.ca.gov/services/medi-cal/eligibility/Pages/Beneficiaries.aspx> لمزيد من المعلومات حول Medi-Cal.

## من يقرر الخدمات التي سأتلقاها؟

تشارك أنت ومزودك والمقاطعة في تحديد الخدمات التي تحتاج إلى تلقيها. سيتحدث معك أخصائي الصحة السلوكية وسيساعد في تحديد نوع الخدمات المطلوبة.

لا تحتاج إلى معرفة ما إذا كان لديك تشخيص صحي سلوكي أو حالة صحية سلوكية محددة لطلب المساعدة. ستتمكن من تلقي بعض الخدمات بينما يكمل مزودك التقييم.

إذا كان عمرك أقل من 21 عاما ، فقد تتمكن أيضا من الوصول إلى خدمات الصحة السلوكية إذا كنت تعاني من حالة صحية سلوكية بسبب الصدمة أو المشاركة في نظام رعاية الطفل أو مشاركة قضاء الأحداث أو التشرّد. بالإضافة إلى ذلك ، إذا كان عمرك أقل من 21 عاما ، فيجب على المقاطعة تقديم الخدمات اللازمة طبيا للمساعدة في حالتك الصحية السلوكية. تعتبر الخدمات التي تحافظ على حالة صحية سلوكية أو تدعمها أو تحسنها أو تجعلها أكثر تحملا ضرورية من الناحية الطبية.

قد تتطلب بعض الخدمات إذنا مسبقا من المقاطعة. تشمل الخدمات التي تتطلب إذنا مسبقا الخدمات المنزلية المكثفة ، والعلاج النهاري المكثف ، وإعادة التأهيل النهاري ، والخدمات السلوكية العلاجية ، والرعاية العلاجية البديلة ، والخدمات السكنية لاضطراب تعاطي المخدرات. يمكنك أن تطلب من المقاطعة مزيدا من المعلومات حول عملية التفويض المسبق. اتصل

بمقاطعتك باستخدام رقم الهاتف الموجود على غلاف هذا الكتيب لطلب معلومات إضافية.

يجب أن تتبع عملية تفويض المقاطعة جداول زمنية محددة.

- للحصول على ترخيص اضطراب تعاطي المخدرات القياسي ، يجب أن تقرر المقاطعة طلب مزودك في غضون 14 يوما تقويميا.

○ إذا طلبت أنت أو مزودك ، أو إذا اعتقدت المقاطعة أنه من مصلحتك الحصول على مزيد من المعلومات من مزودك ، فيمكن تمديد الجدول الزمني لمدة تصل إلى 14 يوما تقويميا آخر. مثال على الحالات التي قد يكون فيها التمديد في مصلحتك هو عندما تعتقد المقاطعة أنها قد تكون قادرة على الموافقة على طلب مقدم الخدمة للحصول على إذن إذا كان لدى المقاطعة معلومات إضافية من مزودك وسيتعين عليها رفض الطلب بدون المعلومات. إذا مددت المقاطعة الجدول الزمني ، فسترسل لك المقاطعة إشعارا كتابيا حول التمديد.

- للحصول على تصريح قياسي مسبق للصحة العقلية ، يجب أن تقرر المقاطعة بناء على طلب مقدم الخدمة الخاص بك بالسرعة التي تتطلبها حالتك ، ولكن لا تتجاوز خمسة (5) أيام عمل من وقت تلقي المقاطعة للطلب.

○ على سبيل المثال ، إذا كان اتباع الإطار الزمني القياسي قد يعرض حياتك أو صحتك أو قدرتك على تحقيق أقصى قدر من

الوظائف أو صيانتها أو استعادتها للخطر ، فيجب على مقاطعتك التسرع في اتخاذ قرار التفويض وتقديم إشعار بناء على إطار زمني يتعلق بحالتك الصحية في موعد لا يتجاوز 72 ساعة بعد استلام طلب الخدمة. يجوز لمقاطعتك تمديد الوقت لمدة تصل إلى 14 يوما تقويميا إضافيا بعد تلقي المقاطعة للطلب إذا طلبت أنت أو مزود الخدمة الخاص بك التمديد أو قدمت المقاطعة تبريرا لسبب كون التمديد في مصلحتك.

في كلتا الحالتين ، إذا مددت المقاطعة الجدول الزمني لطلب تفويض الموفر ، فسترسل لك المقاطعة إشعارا كتابيا حول التمديد. إذا لم تتخذ المقاطعة قرارا ضمن الجداول الزمنية المدرجة أو رفضت أو أخرت أو خفضت أو أنهت الخدمات المطلوبة ، فيجب على المقاطعة أن ترسل إليك إشعارا بتحديد المنافع السلبية يخبرك بأن الخدمات قد تم رفضها أو تأخيرها أو تخفيضها أو إنهاؤها ، وإبلاغك بأنه يمكنك تقديم استئناف ، وإعطائك معلومات حول كيفية تقديم استئناف.

يمكنك أن تطلب من المقاطعة مزيدا من المعلومات حول عملية التفويض الخاصة بها.

إذا كنت لا توافق على قرار المقاطعة بشأن عملية التفويض ، فيمكنك تقديم استئناف. لمزيد من المعلومات، راجع قسم "حل المشكلة" من هذا الكتيب.

## ما هي الضرورة الطبية؟

يجب أن تكون الخدمات التي تتلقاها ضرورية طبيا ومناسبة سريريا لمعالجة حالتك. بالنسبة للأعضاء الذين تبلغ أعمارهم 21 عاما أو أكثر ، تكون الخدمة ضرورية طبيا عندما تكون معقولة وضرورية لحماية حياتك أو منع مرض أو إعاقة كبيرة أو تحسين الألم الشديد.

بالنسبة للأعضاء الذين تقل أعمارهم عن 21 عاما ، تعتبر الخدمة ضرورية طبيا إذا كانت تصحح أو تحافظ على أو تدعم أو تحسن أو تجعل حالة صحية سلوكية أكثر تحملا. تعتبر الخدمات التي تحافظ على حالة صحية سلوكية أو تدعمها أو تحسنها أو تجعلها أكثر تحملا ضرورية طبيا ويتم تغطيتها كخدمات الفحص المبكر والدوري والتشخيص والعلاج.

## كيف أحصل على خدمات الصحة النفسية الأخرى التي لا تغطيها المقاطعة؟

إذا كنت مسجلا في خطة رعاية مدارة ، فيمكنك الوصول إلى خدمات الصحة النفسية للمرضى الخارجيين التالية من خلال خطة الرعاية المدارة الخاصة بك:

- تقييم الصحة النفسية وعلاجها، بما في ذلك العلاج الفردي والجماعي والأسري.
- الاختبارات النفسية والنفسية العصبية ، عندما يشار إليها سريريا لتقييم حالة الصحة النفسية.
- خدمات العيادات الخارجية لأغراض مراقبة الأدوية الموصوفة.

• استشارة نفسية.

للحصول على إحدى الخدمات المذكورة أعلاه ، اتصل بخطة الرعاية المدارية الخاصة بك مباشرة. إذا لم تكن في خطة الرعاية المدارية، قد تتمكن من الحصول على هذه الخدمات من مقدمي الخدمات الفرديين والعيادات التي تقبل برنامج ميدي-كال. قد تكون المقاطعة قادرة على مساعدتك في العثور على مزود أو عيادة.

يمكن لأي صيدلية تقبل برنامج ميدي-كال ملء الوصفات الطبية لعلاج حالة الصحة النفسية. يرجى ملاحظة أن معظم الأدوية الموصوفة طبياً التي تقدمها صيدلية، تسمى ميدي-كال Rx، مغطاة بموجب برنامج ميدي-كال للرسوم مقابل الخدمة، وليس خطة الرعاية المدارية الخاصة بك.

**ما خدمات اضطراب تعاطي المخدرات الأخرى المتوفرة من خطط الرعاية المدارية أو برنامج ميدي-كال "رسوم مقابل الخدمة"؟**

يجب أن توفر خطط الرعاية المدارية خدمات اضطراب تعاطي المخدرات المغطاة في أماكن الرعاية الأولية وفحص التبغ والكحول والمخدرات غير القانونية. يجب أن تغطي أيضاً خدمات اضطراب تعاطي المخدرات للأعضاء الحوامل وفحص تعاطي الكحول والمخدرات والتقييم والتدخلات الموجزة والإحالة إلى إعداد العلاج المناسب للأعضاء الذين تبلغ أعمارهم 11 عاماً فما فوق. يجب أن توفر خطط الرعاية المدارية أو ترتب خدمات لأدوية علاج الإدمان (المعروفة أيضاً باسم العلاج بمساعدة الأدوية) المقدمة في الرعاية الأولية ومستشفى المرضى الداخليين وأقسام الطوارئ وغيرها من الإعدادات الطبية المتعاقد عليها. يجب أن توفر خطط الرعاية المدارية

أيضا خدمات الطوارئ اللازمة لتحقيق الاستقرار للعضو ، بما في ذلك إزالة السموم الطوعية للمرضى الداخليين.

## كيف أحصل على خدمات ميدي-كال الأخرى (الرعاية الأولية/ ميدي-كال)؟

إذا كنت مشتركاً في خطة رعاية مدارة ، فإن المقاطعة مسؤولة عن إيجاد مزود لك. إذا لم تكن مسجلاً في خطة رعاية مدارة ولديك برنامج ميدي-كال "منتظم" ، ويسمى أيضاً برنامج ميدي-كال للرسوم مقابل الخدمة، فيمكنك الذهاب إلى أي مقدم خدمة يقبل برنامج ميدي-كال. يجب أن تخبر مقدم الخدمة الخاص بك أن لديك برنامج ميدي-كال قبل البدء في الحصول على الخدمات. خلاف ذلك ، قد تتم محاسبتك على هذه الخدمات. يمكنك استخدام مقدم رعاية خارج خطة الرعاية المدارة الخاصة بك لخدمات تنظيم الأسرة.

## لماذا قد أحتاج إلى خدمات مستشفى المرضى النفسيين الداخليين؟

قد يتم إدخالك إلى المستشفى إذا كنت تعاني من حالة صحية عقلية أو علامات حالة صحية عقلية لا يمكن علاجها بأمان بمستوى أقل من الرعاية ، وبسبب حالة الصحة النفسية أو أعراض حالة الصحة النفسية ، فأنت:

- تمثل خطراً على نفسك أو الآخرين أو الممتلكات.
- غير قادر على الاعتناء بنفسك بالطعام أو الملابس أو المأوى.
- تشكل خطراً شديداً على صحتك البدنية.
- لديك تدهور كبير في القدرة على العمل نتيجة لحالة صحية عقلية.
- تحتاج إلى تقييم أو علاج دوائي أو علاج آخر لا يمكن توفيره إلا في المستشفى.

## اختيار مزود

### كيف أجد مزودا لخدمات الصحة السلوكية التي أحتاجها؟

مطلوب من مقاطعتك نشر دليل مزود حالي عبر الإنترنت. يمكنك العثور على رابط دليل الموفر في قسم جهة اتصال المقاطعة في هذا الكتيب. يحتوي الدليل على معلومات حول مكان وجود مقدمي الخدمات والخدمات التي يقدمونها ومعلومات أخرى لمساعدتك في الوصول إلى الرعاية ، بما في ذلك معلومات حول الخدمات الثقافية واللغوية المتوفرة من مقدمي الخدمات.

إذا كانت لديك أسئلة حول مقدمي الخدمة الحاليين أو ترغب في الحصول على دليل مزود محدث ، فقم بزيارة موقع الويب الخاص بمقاطعتك أو استخدم رقم الهاتف الموجود على غلاف هذا الكتيب. يمكنك الحصول على قائمة بمقدمي الخدمات كتابيا أو عن طريق البريد إذا طلبت ذلك.

**ملاحظة:** قد تضع المقاطعة بعض القيود على اختيارك لمقدمي الخدمات. عندما تبدأ في تلقي خدمات خدمات الصحة السلوكية لأول مرة ، يمكنك أن تطالب من مقاطعتك تزويدك باختيار أولي لاثنتين على الأقل من مقدمي الخدمات. يجب أن تسمح لك مقاطعتك أيضا بتغيير مقدمي الخدمة. إذا طلبت تغيير مقدمي الخدمة ، فيجب أن تسمح لك المقاطعة بالاختيار بين اثنتين على الأقل من مقدمي الخدمة عندما يكون ذلك ممكنا. مقاطعتك مسؤولة عن ضمان حصولك على الرعاية في الوقت المناسب وأن هناك عددا كافيا من

مقدمي الخدمات المقربين منك للتأكد من أنه يمكنك الحصول على خدمات الصحة السلوكية المغطاة إذا كنت بحاجة إليها.

في بعض الأحيان، يختار مقدمو الخدمات المتعاقدون مع المقاطعة التوقف عن تقديم خدمات الصحة السلوكية لأنهم قد لا يتعاقدون مع المقاطعة بعد الآن، أو لم يعودوا يقبلون برنامج ميدي-كال. عندما يحدث هذا ، يجب على المقاطعة بذل جهد حسن النية لتقديم إشعار كتابي لكل شخص كان يتلقى خدمات من مقدم الخدمة. أنت مطالب بالحصول على إشعار قبل 30 يوما تقويميا من تاريخ سريان الإنهاء أو 15 يوما تقويميا بعد أن تعرف المقاطعة أن المزود سيتوقف عن العمل. عندما يحدث هذا ، يجب أن تسمح لك مقاطعتك بمواصلة تلقي الخدمات من المزود الذي غادر المقاطعة ، إذا وافقت أنت ومقدم الخدمة. وهذا ما يسمى "استمرارية الرعاية" ويتم شرحه أدناه.

**ملاحظة:** يمكن أيضا للأفراد الهنود الأمريكيين وسكان الأسكا الأصليين المؤهلين للحصول على برنامج ميدي-كال والمقيمين في المقاطعات التي اختارت نظام التسليم المنظم للأدوية ميدي-كال الحصول على خدمات نظام التسليم المنظم للأدوية من ميدي-كال من خلال مقدمي الرعاية الصحية الهنود الحاصلين على شهادة ميدي-كال اللازمة للأدوية.

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

إذا كنت تتلقى بالفعل خدمات الصحة النفسية من خطة رعاية مدارة، فقد تستمر في تلقي الرعاية من هذا المزود حتى إذا كنت تتلقى خدمات الصحة

النفسية من مقدم خدمات الصحة النفسية الخاص بك، طالما أن الخدمات منسقة بين مقدمي الخدمات والخدمات ليست هي نفسها.

بالإضافة إلى ذلك، إذا كنت تتلقى بالفعل خدمات من خطة أخرى للصحة العقلية أو خطة رعاية مدارة أو مقدم خدمة ميدي-كال فردي، فيمكنك طلب "استمرارية الرعاية" حتى تتمكن من البقاء مع مقدم الخدمة الحالي، لمدة تصل إلى 12 شهرا. قد ترغب في طلب استمرارية الرعاية إذا كنت بحاجة إلى البقاء مع مقدم الخدمة الحالي لمواصلة علاجك المستمر أو لأنه قد يتسبب في ضرر جسيم لحالتك الصحية العقلية للتغيير إلى مقدم خدمة جديد. قد يتم منح طلب استمرارية الرعاية الخاص بك إذا كان ما يلي صحيحا:

- لديك علاقة مستمرة مع المزود الذي تطلبه ورأيت هذا المزود في آخر 12 شهرا؛

- تحتاج إلى البقاء مع مزودك الحالي لمواصلة العلاج المستمر لمنع إلحاق ضرر جسيم بصحة العضو أو تقليل خطر دخول المستشفى أو الإيداع في مؤسسة.
- الموفر مؤهل ويستوفي متطلبات ميدي-كال؛
- يوافق مقدم الخدمة على متطلبات خطة الصحة النفسية للتعاقد مع خطة الصحة النفسية والدفع مقابل الخدمات؛ و
- يشارك المزود الوثائق ذات الصلة مع المقاطعة فيما يتعلق بحاجتك للخدمات.

## هل يمكنني الاستمرار في تلقي خدمات اضطراب تعاطي المخدرات من مقدم الخدمة الحالي؟

- يمكنك طلب الاحتفاظ بموفر الخدمة خارج الشبكة لفترة من الوقت إذا:
- لديك علاقة مستمرة مع مقدم الخدمة الذي تطلبه ورأيت هذا المزود قبل تاريخ انتقالك إلى مقاطعة نظام التسليم المنظم للأدوية ميدي-كال.
  - تحتاج إلى البقاء مع مزودك الحالي لمواصلة العلاج المستمر لمنع إلحاق ضرر جسيم بصحة العضو أو تقليل خطر دخول المستشفى أو الإيداع في مؤسسة.

# حقوقك في الوصول إلى سجلات الصحة السلوكية ومعلومات دليل مقدمي الخدمات باستخدام الأجهزة الذكية

يمكنك الوصول إلى سجلات الصحة السلوكية الخاصة بك و / أو العثور على مزود باستخدام تطبيق تم تنزيله على جهاز كمبيوتر أو جهاز لوحي ذكي أو جهاز محمول. يمكن العثور على معلومات يجب التفكير فيها قبل اختيار تطبيق للحصول على معلومات بهذه الطريقة على موقع الويب الخاص بمقاطعتك المدرج في قسم الاتصال بالمقاطعة في هذا الكتيب.

## نطاق الخدمات

إذا كنت تستوفي معايير الوصول إلى خدمات الصحة السلوكية ، فإن الخدمات التالية متاحة لك بناء على حاجتك. سيعمل مزودك معك لتحديد الخدمات التي ستعمل بشكل أفضل بالنسبة لك.

### خدمات الصحة النفسية المتخصصة

- تعرف خدمات الصحة النفسية بأنها تدخلات علاجية فردية أو جماعية مصممة للحد من الإعاقة النفسية واستعادة أداء الفرد أو تحسينه أو الحفاظ عليه.
- الهدف من الخدمات هو تعزيز التعلم والتطوير والعيش المستقل وتعزيز الاكتفاء الذاتي.
- هذه الخدمات منفصلة عن تلك المقدمة كمكونات للخدمات السكنية للبالغين ، أو التدخل في الأزمات ، أو استقرار الأزمات ، أو إعادة التأهيل النهاري ، أو العلاج النهاري المكثف.
- يمكن تقديم خدمات الصحة النفسية في عيادة أو مكتب مقدم الخدمة أو منزلك أو أي مكان مجتمعي آخر أو عبر الهاتف أو عن طريق الخدمات الصحية عن بعد (والتي تشمل التفاعلات الصوتية فقط والفيديو). ستعمل المقاطعة والمزود معك لتحديد تكرار خدماتك / مواعيدك.

## خدمات دعم الأدوية

- تشمل خدمات دعم الأدوية وصف الأدوية النفسية أو البيولوجية الضرورية للتخفيف من أعراض حالة الصحة النفسية وإدارتها وصرفها ومراقبتها. قد تشمل هذه الخدمة أيضا تقييم الملاءمة السريرية لتقليل استخدام الدواء. يتم تخصيص خدمات دعم الأدوية وفقا لاحتياجات الصحة النفسية لكل عضو.
- يمكن تقديم هذه الخدمات في عيادة أو مكتب الطبيب أو منزلك أو بيئة مجتمعية أو عبر الهاتف أو عن طريق الخدمات الصحية عن بعد (والتي تشمل تفاعلات الصوت فقط والفيديو).

## إدارة الحالات المستهدفة

- تركز خدمات إدارة الحالات المستهدفة على الوصول إلى الخدمات الطبية والاجتماعية والتعليمية والمهنية والمهنية وغيرها من الخدمات الضرورية سريريا. يمكن أيضا إجراء اتصال جانبي مع مقدم رعاية أو شخص دعم مهم عند تقديم هذه الخدمة.
- يمكن أن تشمل خدمات إدارة الحالات المستهدفة أيضا تنسيق التنسيب نيابة عن العضو عند الخروج من المستشفى أو مرفق الصحة النفسية أو مرفق التمريض النفسي.

## خدمات التدخل في الأزمات

- خدمات التدخل في الأزمات هي خدمات غير مخطط لها وسريعة تعالج حالة متعلقة بالصحة النفسية تتطلب استجابة في الوقت المناسب أكثر من الزيارة المجدولة بانتظام.
- يمكن أن يستمر التدخل في الأزمات لمدة تصل إلى ثماني ساعات ويمكن تقديمه في عيادة أو مكتب مقدم الخدمة ، أو في منزلك أو في بيئة مجتمعية أخرى. يمكن أيضا إجراء هذه الخدمات عبر الهاتف أو عن طريق الخدمات الصحية عن بعد.

### خدمات استقرار الأزمات

- تقدم وحدات استقرار الأزمات (CSU) خدمات استقرار الأزمات الطارئة للبالغين والمراهقين الذين تبلغ أعمارهم 13 عاما أو أكثر على مدار 24 ساعة و 7 أيام في الأسبوع.
- تشمل خدمات تحقيق الاستقرار في الأزمات التدخل في الأزمات ، والعلاج النفسي للأزمات ، والتقييم النفسي وإدارة الأدوية ، وتقييم التمريض ، والتشاور مع الآخرين المهمين ومقدمي العيادات الخارجية ، وخدمات توجيه الأقران ، وخدمات الإحالة والربط والمتابعة.

### خدمات العلاج السكني للبالغين

- توفر هذه الخدمات علاج الصحة النفسية لأولئك الذين يعانون من حالة صحية عقلية ويعيشون في مرافق سكنية مرخصة. فهي تساعد في بناء

المهارات للأشخاص وتوفير خدمات العلاج السكنية للأشخاص الذين يعانون من حالة صحية عقلية. هذه الخدمات متاحة على مدار 24 ساعة في اليوم ، سبعة أيام في الأسبوع. لا يغطي برنامج ميدي-كال تكلفة الغرفة والطعام للإقامة في هذه المرافق.

### خدمات معالجة الأزمات السكنية

- توفر هذه الخدمات علاج الصحة النفسية وبناء المهارات للأشخاص الذين يعانون من أزمة عقلية أو عاطفية خطيرة. هذا ليس للأشخاص الذين يحتاجون إلى رعاية نفسية في المستشفى. تتوفر الخدمات في المرافق المرخصة لمدة 24 ساعة في اليوم ، سبعة أيام في الأسبوع. لا يغطي برنامج ميدي-كال تكلفة الغرفة والطعام لهذه المرافق.

### خدمات العلاج النهاري المكثف

- هذا برنامج منظم لعلاج الصحة النفسية يتم توفيره لمجموعة من الأشخاص الذين قد يحتاجون إلى التواجد في المستشفى أو في مرفق رعاية آخر يعمل على مدار 24 ساعة. يستمر البرنامج ثلاث ساعات في اليوم. ويشمل العلاج والعلاج النفسي وأنشطة بناء المهارات.

### إعادة التأهيل النهاري

- يهدف هذا البرنامج إلى مساعدة الأشخاص الذين يعانون من حالة صحية عقلية على تعلم وتطوير مهارات التأقلم والحياة لإدارة

أعراضهم بشكل أفضل. يستمر هذا البرنامج ثلاث ساعات على الأقل يوميا. ويشمل العلاج وأنشطة بناء المهارات.

### خدمات مستشفى الأمراض النفسية

- هذه هي الخدمات المقدمة في مستشفى للأمراض النفسية المرخصة. يقرر أخصائي الصحة النفسية المرخص ما إذا كان الشخص يحتاج إلى علاج مكثف على مدار الساعة لحالته الصحية العقلية. إذا قرر المحترف أن العضو يحتاج إلى علاج على مدار الساعة ، فيجب على العضو البقاء في المستشفى على مدار 24 ساعة في اليوم.

### خدمات مرافق الصحة النفسية

- يتم تقديم هذه الخدمات في منشأة صحية نفسية مرخصة متخصصة في العلاج التأهيلي على مدار 24 ساعة لحالات الصحة النفسية الخطيرة. يجب أن يكون لدى مرافق الصحة النفسية اتفاقية مع مستشفى أو عيادة قريبة لتلبية احتياجات الرعاية الصحية البدنية للأشخاص في المرفق. لا يجوز لمرافق الصحة النفسية قبول وعلاج المرضى الذين لا يعانون من مرض أو إصابة جسدية تتطلب علاجاً يتجاوز ما يمكن علاجه عادة في العيادة الخارجية.

## الخدمات السلوكية العلاجية

الخدمات السلوكية العلاجية هي تدخلات علاجية مكثفة قصيرة الأجل للمرضى الخارجيين للأعضاء حتى سن 21 عاما. تم تصميم هذه الخدمات خصيصا لكل عضو. يعاني الأعضاء الذين يتلقون هذه الخدمات من اضطرابات عاطفية خطيرة ، ويعانون من تغيير مرهق أو أزمة حياة ، ويحتاجون إلى خدمات دعم إضافية قصيرة الأجل ومحددة.

هذه الخدمات هي نوع من خدمات الصحة النفسية المتخصصة المتاحة من خلال المقاطعة إذا كنت تعاني من مشاكل عاطفية خطيرة. للحصول على الخدمات السلوكية العلاجية، يجب أن تتلقى خدمة الصحة النفسية، وأن يكون عمرك أقل من 21 عاما، وأن يكون لديك برنامج ميدي-كال كامل النطاق.

- إذا كنت تعيش في المنزل ، فيمكن لأحد موظفي الخدمات السلوكية العلاجية العمل معك بشكل فردي لتقليل مشاكل السلوك الشديدة لمحاولة منعك من الحاجة إلى الذهاب إلى مستوى أعلى من الرعاية ، مثل منزل جماعي للأطفال والشباب الذين تقل أعمارهم عن 21 عاما يعانون من مشاكل عاطفية خطيرة للغاية.
- إذا كنت تعيش في مكان خارج المنزل ، فيمكن لأحد موظفي الخدمات السلوكية العلاجية العمل معك حتى تتمكن من العودة إلى المنزل أو إلى بيئة عائلية ، مثل دار رعاية.

ستساعدك الخدمات السلوكية العلاجية أنت وعائلتك أو مقدم الرعاية أو الوصي عليك على تعلم طرق جديدة لمعالجة السلوك المشكل وزيادة أنواع

السلوك التي ستسمح لك بالنجاح. ستعمل أنت وموظف الخدمات السلوكية العلاجية وعائلتك أو مقدم الرعاية أو الوصي عليك معا كفريق واحد لمعالجة السلوكيات الإشكالية لفترة قصيرة حتى لم تعد بحاجة إلى الخدمات. سيكون لديك خطة خدمات سلوكية علاجية توضح ما ستفعله أنت أو عائلتك أو مقدم الرعاية أو الوصي عليك وموظف الخدمات السلوكية العلاجية أثناء تلقي هذه الخدمات. خطة الخدمات السلوكية العلاجية سوف أيضا قم بتضمين متى وأين ستحدث الخدمات. يمكن لموظف الخدمات السلوكية العلاجية العمل معك في معظم الأماكن التي من المحتمل أن تحتاج فيها إلى المساعدة. وهذا يشمل منزلك ، ومنزل الحضانة ، والمدرسة ، وبرنامج العلاج النهاري ، ومناطق أخرى في المجتمع.

## تنسيق العناية المركزة

هذه خدمة إدارة حالات مستهدفة تسهل التقييم وتخطيط الرعاية وتنسيق الخدمات للمستفيدين الذين تقل أعمارهم عن 21 عاما. هذه الخدمة مخصصة لأولئك المؤهلين للحصول على النطاق الكامل لخدمات ميدي-كال والذين تتم إحالتهم إلى الخدمة على أساس الضرورة الطبية. يتم تقديم هذه الخدمة من خلال مبادئ نموذج الممارسة الأساسية المتكاملة. ويشمل ذلك إنشاء فريق الطفل والأسرة للمساعدة في التأكد من وجود علاقة تواصل صحية بين الطفل وأسرته وأنظمة خدمة الأطفال المعنية.

يتضمن فريق الطفل والأسرة الدعم المهني (على سبيل المثال: منسق الرعاية ومقدمي الخدمات ومديري الحالات من وكالات خدمة الأطفال) والدعم الطبيعي (على سبيل المثال: أفراد الأسرة والجيران والأصدقاء)

ورجال الدين) وغيرهم من الأشخاص الذين يعملون معا لوضع وتنفيذ خطة العمل. يدعم هذا الفريق ويضمن وصول الأطفال والعائلات إلى أهدافهم.

ولهذه الخدمة أيضا منسق يقوم بما يلي:

- يتأكد من الوصول إلى الخدمات الضرورية طبيا وتنسيقها وتقديمها بطريقة قائمة على القوة وفردية ومدفوعة بالعمل ومناسبة ثقافيا ولغويا.
- يتأكد من أن الخدمات والدعم يعتمدان على احتياجات الطفل.
- يجعل طريقة لجعل الجميع يعملون معا من أجل الطفل والأسرة ومقدمي الخدمات ، إلخ.
- يدعم الوالدين / مقدم الرعاية في المساعدة على تلبية احتياجات الطفل
- يساعد في إنشاء فريق الطفل والأسرة ويوفر الدعم المستمر.
- يتأكد من رعاية الطفل من قبل أنظمة خدمة الأطفال الأخرى عند الحاجة.

### خدمات منزلية مكثفة

- تم تصميم هذه الخدمات خصيصا لكل عضو. ويشمل التدخلات القائمة على القوة لتحسين حالات الصحة النفسية التي قد تتداخل مع أداء الطفل / الشباب. تهدف هذه الخدمات إلى مساعدة الأطفال / الشباب على بناء المهارات اللازمة للعمل بشكل أفضل في المنزل وفي المجتمع وتحسين قدرة أسرهم على مساعدتهم على القيام بذلك.

- يتم توفير الخدمات المنزلية المكثفة بموجب نموذج الممارسة الأساسية المتكاملة من قبل فريق الطفل والأسرة. يستخدم خطة الخدمة الشاملة للعائلة. يتم توفير هذه الخدمات للأعضاء الذين تقل أعمارهم عن 21 عاما والمؤهلين للحصول على خدمات ميدي-كال كاملة النطاق. هناك حاجة إلى إحالة بناء على الضرورة الطبية لتلقي هذه الخدمات.

## الرعاية الحاضنة العلاجية

- يوفر نموذج خدمة الرعاية البديلة العلاجية خدمات الصحة النفسية المتخصصة قصيرة الأجل والمكثفة والواعية بالصددمات للأطفال حتى سن 21 عاما والذين لديهم احتياجات عاطفية وسلوكية معقدة. تم تصميم هذه الخدمات خصيصا لكل عضو. في رعاية التبني العلاجي ، يتم وضع الأطفال مع آباء مدربين وخاضعين للإشراف والدعم.

## العدالة المعنية بالعودة

- تقديم الخدمات الصحية للأعضاء المعنيين بالعدالة حتى 90 يوما قبل إطلاق سراحهم. تشمل أنواع الخدمات المتاحة إدارة حالات إعادة الدخول ، وخدمات الاستشارات السريرية للصحة السلوكية ، ودعم الأقران ، واستشارات الصحة السلوكية ، والعلاج ، وتثقيف المرضى ، وخدمات الأدوية ، وتخطيط ما بعد الإفراج والخروج ، وخدمات المختبر والأشعة ، ومعلومات الأدوية ، وخدمات الدعم ، والمساعدة للتسجيل مع المزود المناسب ، على سبيل المثال برنامج علاج

- المخدرات لمواصلة العلاج بمساعدة الأدوية عند الإفراج. لتلقي هذه الخدمات، يجب أن يكون الأفراد أعضاء في ميدي-كال أو CHIP، و:
- إذا كان عمرك أقل من 21 عاما في الحجز في منشأة إصلاحية للشباب.
  - إذا كنت بالغا ، فكن محتجزا وتلبية أحد احتياجات الرعاية الصحية للبرنامج.
  - اتصل بمقاطعتك باستخدام رقم الهاتف الموجود على غلاف هذا الكتيب لمزيد من المعلومات حول هذه الخدمة.

## خدمات دعم الأقران المعتمدة (تختلف حسب المقاطعة):

- خدمات دعم الأقران المعتمدة هي خدمات فردية وجماعية تركز على تعزيز التعافي والمرونة والمشاركة والتنشئة الاجتماعية والاكتفاء الذاتي والدعوة الذاتية وتطوير الدعم الطبيعي وتحديد نقاط القوة من خلال الأنشطة المنظمة. تهدف هذه الخدمات إلى منع الانتكاس وتمكين الأعضاء من خلال التدريب القائم على القوة ، ودعم الروابط بموارد المجتمع ، وتنقيف الأعضاء وعائلاتهم حول حالتهم وعملية الشفاء.
- قد يتم تقديم خدمات دعم الأقران المعتمدة للعضو أو شخص (أشخاص) دعم مهم ويمكن توفيرها في المجتمع.
- قد يكون الأعضاء الذين تقل أعمارهم عن 21 عاما مؤهلين للحصول على الخدمة بموجب الفحص المبكر والدوري والتشخيص والعلاج بغض النظر عن المقاطعة التي يعيشون فيها.
- يعد تقديم خدمات دعم الأقران المعتمدة أمرا اختياريًا للمقاطعات المشاركة. ارجع إلى قسم "معلومات إضافية حول مقاطعتك" الموجود في نهاية هذا الكتيب لمعرفة ما إذا كانت مقاطعتك تقدم هذه الخدمة أم لا.

## خدمات الأزمات المتنقلة

- توفر خدمات الأزمات المتنقلة استجابة سريعة وتقييما فرديا واستقرارا مجتمعيا للأعضاء الذين يعانون من أزمة سلوكية أو عقلية.
- تم تصميم أنشطة خدمة الأزمات المتنقلة لتوفير الإغاثة للأعضاء الذين يعانون من أزمة صحية سلوكية ، بما في ذلك من خلال تقنيات خفض

التصعيد والاستقرار ؛ تقليل المخاطر المباشرة للخطر والضرر  
 اللاحق ؛ وتجنب الرعاية غير الضرورية لقسم الطوارئ ، والاستشفاء  
 النفسي للمرضى الداخليين ، ومشاركة إنفاذ القانون.

- تشمل خدمات الأزمات المتنقلة أيضا عمليات تسليم دافئة إلى  
 الإعدادات ومقدمي الخدمات المناسبين عندما يحتاج العضو إلى  
 خدمات استقرار و / أو علاج إضافية ؛ التنسيق مع الخدمات والدعم  
 الصحي والاجتماعي وغيرها من الخدمات والدعم المناسب والإحالة  
 إليهما، حسب الحاجة؛ ودعم المتابعة قصير الأجل للمساعدة في ضمان  
 حل الأزمة وربط العضو بالرعاية المستمرة.

### خدمات اضطراب استخدام المواد المخدرة ما هي خدمات مقاطعة نظام التسليم المنظم للأدوية ميدي-كال ؟

خدمات مقاطعة نظام التسليم المنظم للأدوية ميدي-كال مخصصة للأشخاص  
 الذين يعانون من حالة تعاطي المخدرات، مما يعني أنهم قد يسيئون استخدام  
 الكحول أو المخدرات الأخرى، أو الأشخاص الذين قد يكونون معرضين  
 لخطر الإصابة بحالة تعاطي المخدرات التي قد لا يتمكن طبيب الأطفال أو  
 الممارس العام من علاجها. تشمل هذه الخدمات أيضا العمل الذي يقوم به  
 مقدم الخدمة للمساعدة في تحسين الخدمات للشخص الذي يتلقى الرعاية.  
 تتضمن هذه الأنواع من الأشياء تقييمات لمعرفة ما إذا كنت بحاجة إلى  
 الخدمة وما إذا كانت الخدمة تعمل.

يمكن توفير خدمات نظام التسليم المنظم للأدوية ميدي-كال في عيادة أو  
 مكتب مقدم الخدمة، أو في منزلك أو أي مكان مجتمعي آخر، أو عبر

الهاتف، أو عن طريق الخدمات الصحية عن بعد (والتي تشمل التفاعلات الصوتية فقط وتفاعلات الفيديو). ستعمل المقاطعة والمزود معك لتحديد تكرار خدماتك / مواعيدك.

## الجمعية الأمريكية لطب الإدمان (ASAM)

تستند بعض خدمات نظام التسليم المنظم للأدوية ميدي-كال التي قد تتلقاها إلى معايير الجمعية الأمريكية لطب الإدمان. ستستخدم المقاطعة أو مقدم الخدمة أداة الجمعية الأمريكية لطب الإدمان للعثور على النوع المناسب من الخدمات لك - إذا لزم الأمر. توصف هذه الأنواع من الخدمات بأنها "مستويات الرعاية"، ويتم تعريفها أدناه.

## الفحص والتقييم والتدخل الموجز والإحالة إلى العلاج (الجمعية الأمريكية لطب الإدمان المستوى 0.5)

لا يعد فحص الكحول والمخدرات والتقييم والتدخلات الموجزة والإحالة إلى العلاج (SABIRT) إحدى مزايا نظام التسليم المنظم للأدوية من ميدي-كال. إنها ميزة في نظام تقديم الرسوم مقابل الخدمة من ميدي-كال ونظام تقديم الرعاية المدارة من ميدي-كال للأعضاء الذين تبلغ أعمارهم 11 عاماً فما فوق. يجب أن توفر خطط الرعاية المدارة خدمات اضطراب تعاطي المخدرات المغطاة، بما في ذلك هذه الخدمة للأعضاء الذين تبلغ أعمارهم 11 عاماً فما فوق.

## خدمات التدخل المبكر

خدمات التدخل المبكر هي خدمة مغطاة بنظام التسليم المنظم للأدوية من ميدي-كال للأعضاء الذين تقل أعمارهم عن 21 عاما. يجوز لأي عضو يقل عمره عن 21 عاما يتم فحصه وتحديد أنه معرض لخطر الإصابة باضطراب تعاطي المخدرات تلقي أي خدمة مغطاة بموجب مستوى خدمة العيادات الخارجية كخدمات تدخل مبكر. تشخيص اضطراب تعاطي المخدرات غير مطلوب لخدمات التدخل المبكر للأعضاء الذين تقل أعمارهم عن 21 عاما.

## الفحص الدوري المبكر والتشخيص والعلاج

يمكن للأعضاء الذين تقل أعمارهم عن 21 عاما الحصول على الخدمات الموضحة سابقا في هذا الكتيب بالإضافة إلى خدمات ميدي-كال الإضافية من خلال ميزة تسمى الفحص المبكر والدوري والتشخيص والعلاج.

لنتمكن من الحصول على خدمات الفحص المبكر والدوري والتشخيص والعلاج، يجب أن يكون عمر العضو أقل من 21 عاما وأن يكون لديه برنامج ميدي-كال كامل النطاق. تغطي هذه الميزة الخدمات الضرورية طبيا لتصحيح أو مساعدة الحالات الصحية الجسدية والسلوكية. تعتبر الخدمات التي تحافظ على الحالة أو تدعمها أو تحسنها أو تجعلها أكثر تحملا لمساعدة الحالة ويتم تغطيتها كخدمات الفحص المبكر والدوري والتشخيص والعلاج. تختلف معايير الوصول للأعضاء الذين تقل أعمارهم عن 21 عاما وأكثر

مرونة من معايير الوصول للبالغين الذين يصلون إلى خدمات نظام التسليم المنظم للأدوية ميدي-كال ، لتلبية الفحص المبكر والدوري ، التشخيص ، ومتطلبات العلاج والقصد من الوقاية والتدخل المبكر لحالات اضطراب تعاطي المخدرات.

إذا كانت لديك أسئلة حول هذه الخدمات ، فيرجى الاتصال بمقاطعتك أو زيارة [صفحة ويب الفحص المبكر والدوري والتشخيص والعلاج في .DHCS](#)

## خدمات علاج العيادات الخارجية (الجمعية الأمريكية لطب الإدمان المستوى 1)

- يتم تقديم خدمات الاستشارة للأعضاء لمدة تصل إلى تسع ساعات في الأسبوع للبالغين وأقل من ست ساعات في الأسبوع للأعضاء الذين تقل أعمارهم عن 21 عاما عند الضرورة الطبية. قد تحصل على المزيد من الساعات بناء على احتياجاتك. يمكن تقديم الخدمات من قبل شخص مرخص له ، مثل مستشار ، شخصيا أو عبر الهاتف أو عن طريق الرعاية الصحية عن بعد.
- تشمل خدمات العيادات الخارجية التقييم ، وتنسيق الرعاية ، والاستشارة (الفردية والجماعية) ، والعلاج الأسري ، وخدمات الأدوية ، وأدوية علاج الإدمان لاضطراب استخدام المواد الأفيونية ، وأدوية علاج الإدمان لاضطراب تعاطي الكحول واضطرابات تعاطي المخدرات غير الأفيونية الأخرى ، وتثقيف المرضى ، وخدمات التعافي ، وخدمات التدخل في أزمات اضطراب تعاطي المخدرات.

## خدمات العيادات الخارجية المكثفة (الجمعية الأمريكية لطب الإدمان المستوى 2.1)

- يتم تقديم خدمات العيادات الخارجية المكثفة للأعضاء بحد أدنى تسع ساعات بحد أقصى 19 ساعة في الأسبوع للبالغين ، و بحد أدنى ست ساعات بحد أقصى 19 ساعة في الأسبوع للأعضاء الذين تقل أعمارهم عن 21 عاما عند الضرورة الطبية. قد تتجاوز الخدمات الحد الأقصى بناء على الضرورة الطبية الفردية. الخدمات هي في الغالب تقديم المشورة والتعليم حول القضايا المتعلقة بالإدمان. يمكن تقديم الخدمات من قبل محترف مرخص أو مستشار معتمد في بيئة منظمة. يمكن تقديم خدمات العلاج المكثف للمرضى الخارجيين شخصيا أو عن طريق الرعاية الصحية عن بعد أو عبر الهاتف.
- تشمل خدمات العيادات الخارجية المكثفة نفس الأشياء مثل خدمات العيادات الخارجية. المزيد من ساعات الخدمة هو الفرق الرئيسي.

## الاستشفاء الجزئي (يختلف حسب المقاطعة) (الجمعية الأمريكية لطب الإدمان المستوى 2.5)

- يمكن للأعضاء الذين تقل أعمارهم عن 21 عاما الحصول على هذه الخدمة بموجب الفحص المبكر والدوري والتشخيص والعلاج بغض النظر عن المقاطعة التي يعيشون فيها.
- تشمل خدمات الاستشفاء الجزئي 20 ساعة أو أكثر من الخدمات في الأسبوع ، حسب الضرورة الطبية. تتمتع برامج الاستشفاء الجزئي بإمكانية الوصول المباشر إلى الخدمات النفسية والطبية والمخبرية وتلبية الاحتياجات المحددة التي تتطلب المراقبة أو الإدارة اليومية ولكن يمكن معالجتها بشكل مناسب في العيادة. يمكن تقديم الخدمات شخصيا أو عن طريق الرعاية الصحية عن بعد أو عبر الهاتف.
- تتشابه خدمات الاستشفاء الجزئي مع خدمات العيادات الخارجية المكثفة ، مع زيادة عدد الساعات والوصول الإضافي إلى الخدمات الطبية كونها الاختلافات الرئيسية.

## العلاج السكني (يخضع لترخيص من المقاطعة) (الجمعية الأمريكية لطب الإدمان، المستويات 3.1 - 4.0)

- العلاج السكني هو برنامج يوفر خدمات إعادة التأهيل للأعضاء الذين يعانون من تشخيص اضطراب تعاطي المخدرات ، عند تحديده على أنه ضروري طبيا. يجب أن يعيش العضو في العقار ويتم دعمه في جهوده لتغيير مهارات المعيشة الشخصية والمستقلة والحفاظ عليها

وتطبيقها من خلال الوصول إلى أنظمة دعم المجتمع. يتم تقديم معظم الخدمات شخصياً. ومع ذلك ، يمكن أيضا استخدام الخدمات الصحية عن بعد والهاتف لتقديم الخدمات أثناء وجود الشخص في العلاج السكني. يعمل مقدمو الخدمات والمقيمون معا لتحديد الحواجز وتحديد الأولويات وتحديد الأهداف وحل المشكلات المتعلقة باضطراب تعاطي المخدرات. تشمل الأهداف عدم استخدام المواد ، والاستعداد لمحفزات الانتكاس ، وتحسين الصحة الشخصية والمهارات الاجتماعية ، والمشاركة في الرعاية طويلة الأجل.

- تتطلب الخدمات السكنية إذنا مسبقا من مقاطعة نظام التسليم المنظم ميدي-كال للأدوية.
- تشمل الخدمات السكنية الاستيعاب والتقييم ، وتنسيق الرعاية ، والاستشارات الفردية ، والاستشارات الجماعية ، والعلاج الأسري ، وخدمات الأدوية ، وأدوية علاج الإدمان لاضطراب استخدام المواد الأفيونية ، وأدوية علاج الإدمان لاضطراب تعاطي الكحول وغيرها من اضطرابات تعاطي المواد غير الأفيونية ، وتنظيف المرضى ، وخدمات التعافي ، وخدمات التدخل في أزمات اضطراب تعاطي المخدرات.
- يطلب من مقدمي الخدمات السكنية إما تقديم أدوية لعلاج الإدمان مباشرة في الموقع أو مساعدة الأعضاء في الحصول على أدوية لعلاج الإدمان خارج الموقع. لا يفي مقدمو الخدمات السكنية بهذا المطلب من خلال تقديم معلومات الاتصال فقط لمقدمي الأدوية لعلاج الإدمان. يتعين على مقدمي الخدمات السكنية تقديم الأدوية ووصفها للأعضاء المشمولين بنظام التسليم المنظم للأدوية من ميدي-كال.

## خدمات علاج المرضى الداخليين (تخضع لترخيص من المقاطعة) (تختلف حسب المقاطعة) (مستويات الجمعية الأمريكية لطب الإدمان 3.1 - 4.0)

- قد يكون المستفيدون الذين تقل أعمارهم عن 21 عاما مؤهلين للحصول على الخدمة بموجب الفحص المبكر والدوري والتشخيص والعلاج بغض النظر عن بلد إقامتهم.
- يتم تقديم خدمات المرضى الداخليين في بيئة على مدار 24 ساعة توفر التقييم الموجه مهنيا والمراقبة والمراقبة الطبية وعلاج الإدمان في بيئة المرضى الداخليين. يتم تقديم معظم الخدمات شخصيا. ومع ذلك ، يمكن أيضا استخدام الخدمات الصحية عن بعد والهاتف لتقديم الخدمات أثناء علاج الشخص للمرضى الداخليين.
- خدمات المرضى الداخليين منظمة للغاية ، ومن المحتمل أن يتوفر طبيب في الموقع على مدار 24 ساعة يوميا ، جنبا إلى جنب مع الممرضات المسجلات ومستشاري الإدمان وغيرهم من الموظفين السريريين. تشمل خدمات المرضى الداخليين التقييم ، وتنسيق الرعاية ، والاستشارة ، والعلاج الأسري ، وخدمات الأدوية ، وأدوية علاج الإدمان لاضطراب استخدام المواد الأفيونية ، وأدوية علاج الإدمان لاضطراب تعاطي الكحول وغيرها من اضطرابات تعاطي المواد غير الأفيونية ، وتثقيف المرضى ، وخدمات التعافي ، وخدمات التدخل في أزمات اضطراب تعاطي المخدرات.

## برنامج العلاج من المخدرات

- برامج العلاج المخدر هي برامج خارج المستشفى توفر أدوية لعلاج اضطرابات تعاطي المخدرات ، عندما يطلبها الطبيب حسب الضرورة الطبية. برامج العلاج المخدر مطلوبة لإعطاء الأدوية للأعضاء ، بما في ذلك الميثادون والبوبرينورفين والنالوكسون وديسلفرام.
- يجب أن يعرض على العضو ، على الأقل ، 50 دقيقة من جلسات الاستشارة في الشهر التقويمي. يمكن تقديم خدمات الاستشارة هذه شخصياً أو عن طريق الخدمات الصحية عن بعد أو عبر الهاتف. تشمل خدمات العلاج المخدر التقييم ، وتنسيق الرعاية ، والاستشارة ، والعلاج الأسري ، والعلاج النفسي الطبي ، وخدمات الأدوية ، وإدارة الرعاية ، وأدوية علاج الإدمان لاضطراب استخدام المواد الأفيونية ، وأدوية علاج الإدمان لاضطراب تعاطي الكحول واضطرابات تعاطي المخدرات غير الأفيونية الأخرى ، وتنقيف المرضى ، وخدمات التعافي ، وخدمات التدخل في أزمات اضطراب تعاطي المخدرات.

## إدارة السحب

- خدمات إدارة السحب عاجلة ويتم توفيرها على أساس قصير الأجل. يمكن تقديم هذه الخدمات قبل إجراء تقييم كامل. يمكن تقديم خدمات إدارة الانسحاب في العيادات الخارجية أو السكنية أو المرضى الداخليين.
- بغض النظر عن نوع الإعداد ، يجب مراقبة العضو أثناء عملية إدارة السحب. يجب أن يعيش الأعضاء الذين يتلقون إدارة الانسحاب في بيئة

سكنية أو للمرضى الداخليين في هذا الموقع. يتم وصف الخدمات التأهيلية والتأهيلية الضرورية طبيا من قبل طبيب مرخص أو واصف مرخص.

- تشمل خدمات إدارة الانسحاب التقييم وتنسيق الرعاية وخدمات الأدوية وأدوية علاج الإدمان لاضطراب استخدام المواد الأفيونية وأدوية علاج الإدمان لاضطراب تعاطي الكحول وغيرها من اضطرابات تعاطي المواد غير الأفيونية والمراقبة وخدمات التعافي.

## أدوية علاج الإدمان

- تتوفر أدوية خدمات علاج الإدمان في البيئات السريرية وغير السريرية. تشمل أدوية علاج الإدمان جميع الأدوية والمنتجات البيولوجية المعتمدة من إدارة الغذاء والدواء الأمريكية لعلاج اضطراب تعاطي الكحول واضطراب استخدام المواد الأفيونية وأي اضطراب في تعاطي المخدرات. يحق للأعضاء الحصول على أدوية لعلاج الإدمان في الموقع أو من خلال إحالة خارج المنشأة. تتضمن قائمة الأدوية المعتمدة ما يلي:

- أكامبروسيت الكالسيوم
- البوبرينورفين هيدروكلوريد
- حقن البوبرينورفين ممتد المفعول (Sublocade)
- البوبرينورفين / النالوكسون هيدروكلوريد
- نالوكسون هيدروكلوريد
- في نيلسون (عن طريق الفم)
- تعليق نالتريكسون المجهرى القابل للحقن (Vivitrol)

- لوفيكسيدين هيدروكلوريد (لوسيميرا)
- ديسفلرام (أنتابوسي)
- الميثادون (يتم تسليمه بواسطة برامج العلاج المخدر)

- يمكن تزويد أدوية علاج الإدمان بالخدمات التالية: التقييم ، وتنسيق الرعاية ، والاستشارة الفردية ، والاستشارة الجماعية ، والعلاج الأسري ، وخدمات الأدوية ، وتثقيف المرضى ، وخدمات التعافي ، وخدمات التدخل في أزمات اضطراب تعاطي المخدرات ، وخدمات إدارة الانسحاب. يمكن توفير أدوية علاج الإدمان كجزء من جميع خدمات نظام التسليم المنظم للأدوية من ميدي-كال، بما في ذلك خدمات علاج المرضى الخارجيين، وخدمات العيادات الخارجية المكثفة، والعلاج الداخلي، على سبيل المثال.
- يمكن للأعضاء الوصول إلى أدوية علاج الإدمان خارج مقاطعة نظام التسليم المنظم ميدي-كال للأدوية أيضا. على سبيل المثال ، يمكن وصف أدوية علاج الإدمان ، مثل البوبرينورفين ، من قبل بعض الواسفين في أماكن الرعاية الأولية التي تعمل مع خطة الرعاية المدارة الخاصة بك ويمكن صرفها أو إدارتها في الصيدلية.

## العدالة المعنية بالعودة

- تقديم الخدمات الصحية للأعضاء المعنيين بالعدالة حتى 90 يوما قبل إطلاق سراحهم. تشمل أنواع الخدمات المتاحة إدارة حالات إعادة الدخول ، وخدمات الاستشارات السريرية للصحة السلوكية ، ودعم الأقران ، واستشارات الصحة السلوكية ، والعلاج ، وتثقيف المرضى

، وخدمات الأدوية ، وتخطيط ما بعد الإفراج والخروج ، وخدمات المختبر والأشعة ، ومعلومات الأدوية ، وخدمات الدعم ، والمساعدة للتسجيل مع المزود المناسب ، على سبيل المثال برنامج علاج المخدرات لمواصلة العلاج بمساعدة الأدوية عند الإفراج. لتلقي هذه الخدمات، يجب أن يكون الأفراد أعضاء في ميدي-كال أو CHIP، و:

- إذا كان عمرك أقل من 21 عاما في الحجز في منشأة إصلاحية للشباب.
- إذا كنت بالغا ، فكن محتجزا وتلبية أحد احتياجات الرعاية الصحية للبرنامج.

- اتصل بمقاطعتك باستخدام رقم الهاتف الموجود على غلاف هذا الكتيب لمزيد من المعلومات حول هذه الخدمة.

### خدمات دعم النظراء من ميدي-كال (تختلف حسب المقاطعة)

- تعمل خدمات دعم الأقران من ميدي-كال على تعزيز التعافي والمرونة والمشاركة والتنشئة الاجتماعية والاكتفاء الذاتي والدعوة الذاتية وتطوير الدعم الطبيعي وتحديد نقاط القوة من خلال الأنشطة المنظمة. يمكن تقديم هذه الخدمات لك أو لشخص (أشخاص) الدعم المهم المعين لديك ويمكن استلامها في نفس الوقت الذي تتلقى فيه خدمات نظام التسليم المنظم للأدوية الأخرى من ميدي-كال. أخصائي دعم الأقران في خدمات دعم الأقران من ميدي-كال هو فرد عاش تجربة مع الصحة السلوكية أو ظروف تعاطي المخدرات وهو في مرحلة التعافي

، وأكمل متطلبات برنامج الشهادات المعتمد من الدولة في المقاطعة ، وهو معتمد من قبل المقاطعات ، والذي يقدم هذه الخدمات تحت إشراف أخصائي الصحة السلوكية المرخص له ، تم التنازل عنها أو تسجيلها لدى الدولة.

- تتضمن خدمات دعم الأقران من ميدي-كال التدريب الفردي والجماعي، ومجموعات بناء المهارات التعليمية، والتنقل في الموارد، وخدمات المشاركة لتشجيعك على المشاركة في علاج الصحة السلوكية، والأنشطة العلاجية مثل تعزيز المناصرة الذاتية.
- قد يكون الأعضاء الذين تقل أعمارهم عن 21 عاما مؤهلين للحصول على الخدمة بموجب الفحص المبكر والدوري والتشخيص والعلاج بغض النظر عن المقاطعة التي يعيشون فيها.
- يعد توفير خدمات دعم الأقران من ميدي-كال أمرا اختياريا للمقاطعات المشاركة. ارجع إلى قسم "معلومات إضافية حول مقاطعتك" الموجود في نهاية هذا الكتيب لمعرفة ما إذا كانت مقاطعتك تقدم هذه الخدمة أم لا.

## خدمات الاسترداد

- يمكن أن تكون خدمات التعافي جزءا مهما من تعافيك وعافيتك. يمكن أن تساعدك خدمات التعافي في التواصل مع مجتمع العلاج لإدارة صحتك ورعايتك الصحية. لذلك ، تؤكد هذه الخدمة على دورك في إدارة صحتك ، باستخدام استراتيجيات دعم الإدارة الذاتية الفعالة ، وتنظيم الموارد الداخلية والمجتمعية لتوفير دعم الإدارة الذاتية المستمر.

- قد تتلقى خدمات الاسترداد بناء على تقييمك الذاتي أو تقييم مقدم الخدمة الخاص بك لخطر الانتكاس. قد تتلقى أيضا خدمات الاسترداد شخصيا أو عن طريق الخدمات الصحية عن بعد أو عبر الهاتف.
- تشمل خدمات التعافي التقييم وتنسيق الرعاية والاستشارات الفردية والاستشارات الجماعية والعلاج الأسري ومراقبة التعافي ومكونات الوقاية من الانتكاس.

### تنسيق الرعاية

- تتكون خدمات تنسيق الرعاية من أنشطة لتوفير تنسيق رعاية اضطراب تعاطي المخدرات ، ورعاية الصحة النفسية ، والرعاية الطبية ، ولتوفير اتصالات بالخدمات والدعم لصحتك. يتم توفير تنسيق الرعاية مع جميع الخدمات ويمكن أن يحدث في البيئات السريرية أو غير السريرية ، بما في ذلك في مجتمعك.
- تشمل خدمات تنسيق الرعاية التنسيق مع مقدمي الخدمات الطبية والعقلية لمراقبة ودعم الحالات الصحية ، وتخطيط الخروج ، والتنسيق مع الخدمات المساعدة بما في ذلك توصيلك بالخدمات المجتمعية مثل رعاية الأطفال والنقل والإسكان.

### إدارة الطوارئ (تختلف حسب المقاطعة)

- قد يكون الأعضاء الذين تقل أعمارهم عن 21 عاما مؤهلين للحصول على الخدمة بموجب الفحص المبكر والدوري والتشخيص والعلاج بغض النظر عن مقاطعة إقامتهم.

- يعد تقديم خدمات إدارة الطوارئ أمرا اختياريا للمقاطعات المشاركة. ارجع إلى قسم "معلومات إضافية حول مقاطعتك" الموجود في نهاية هذا الكتيب لمعرفة ما إذا كانت مقاطعتك تقدم هذه الخدمة أم لا.
- خدمات إدارة الطوارئ هي علاج قائم على الأدلة لاضطراب استخدام المنشطات حيث سيشارك الأعضاء المؤهلون في خدمة إدارة طوارئ للمرضى الخارجيين لمدة 24 أسبوعا ، تليها ستة أشهر أو أكثر من العلاج الإضافي وخدمات دعم التعافي دون حوافز.
- تشمل الأسابيع ال 12 الأولى من خدمات إدارة الطوارئ سلسلة من الحوافز لتحقيق أهداف العلاج ، وتحديد عدم استخدام المنشطات (مثل الكوكايين والأمفيتامين والميثامفيتامين). يجب أن يوافق المشاركون على اختبارات المخدرات في البول بقدر ما يحدده برنامج خدمات إدارة الطوارئ. تتكون الحوافز من مكافآت نقدية (مثل بطاقات الهدايا).
- خدمات إدارة الطوارئ متاحة فقط للأعضاء الذين يتلقون الخدمات في بيئة غير سكنية يديرها مزود مشارك ومسجلون ويشاركون في دورة علاج شاملة وفردية.

### خدمات الأزمات المتنقلة

- تتوفر خدمات الأزمات المتنقلة إذا كنت تعاني من أزمة تعاطي المخدرات.
- يتم توفير خدمات الأزمات المتنقلة من قبل مقدمي الخدمات الصحية في الموقع الذي تواجه فيه أزمة ، بما في ذلك في منزلك أو عملك أو مدرستك أو مواقع مجتمعية أخرى ، باستثناء المستشفى أو أي منشأة

أخرى. تتوفر خدمات الأزمات المتنقلة على مدار 24 ساعة في اليوم و 7 أيام في الأسبوع و 365 يوما في السنة.

- تشمل خدمات الأزمات المتنقلة الاستجابة السريعة والتقييم الفردي والاستقرار المجتمعي. إذا كنت بحاجة إلى مزيد من الرعاية ، فسيقوم مقدمو الأزمات المتنقلة أيضا بتوفير عمليات تسليم دافئة أو إحالات إلى خدمات أخرى.

## الخدمات المتاحة عن طريق الهاتف أو الخدمات الصحية عن بعد

الاتصال الشخصي وجها لوجه بينك وبين مقدم الخدمة الخاص بك ليس مطلوباً دائماً حتى تتمكن من تلقي خدمات الصحة السلوكية. بناء على خدماتك ، قد تتمكن من تلقي خدماتك عبر الهاتف أو الخدمات الصحية عن بعد. يجب أن يشرح لك مزودك استخدام الهاتف أو الخدمات الصحية عن بعد والتأكد من موافقتك قبل بدء الخدمات عبر الهاتف أو الخدمات الصحية عن بعد. حتى إذا وافقت على تلقي خدماتك من خلال الخدمات الصحية عن بعد أو الهاتف ، يمكنك الاختيار لاحقاً لتلقي خدماتك شخصياً أو وجها لوجه. لا يمكن تقديم بعض أنواع خدمات الصحة السلوكية فقط من خلال الخدمات الصحية عن بعد أو الهاتف لأنها تتطلب منك أن تكون في مكان معين للخدمة ، مثل خدمات العلاج السكنية أو خدمات المستشفى.

## عملية حل المشكلة: لتقديم تظلم أو استئناف أو طلب جلسة استماع عادلة للدولة

ماذا لو لم أحصل على الخدمات التي أريدها من مقاطعتي؟

يجب أن يكون لدى مقاطعتك طريقة لحل أي مشاكل تتعلق بالخدمات التي تريدها أو تتلقاها. وهذا ما يسمى عملية حل المشكلة ويمكن أن تشمل ما يلي:

- عملية التظلم: تعبير شفهي أو كتابي عن التعاسة بشأن أي شيء يتعلق بخدمات الصحة النفسية المتخصصة أو خدمات اضطراب تعاطي المخدرات أو مقدم الخدمة أو المقاطعة. ارجع إلى قسم عملية التظلم في هذا الدليل لمزيد من المعلومات.
- عملية الاستئناف: الاستئناف هو عندما لا توافق على قرار المقاطعة بتغيير خدماتك (على سبيل المثال ، الرفض أو الإنهاء أو التخفيض في الخدمات) أو عدم تغطيتها. ارجع إلى قسم عملية الاستئناف في هذا الدليل لمزيد من المعلومات.
- عملية جلسة الاستماع العادلة للولاية: جلسة الاستماع العادلة للولاية هي اجتماع مع قاض من إدارة الخدمات الاجتماعية في كاليفورنيا (CDSS) إذا رفضت المقاطعة استئنافك. ارجع إلى قسم جلسة الاستماع العادلة في هذا الكتيب لمزيد من المعلومات.

لن يتم احتساب تقديم تظلم أو استئناف أو طلب جلسة استماع عادلة ضدك ولن يؤثر على الخدمات التي تتلقاها. يساعد تقديم تظلم أو استئناف في الحصول على الخدمات التي تحتاجها وحل أي مشاكل لديك مع خدمات

الصحة السلوكية الخاصة بك. تساعد المظالم والطعون أيضا المقاطعة من خلال تزويدهم بالمعلومات التي يمكنهم استخدامها لتحسين الخدمات. ستقوم مقاطعتك بإخطارك ومقدمي الخدمات وأولياء الأمور / الأوصياء بالنتيجة بمجرد اكتمال التظلم أو الاستئناف. سيقوم مكتب جلسة الاستماع العادلة بالولاية بإخطارك أنت ومقدم النتيجة بمجرد اكتمال جلسة الاستماع العادلة للولاية.

**ملاحظة:** تعرف على المزيد حول كل عملية حل مشكلة أدناه.

## هل يمكنني الحصول على مساعدة في تقديم استئناف أو تظلم أو جلسة استماع عادلة للولاية؟

ستساعد مقاطعتك في شرح هذه العمليات لك ويجب أن تساعدك في تقديم شكوى أو استئناف أو طلب جلسة استماع عادلة للولاية. يمكن أن تساعدك المقاطعة أيضا في تحديد ما إذا كنت مؤهلا لما يسمى بعملية "الاستئناف المعجل" ، مما يعني أنه ستتم مراجعتها بسرعة أكبر لأن صحتك و / أو صحتك العقلية و / أو استقرارك في خطر. يمكنك أيضا تفويض شخص آخر للتصرف نيابة عنك ، بما في ذلك مزودك أو محاميك.

إذا كنت ترغب في المساعدة ، فاتصل بمقاطعتك باستخدام رقم الهاتف المدرج على غلاف هذا الكتيب. يجب أن تقدم لك مقاطعتك مساعدة معقولة في إكمال النماذج والخطوات الإجرائية الأخرى المتعلقة بالتظلم أو الاستئناف. وهذا يشمل ، على سبيل المثال لا الحصر ، توفير خدمات

الترجمة الفورية والأرقام المجانية مع TTY / TDD و قدرة المترجم الفوري.

## إذا كنت بحاجة إلى مزيد من المساعدة

اتصل بإدارة خدمات الرعاية الصحية، مكتب أمين المظالم:  
• الهاتف: # 1-888-452-8609 ، من الاثنين إلى الجمعة ، من الساعة 8 صباحا حتى 5 مساء (باستثناء أيام العطل).

أو

• البريد الإلكتروني:  
[MMCDOmbudsmanOffice@dhcs.ca.gov](mailto:MMCDOmbudsmanOffice@dhcs.ca.gov). يرجى ملاحظة  
ما يلي: لا تعتبر رسائل البريد الإلكتروني سرية (يرجى عدم تضمين  
معلومات شخصية في رسالة البريد الإلكتروني).

يمكنك أيضا الحصول على مساعدة قانونية مجانية من مكتب المساعدة القانونية المحلي أو مجموعات أخرى. للاستفسار عن حقوق جلسة الاستماع العادلة في الولاية ، يمكنك الاتصال بوحدة الاستفسار والاستجابة العامة التابعة لإدارة الخدمات الاجتماعية في كاليفورنيا على رقم الهاتف هذا:  
**1-800-952-5253** (للحصول على TTY ، اتصل بالرقم **1-8349-800-952-**).

## المظالم

### ما هو التظلم؟

التظلم هو شكوى تتعلق بعدم رضاك عن أي جانب من جوانب خدمات الصحة السلوكية الخاصة بك أو المقاطعة التي لا تغطيها عمليات الاستئناف أو جلسة الاستماع العادلة للولاية.

### ما هي عملية التظلم؟

ستقوم عملية التظلم بما يلي:

- قم بتضمين خطوات بسيطة لتقديم تظلمك شفهيًا أو كتابيًا.
- لا تتسبب في فقدان حقوقك أو خدماتك أو التعرض للاحتجاز ضد مزود الخدمة الخاص بك.
- السماح لك بالموافقة على شخص آخر للتصرف نيابة عنك. هذا يمكن أن يكون مزودًا أو مدافعًا. إذا وافقت على أن يتصرف شخص آخر نيابة عنك ، فقد يطلب منك التوقيع على نموذج تفويض ، والذي يمنح مقاطعتك الإذن بالإفراج عن المعلومات لهذا الشخص.
- تأكد من أن الشخص المعتمد الذي يتخذ قرارًا بشأن التظلم مؤهل لاتخاذ القرارات ولم يكن جزءًا من أي مستوى سابق من المراجعة أو اتخاذ القرار.
- حدد واجبات مقاطعتك ومزودك ونفسك.
- تأكد من تقديم نتائج التظلم ضمن الجدول الزمني المطلوب.

### متى يمكنني تقديم تظلم؟

يمكنك تقديم شكوى في أي وقت إذا كنت غير راض عن الرعاية التي تلقيتها أو لديك قلق آخر بشأن مقاطعتك.

### كيف يمكنني تقديم تظلم؟

يمكنك الاتصال بخط الوصول المجاني 7/24 في مقاطعتك في أي وقت لتلقي المساعدة في التظلم. يمكن تقديم تظلمات شفوية أو مكتوبة. لا يلزم متابعة التظلمات الشفوية كتابة. إذا قمت بتقديم شكاك كتابيا ، فيرجى ملاحظة ما يلي: توفر مقاطعتك مظاريف معنونة ذاتيا في جميع مواقع المزودين. إذا لم يكن لديك مظروف معنون ذاتيا ، فأرسل تظلماتك المكتوبة بالبريد إلى العنوان الوارد في مقدمة هذا الكتيب.

### كيف أعرف إذا كانت المقاطعة قد تلقت شكواي؟

يتعين على مقاطعتك تزويدك بخطاب مكتوب لإعلامك باستلام شكاك في غضون خمسة أيام تقويمية من الاستلام. يتم إعفاء التظلم الذي يتم استلامه عبر الهاتف أو شخصيا ، والذي توافق على حله بحلول نهاية يوم العمل التالي ، وقد لا تتلقى خطابا.

### متى سيتم البت في التظلم الخاص بي؟

يجب اتخاذ قرار بشأن شكاك من قبل مقاطعتك في غضون 30 يوما تقويميا من تاريخ تقديم شكاك.

## كيف أعرف ما إذا كانت المقاطعة قد اتخذت قرارًا بشأن شكواي؟

- عندما يتم اتخاذ قرار بشأن شكواك ، ستقوم المقاطعة بما يلي:
- إرسال إشعار خطي إليك أو إلى الشخص المعتمد لديك بالقرار ؛
  - نرسل لك أو إلى الشخص المعتمد إشعارًا بتحديد المنافع السلبية لإعلامك بحقك في طلب جلسة استماع عادلة للولاية إذا لم تخطر المقاطعة بقرار التظلم في الوقت المحدد ؛
  - تقديم المشورة لك بشأن حقك في طلب جلسة استماع عادلة للولاية.

قد لا تحصل على إشعار كتابي بالقرار إذا تم تقديم تظلمك عبر الهاتف أو شخصياً وتوافق على حل مشكلتك بحلول نهاية يوم العمل التالي من تاريخ التقديم.

**ملاحظة:** يتعين على مقاطعتك تزويدك بإشعار تحديد المنفعة السلبية في تاريخ انتهاء الإطار الزمني. يمكنك الاتصال بالمقاطعة للحصول على مزيد من المعلومات إذا لم تتلق إشعارًا بتحديد المنافع الضارة.

## هل هناك موعد نهائي لتقديم التظلم؟

لا ، يمكنك تقديم شكوى في أي وقت.

## استئنافات

يمكنك تقديم استئناف عندما لا توافق على قرار المقاطعة بشأن خدمات الصحة السلوكية التي تتلقاها حاليا أو ترغب في تلقيها. يمكنك طلب مراجعة قرار المقاطعة باستخدام:

- عملية الاستئناف القياسية.
- أو
- عملية الاستئناف المعجلة.

**ملاحظة:** النوعان من الطعون متشابهان؛ ومع ذلك، هناك متطلبات محددة للتأهل للاستئناف المعجل (انظر أدناه للاطلاع على المتطلبات).

يجب أن تساعدك المقاطعة في إكمال النماذج واتخاذ خطوات إجرائية أخرى لتقديم استئناف ، بما في ذلك إعداد استئناف مكتوب أو إخطارك بموقع النموذج على موقع الويب الخاص بهم أو تزويدك بالنموذج بناء على طلبك. يجب على المقاطعة أيضا تقديم المشورة والمساعدة لك في طلب استمرار المزايا أثناء استئناف تحديد المزايا السلبية وفقا للوائح الفيدرالية.

## ماذا تفعل عملية الاستئناف القياسية؟

- وستقوم عملية الاستئناف الموحدة بما يلي:
- تسمح لك بتقديم استئناف شفويا أو كتابيا.
  - تأكد من أن تقديم استئناف لن يتسبب في فقدان حقوقك أو خدماتك أو احتجازه ضد مزودك بأي شكل من الأشكال.

- السماح لك بتفويض شخص آخر (بما في ذلك مقدم الخدمة أو المحامي) للتصرف نيابة عنك. يرجى ملاحظة: إذا قمت بتفويض شخص آخر للتصرف نيابة عنك ، فقد تطلب منك المقاطعة التوقيع على نموذج يفوض المقاطعة بالإفصاح عن المعلومات لهذا الشخص.
- استمر في المزايَا الخاصة بك عند طلب الاستئناف خلال الإطار الزمني المطلوب. يرجى ملاحظة ما يلي: هذا هو 10 أيام من تاريخ إرسال إشعار تحديد المنافع السلبية بالبريد أو إرساله إليك شخصيا.
- تأكد من أنك لا تدفع مقابل الخدمات المستمرة أثناء انتظار الاستئناف وإذا كان القرار النهائي للاستئناف لصالح تحديد المنفعة السلبية للمقاطعة.
- تأكد من أن صانعي القرار في استئنافك مؤهلون ولا يشاركون في أي مستوى سابق من المراجعة أو اتخاذ القرار.
- السماح لك أو لممتلكك بمراجعة ملف قضيتك ، بما في ذلك السجلات الطبية والمستندات الأخرى ذات الصلة.
- السماح لك بالحصول على فرصة معقولة لتقديم الأدلة والشهادات والحجج شخصيا أو كتابيا.
- السماح لك أو للشخص المعتمد أو الممثل القانوني لتركبة العضو المتوفى بإدراجك كأطراف في الاستئناف.
- إعطائك تأكيدا كتابيا من مقاطعتك بأن استئنافك قيد المراجعة.
- إبلاغك بحقك في طلب جلسة استماع عادلة للولاية ، بعد الانتهاء من عملية الاستئناف.

## متى يمكنني تقديم الاستئناف؟

- يمكنك تقديم استئناف إلى مقاطعتك عندما:
- تقرر المقاطعة أو مقدم الخدمة المتعاقد أنك لا تستوفي معايير الوصول لخدمات الصحة السلوكية.
- يوصي مقدم الرعاية الصحية الخاص بك بخدمة الصحة السلوكية لك ويطلب الموافقة من مقاطعتك ، لكن المقاطعة ترفض الطلب أو تغير نوع الخدمة أو تكرارها.
- يطلب مزودك الموافقة من المقاطعة ، لكن المقاطعة تتطلب مزيدا من المعلومات ولا تكمل عملية الموافقة في الوقت المحدد.
- لا تقدم مقاطعتك خدمات بناء على جداولها الزمنية المحددة مسبقا.
- تشعر أن المقاطعة لا تلبى احتياجاتك في الوقت المحدد.
- لم يتم حل تظلمك أو استئنافك أو استئنافك المعجل في الوقت المناسب.
- تختلف أنت ومزودك على خدمات الصحة السلوكية الضرورية.

## كيف يمكنني تقديم استئناف؟

- يمكنك تقديم استئناف عبر إحدى الطرق الثلاث التالية:
  - اتصل برقم الهاتف المجاني لمقاطعتك المدرج على غلاف هذا الكتيب. بعد الاتصال ، سيتعين عليك تقديم استئناف كتابي لاحق أيضا ؛ أو
  - أرسل طلب الاستئناف الخاص بك بالبريد (ستوفر المقاطعة مظاريف معنونة ذاتيا في جميع مواقع مقدمي الخدمات لتتمكن من إرسالها بالبريد في استئنافك). ملاحظة: إذا لم يكن لديك

مظروف معنون ذاتيا ، فيمكنك إرسال استئنافك بالبريد مباشرة إلى العنوان الموجود في مقدمة هذا الكتيب ؛ أو

- أرسل استئنافك عن طريق البريد الإلكتروني أو الفاكس. راجع قسم "معلومات إضافية حول مقاطعتك" الموجود في نهاية هذا الدليل لمزيد من المعلومات.

## كيف أعرف إذا تم البت في الاستئناف الخاص بي؟

سنتلقى أنت أو الشخص المعتمد إخطارا كتابيا من مقاطعتك بالقرار المتعلق باستئنافك. سيتضمن الإخطار المعلومات التالية:

- نتائج عملية تسوية الاستئناف.
- تاريخ اتخاذ قرار الاستئناف.
- إذا لم يتم حل الاستئناف لصالحك ، فسيوفر الإشعار معلومات تتعلق بحقك في جلسة استماع عادلة للولاية وكيفية طلب جلسة استماع عادلة للولاية.

## هل هناك موعد نهائي لتقديم الاستئناف؟

يجب عليك تقديم استئناف في غضون 60 يوما تقويميا من تاريخ إشعار تحديد المنافع السلبية. لا توجد مواعيد نهائية لتقديم استئناف عندما لا تحصل على إشعار بتحديد المنافع السلبية ، لذلك يمكنك تقديم هذا النوع من الاستئناف في أي وقت.

## متى سيتم اتخاذ قرار بشأن استئنافي؟

يجب أن تبت المقاطعة في استئنافك في غضون 30 يوماً تقويمياً من استلام طلبك.

## ماذا لو لم أتمكن من الانتظار لمدة 30 يوماً لقرار الاستئناف الخاص بي؟

وإذا استوفى الاستئناف معايير عملية الاستئناف المعجلة، جاز إنجازه بسرعة أكبر.

## ما هو الاستئناف المعجل؟

- يتبع الاستئناف المعجل عملية مماثلة للاستئناف القياسي ولكنه أسرع. فيما يلي معلومات إضافية حول الطعون المعجلة:
- يجب أن تظهر أن انتظار الاستئناف القياسي قد يجعل حالتك الصحية السلوكية أسوأ.
  - تتبع عملية الاستئناف المعجل مواعيد نهائية مختلفة عن الاستئناف العادي.
  - أمام المقاطعة 72 ساعة لمراجعة الطعون المعجلة.
  - يمكنك تقديم طلب شفهي للاستئناف العاجل.
  - لا يتعين عليك تقديم طلب الاستئناف المعجل كتابة.

## متى يمكنني تقديم استئناف عاجل؟

إذا كان الانتظار لمدة تصل إلى 30 يوما للحصول على قرار استئناف قياسي سيعرض حياتك أو صحتك أو قدرتك على الوصول إلى أقصى وظيفة أو الحفاظ عليها أو استعادتها للخطر ، فيمكنك طلب حل عاجل للاستئناف.

### معلومات إضافية بخصوص الاستئنافات المعجلة:

- إذا كان استئنافك يفي بمتطلبات الاستئناف المستعجل ، فستقوم المقاطعة بحله في غضون 72 ساعة من استلامه.
- إذا قررت المقاطعة أن استئنافك لا يفي بمعايير الاستئناف العاجل ، فيجب عليهم تزويدك بإشعار شفهي في الوقت المناسب وسيقدمون لك إشعاراً كتابياً في غضون يومين تقويميين ، موضحاً سبب قرارهم. سيتبع طلب إعادة النظر الخاص بك بعد ذلك الأطر الزمنية القياسية لطلب إعادة النظر الموضحة سابقاً في هذا القسم.
- إذا كنت لا توافق على قرار المقاطعة بأن استئنافك لا يفي بمعايير الاستئناف المعجل ، فيمكنك تقديم شكوى.
- بعد أن تحل مقاطعتك طلبك للحصول على استئناف عاجل ، سيتم إخطارك أنت وجميع الأطراف المتأثرة شفهيًا وكتابياً.

## جلسات استماع عادلة للدولة ما هي جلسة الاستماع العادلة في الولاية؟

جلسة الاستماع العادلة للولاية هي مراجعة مستقلة يجريها قاضي القانون الإداري من إدارة الخدمات الاجتماعية في كاليفورنيا (CDSS) لضمان حصولك على خدمات الصحة السلوكية التي يحق لك الحصول عليها بموجب برنامج ميدي-كال. يرجى زيارة موقع الويب الخاص بإدارة الخدمات الاجتماعية في كاليفورنيا <https://www.cdss.ca.gov/hearing-requests> للحصول على موارد إضافية.

## ما هي حقوق الاستماع العادلة في ولايتي؟

- لديك الحق في:
- اطلب جلسة استماع أمام قاضي القانون الإداري ، المعروف أيضا باسم جلسة الاستماع العادلة للولاية ، لمعالجة قضيتك.
  - تعرف على كيفية طلب جلسة استماع عادلة للولاية.
  - تعرف على اللوائح التي تملّي كيفية عمل التمثيل خلال جلسة الاستماع العادلة للولاية.
  - اطلب استمرار مزاياك أثناء عملية جلسة الاستماع العادلة للولاية إذا طلبت جلسة استماع عادلة للولاية خلال الأطر الزمنية المطلوبة.
  - لا تدفع مقابل الخدمات المستمرة أثناء انتظار جلسة الاستماع العادلة للولاية وإذا كان القرار النهائي لصالح تحديد المنفعة السلبية للمقاطعة.

## متى يمكنني تقديم طلب لجلسة استماع عادلة على مستوى الولاية؟

- يمكنك تقديم طلب للحصول على جلسة استماع عادلة في الولاية إذا:
- لقد قدمت استئنافاً وتلقيت خطاب قرار استئناف يخبرك أن مقاطعتك رفضت طلب الاستئناف الخاص بك.
  - لم يتم حل تظلمك أو استئنافك أو استئنافك المعجل في الوقت المناسب.

## كيف أطلب جلسة استماع عادلة على مستوى الولاية؟

- يمكنك طلب جلسة استماع عادلة للولاية:
- عبر الإنترنت: في موقع إدارة حالات الاستئناف التابع لوزارة الخدمات الاجتماعية:  
<https://acms.dss.ca.gov/acms/login.request.do>
  - كتابة: أرسل طلبك إلى إدارة الرعاية الاجتماعية بالمقاطعة على العنوان الموضح في إشعار تحديد المزاي السلبية ، أو أرسله بالبريد إلى:

**California Department of Social Services**

**State Hearings Division**

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

## Sacramento, CA 94244-2430

• عن طريق الفاكس: 916-651-2789 أو 916-651-2789

يمكنك أيضا طلب جلسة استماع عادلة للولاية أو جلسة استماع عادلة للولاية  
معجلة:

• عن طريق الهاتف:

قسم جلسات الاستماع بالولاية، الرقم المجاني، على الرقم 1-743-8525  
800- أو 1-855-795-0634

لاستفسار العام والاستجابة، الرقم المجاني، على الرقم 1-800-952-5253  
أو TDD على الرقم 1-800-952-8349.

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

لديك 120 يوما من تاريخ إشعار قرار الاستئناف الكتابي للمقاطعة لطلب  
جلسة استماع عادلة للولاية. إذا لم تتلق إشعارا بتحديد المنافع السلبية ،  
فيمكنك تقديم طلب للحصول على جلسة استماع عادلة للولاية في أي وقت.

### هل يمكنني مواصلة الخدمات أثناء انتظار قرار جلسة الاستماع العادلة بالولاية؟

نعم ، إذا كنت تتلقى حاليا خدمات معتمدة وترغب في الاستمرار في تلقي  
الخدمات أثناء انتظار قرار جلسة الاستماع العادلة للولاية ، فيجب عليك  
طلب جلسة استماع عادلة في الولاية في غضون 10 أيام من تاريخ ختم

إشعار قرار الاستئناف أو تسليمه إليك. بدلا من ذلك ، يمكنك طلب جلسة الاستماع قبل التاريخ الذي تقول فيه مقاطعتك أنه سيتم إيقاف الخدمات أو تخفيضها.

### ملاحظه:

- عند طلب جلسة استماع عادلة للولاية ، يجب أن تشير إلى رغبتك في الاستمرار في تلقي الخدمات أثناء عملية جلسة الاستماع العادلة للولاية.
- إذا طلبت الاستمرار في تلقي الخدمات وأكد القرار النهائي لجلسة الاستماع العادلة للدولة تخفيض أو إيقاف الخدمة التي تتلقاها ، فأنت لست مسؤولا عن دفع تكلفة الخدمات المقدمة أثناء تعليق جلسة الاستماع العادلة للولاية.

### متى سيتم اتخاذ قرار بشأن قرار جلسة الاستماع العادلة في ولايتي؟

بعد طلب جلسة استماع عادلة للولاية ، قد يستغرق الأمر ما يصل إلى 90 يوما لتلقي قرار.

### هل يمكنني الحصول على جلسة استماع عادلة بالولاية بسرعة أكبر؟

إذا كنت تعتقد أن الانتظار كل هذا الوقت سيكون ضارا بصحتك ، فقد تتمكن من الحصول على إجابة في غضون ثلاثة أيام عمل. يمكنك طلب جلسة استماع عادلة عاجلة إما عن طريق كتابة خطاب بنفسك أو مطالبة طبيبك العام أو أخصائي الصحة النفسية بكتابة خطاب لك. يجب أن تتضمن الرسالة المعلومات التالية:

1. اشرح بالتفصيل كيف أن الانتظار لمدة تصل إلى 90 يوماً حتى يتم البت في قضيتك يمكن أن يضر بشكل خطير بحياتك أو صحتك أو قدرتك على تحقيق أقصى قدر من الوظائف أو صيانتها أو استعادتها.
2. اطلب "جلسة استماع عاجلة" وقدم الرسالة مع طلبك لجلسة استماع.

سيقوم قسم جلسات الاستماع بالولاية التابع لوزارة الخدمات الاجتماعية بمراجعة طلبك للحصول على جلسة استماع عادلة عاجلة وتحديد ما إذا كان يفي بالمعايير. إذا تمت الموافقة على طلبك ، تحديد موعد جلسة استماع ، وسيتم اتخاذ قرار في غضون ثلاثة أيام عمل من تاريخ استلام قسم جلسات الاستماع بالولاية لطلبك.

## التوجيه المسبق

### ما هو التوجيه المسبق؟

لديك الحق في الحصول على توجيه مسبق. التوجيه المسبق هو مستند مكتوب حول رعايتك الصحية المعترف بها بموجب قانون كاليفورنيا. قد تسمع أحيانا توجيهها مسبقا يوصف بأنه وصية حية أو توكيل رسمي دائم. يتضمن معلومات حول الطريقة التي ترغب في توفير الرعاية الصحية بها أو يوضح القرارات التي ترغب في اتخاذها ، إذا أو عندما تكون غير قادر على التحدث عن نفسك. قد يشمل ذلك أشياء مثل الحق في قبول أو رفض العلاج الطبي أو الجراحة أو اتخاذ خيارات رعاية صحية أخرى. في كاليفورنيا ، يتكون التوجيه المسبق من جزأين:

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

يجب أن يكون لدى مقاطعتك برنامج توجيه مسبق. يطلب من مقاطعتك تقديم معلومات مكتوبة عن سياسات التوجيه المسبق وشرح قانون الولاية إذا طلب منك المعلومات. إذا كنت ترغب في طلب المعلومات ، يجب عليك الاتصال برقم الهاتف الموجود على غلاف هذا الكتيب لمزيد من المعلومات.

قد تحصل على نموذج لتوجيه مسبق من مقاطعتك أو عبر الإنترنت. في كاليفورنيا ، يحق لك تقديم تعليمات توجيهية مسبقة لجميع مقدمي الرعاية الصحية لديك. لديك أيضا الحق في تغيير أو إلغاء التوجيه المسبق الخاص بك في أي وقت.

إذا كان لديك سؤال حول قانون ولاية كاليفورنيا فيما يتعلق بمتطلبات التوجيه المسبق ، فيمكنك إرسال خطاب إلى:

**California Department of Justice**

**Attn: Public Inquiry Unit**

**P.O. Box 944255**

**Sacramento, CA 94244-2550**

## الحقوق والمسؤوليات

### مسؤوليات المقاطعة

#### ما هي مقاطعتي المسؤولة عن؟

مقاطعتك مسؤولة عما يلي:

- معرفة ما إذا كنت تستوفي معايير الوصول إلى خدمات الصحة السلوكية من المقاطعة أو شبكة مزوديها.
- تقديم فحص أو تقييم لتحديد ما إذا كنت بحاجة إلى خدمات الصحة السلوكية.
- توفير رقم هاتف مجاني يتم الرد عليه على مدار 24 ساعة في اليوم ، سبعة أيام في الأسبوع ، والذي يمكن أن يخبرك بكيفية الحصول على الخدمات من المقاطعة. رقم الهاتف مدرج على غلاف هذا الكتيب.
- تأكد من وجود عدد كاف من مقدمي خدمات الصحة السلوكية في مكان قريب حتى تتمكن من الوصول إلى الخدمات التي تغطيها مقاطعتك عند الضرورة.
- إعلامك وتنقيفك بالخدمات المتاحة من مقاطعتك.
- تقديم الخدمات بلغتك دون أي تكلفة عليك ، وإذا لزم الأمر ، توفير مترجم فوري لك مجاناً.
- تزويدك بمعلومات مكتوبة حول ما هو متاح لك بلغات أخرى أو أشكال بديلة مثل طريقة برايل أو الطباعة كبيرة الحجم. راجع قسم "معلومات إضافية حول مقاطعتك" الموجود في نهاية هذا الدليل لمزيد من المعلومات.

- إبلاغك بأي تغييرات مهمة في المعلومات المذكورة في هذا الدليل قبل 30 يوماً على الأقل من سريان التغييرات. يعتبر التغيير مهماً عندما يكون هناك زيادة أو نقصان في كمية أو أنواع الخدمات المقدمة ، أو إذا كانت هناك زيادة أو نقصان في عدد مزودي الشبكة ، أو إذا كان هناك أي تغيير آخر من شأنه أن يؤثر على الفوائد التي تتلقاها من المقاطعة.
- تأكد من ربط الرعاية الصحية الخاصة بك بأي خطط أو أنظمة أخرى قد تكون ضرورية للمساعدة في نقل رعايتك بسلاسة. يتضمن ذلك ضمان متابعة أي إحالات للمتخصصين أو مقدمي الخدمات الآخرين بشكل صحيح وأن مقدم الخدمة الجديد على استعداد لرعايتك.
- تأكد من أنه يمكنك الاستمرار في رؤية مقدم الرعاية الصحية الحالي الخاص بك ، حتى لو لم يكن في شبكتك ، لفترة معينة من الوقت. هذا مهم إذا كان تبديل مقدمي الخدمة سيضر بصحتك أو يزيد من فرصة الحاجة إلى الذهاب إلى المستشفى.

## هل المواصلات متوفرة؟

إذا كنت تكافح من أجل حضور مواعيدك الطبية أو الصحية السلوكية، فإن برنامج ميدي-كال يساعدك في ترتيب النقل لك. يجب توفير وسائل النقل لأعضاء ميدي-كال غير القادرين على توفير النقل بمفردهم والذين لديهم ضرورة طبية لتلقي خدمات ميدي-كال المغطاة. هناك نوعان من وسائل النقل للمواعيد:

- غير طبي: النقل بسيارة خاصة أو عامة للأشخاص الذين ليس لديهم طريقة أخرى للوصول إلى مواعيدهم.

• الطبية غير الطارئة: النقل بواسطة سيارة إسعاف أو شاحنة كرسي متحرك أو شاحنة قمامة لأولئك الذين لا يستطيعون استخدام وسائل النقل العام أو الخاص.

تتوفر وسائل النقل للرحلات إلى الصيدلية أو لالتقاط الإمدادات الطبية اللازمة والأطراف الصناعية وتقويم العظام وغيرها من المعدات.

إذا كان لديك برنامج ميدي-كال ولكنك غير مسجل في خطة رعاية مدارة، وتحتاج إلى نقل غير طبي إلى خدمة متعلقة بالصحة، فيمكنك الاتصال بمزود النقل غير الطبي مباشرة أو بمقدم الخدمة للحصول على المساعدة. عندما تتصل بشركة النقل، سيطلبون معلومات حول تاريخ ووقت موعدك.

إذا كنت بحاجة إلى نقل طبي غير طارئ، فيمكن لمزودك وصف النقل الطبي غير الطارئ وتوصيلك بمزود خدمة النقل لتنسيق رحلتك من وإلى موعدك (مواعيدك).

لمزيد من المعلومات والمساعدة فيما يتعلق بالنقل، اتصل بخطة الرعاية المدارة الخاصة بك.

## حقوق الأعضاء

ما هي حقوقي كمتلقي لخدمات الصحة السلوكية من ميدي-كال؟

بصفتك عضواً في برنامج ميدي-كال، يحق لك تلقي خدمات الصحة السلوكية الضرورية طبياً من مقاطعتك. عند الوصول إلى خدمات الصحة السلوكية، يحق لك:

- أن تعامل باحترام شخصي واحترام لكرامتك وخصوصيتك.
  - احصل على تفسيرات واضحة ومفهومة لخيارات العلاج المتاحة.
  - شارك في القرارات المتعلقة برعايتك الصحية السلوكية. وهذا يشمل الحق في رفض أي علاج لا ترغب في تلقيه.
  - احصل على هذا الكتيب للتعرف على خدمات المقاطعة والتزامات المقاطعة وحقوقك.
  - اطلب نسخة من سجلاتك الطبية واطلب التغييرات، إذا لزم الأمر.
  - التحرر من أي شكل من أشكال ضبط النفس أو العزلة التي تفرض كوسيلة للإكراه أو التأديب أو الراحة أو الانتقام.
  - الحصول على الرعاية في الوقت المناسب 7/24 للظروف الطارئة أو العاجلة أو الأزمات عند الضرورة الطبية.
  - عند الطلب، احصل على مواد مكتوبة بتنسيقات بديلة مثل طريقة برايل والطباعة كبيرة الحجم وتنسيق الصوت في الوقت المناسب.
  - تلقي خدمات الصحة السلوكية من المقاطعة التي تتبع عقد الولاية الخاص بها من حيث التوافر والقدرة والتنسيق والتغطية وتفويض الرعاية. مطلوب من المقاطعة:
- توظيف أو إبرام عقود مكتوبة مع عدد كافٍ من مقدمي الخدمات للتأكد من أن جميع أعضاء ميدي-كال المؤهلين للحصول على خدمات الصحة السلوكية يمكنهم الحصول عليها في الوقت المناسب.

○ قم بتغطية الخدمات الضرورية طبياً خارج الشبكة لك في الوقت المناسب ، إذا لم يكن لدى المقاطعة موظف أو مزود عقد يمكنه تقديم الخدمات.

**ملاحظة:** يجب أن تتأكد المقاطعة من أنك لا تدفع أي شيء إضافي مقابل رؤية مزود خارج الشبكة. انظر أدناه لمزيد من المعلومات:

- خدمات الصحة السلوكية الضرورية طبياً للأفراد الذين تبلغ أعمارهم 21 عاماً أو أكثر هي خدمات معقولة وضرورية لحماية الحياة ، أو للوقاية من مرض كبير أو إعاقة كبيرة ، أو لتخفيف الألم الشديد. خدمات الصحة السلوكية الضرورية طبياً للأفراد الذين تقل أعمارهم عن 21 عاماً هي خدمات تحافظ على حالة صحية سلوكية أو تدعمها أو تحسنها أو تجعلها أكثر تحملاً.
- مزود خارج الشبكة هو مزود غير مدرج في قائمة مقدمي الخدمات في المقاطعة.

- بناء على طلبك ، قدم رأياً ثانياً من أخصائي رعاية صحية مؤهل داخل الشبكة أو خارجها دون أي تكلفة إضافية.
- تأكد من تدريب مقدمي الخدمة على تقديم خدمات الصحة السلوكية التي يوافق مقدمو الخدمة على تغطيتها.
- تأكد من أن خدمات الصحة السلوكية المغطاة في المقاطعة كافية من حيث الكمية والمدة الزمنية والنطاق لتلبية احتياجات الأعضاء المؤهلين لبرنامج ميدي-كال. يتضمن ذلك التأكد من أن

- طريقة المقاطعة للموافقة على الدفع مقابل الخدمات تستند إلى الضرورة الطبية وأن معايير الوصول مستخدمة بشكل عادل.
- تأكد من أن مقدمي الخدمات يجرون تقييمات شاملة ويتعاونون معك لتحديد أهداف العلاج.
- قم بتنسيق الخدمات التي تقدمها مع الخدمات المقدمة لك من خلال خطة الرعاية المدارة أو مع مقدم الرعاية الأولية الخاص بك ، إذا لزم الأمر.
- المشاركة في جهود الدولة لتوفير خدمات مختصة ثقافياً للجميع ، بما في ذلك أولئك الذين لديهم كفاءة محدودة في اللغة الإنجليزية وخلفيات ثقافية وعرقية متنوعة.
- التعبير عن حقوقك دون تغييرات ضارة في علاجك.
- تلقي العلاج والخدمات وفقاً لحقوقك الموضحة في هذا الكتيب ومع جميع القوانين الفيدرالية وقوانين الولاية المعمول بها مثل:
  - الباب السادس من قانون الحقوق المدنية لعام 1964 كما هو منصوص عليه في اللوائح في CFR 45 الجزء 80.
  - قانون التمييز على أساس السن لعام 1975 كما تنفذه اللوائح في CFR 45 الجزء 91.
  - قانون إعادة التأهيل لعام 1973.
  - الباب التاسع من تعديلات التعليم لعام 1972 (بشأن برامج وأنشطة التعليم).
  - العنوانان الثاني والثالث من قانون الأمريكيين ذوي الإعاقة.
  - القسم 1557 من قانون حماية المريض والرعاية بأسعار معقولة.
- قد يكون لديك حقوق إضافية بموجب قوانين الولاية فيما يتعلق بالعلاج الصحي السلوكي. للاتصال بمحامي حقوق المرضى في مقاطعتك ،

يرجى الاتصال بمقاطعتك باستخدام رقم الهاتف المدرج على غلاف الكتيب.

## تحديد المنافع السلبية

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

إذا رفضت مقاطعتك أو حدثت أو قلتت أو أخرت أو أنهت خدمة تعتقد أنك بحاجة إليها ، فيحق لك الحصول على إشعار كتابي من المقاطعة. يسمى هذا الإشعار "إشعار تحديد المنفعة الضارة". لديك أيضا الحق في عدم الموافقة على القرار من خلال طلب الاستئناف. تعلمك الأقسام أدناه بإشعار تحديد المنافع السلبية وماذا تفعل إذا كنت لا توافق على قرار المقاطعة.

## ما هو تحديد المنفعة السلبية؟

يتم تحديد المنفعة السلبية من خلال أي من الإجراءات التالية التي تتخذها المقاطعة:

- رفض الخدمة المطلوبة أو التصريح المحدود بها. ويشمل ذلك القرارات القائمة على نوع أو مستوى الخدمة أو الضرورة الطبية أو ملاءمة أو إعداد أو فعالية المنفعة المغطاة ؛
- تخفيض أو تعليق أو إنهاء خدمة مصرح بها مسبقا ؛
- الحرمان كليا أو جزئيا من الدفع مقابل خدمة ما؛
- عدم تقديم الخدمات في الوقت المناسب ؛
- عدم التصرف ضمن الأطر الزمنية المطلوبة للتسوية القياسية للتظلمات والطعون. الأطر الزمنية المطلوبة هي كما يلي:

- إذا قدمت شكوى إلى المقاطعة ولم ترد عليك المقاطعة بقرار مكتوب بشأن تظلمك في غضون 30 يوما.
- إذا قمت بتقديم استئناف إلى المقاطعة ولم ترد عليك المقاطعة بقرار مكتوب بشأن استئنافك في غضون 30 يوما.
- إذا قدمت استئنافا عاجلا ولم تتلق ردا في غضون 72 ساعة.
- رفض طلب العضو بالاعتراض على المسؤولية المالية.

### ما هو إشعار تحديد المنفعة السلبية؟

- إشعار تحديد المنافع السلبية هو خطاب مكتوب سترسله لك مقاطعتك إذا قررت رفض الخدمات التي تعتقد أنت ومزودك أنه يجب عليك الحصول عليها أو تقييدها أو تقليلها أو تأخيرها أو إنهاؤها. وهذا يشمل الحرمان من:
- دفعة مقابل خدمة.
  - مطالبات الخدمات التي لا تغطيها.
  - المطالبات المتعلقة بالخدمات غير الضرورية طبيا.
  - مطالبات الخدمات من نظام التسليم الخاطئ.
  - طلب الاعتراض على المسؤولية المالية.

**ملاحظة:** يستخدم إشعار تحديد المنفعة السلبية أيضا لإخبارك إذا لم يتم حل تظلمك أو استئنافك أو استئنافك المعجل في الوقت المناسب ، أو إذا لم تحصل على خدمات ضمن معايير الجدول الزمني للمقاطعة لتقديم الخدمات.

### توقيت الإشعار

يجب على المقاطعة إرسال الإشعار بالبريد:

- إلى العضو قبل 10 أيام على الأقل من تاريخ إجراء إنهاء أو تعليق أو تخفيض خدمة الصحة السلوكية المصرح بها مسبقاً.
- إلى العضو في غضون يومي عمل من قرار رفض الدفع أو القرارات التي تؤدي إلى رفض أو تأخير أو تعديل كل أو جزء من خدمات الصحة السلوكية المطلوبة.

### هل سأحصل دائماً على إشعار بتحديد المنفعة السلبية عندما لا أحصل على الخدمات التي أريدها؟

نعم، يجب أن تتلقى إشعاراً بتحديد المنافع السلبية. إذا لم تتلق إشعاراً ، فيمكنك تقديم استئناف إلى المقاطعة أو إذا كنت قد أكملت عملية الاستئناف ، فيمكنك طلب جلسة استماع عادلة للولاية. عندما تتصل بمقاطعتك ، أشر إلى أنك واجهت تحديد فائدة سلبية ولكنك لم تتلق إشعاراً. يتم تضمين معلومات حول كيفية تقديم استئناف أو طلب جلسة استماع عادلة في هذا الكتيب ويجب أن تكون متاحة أيضاً في مكتب مزود الخدمة الخاص بك.

### ماذا سيخبرني إشعار تحديد المنفعة السلبية؟

- سيخبرك إشعار تحديد المنافع السلبية بما يلي:
- ما فعلته مقاطعتك يؤثر عليك وعلى قدرتك على الحصول على الخدمات.
  - تاريخ سريان القرار وسبب القرار.
  - قواعد الولاية أو القواعد الفيدرالية التي استند إليها القرار.
  - حقوقك في تقديم استئناف إذا كنت لا توافق على قرار المقاطعة.

- كيفية الحصول على نسخ من المستندات والسجلات والمعلومات الأخرى المتعلقة بقرار المقاطعة.
- كيفية تقديم استئناف إلى المقاطعة.
- كيفية طلب جلسة استماع عادلة للولاية إذا لم تكن راضيا عن قرار المقاطعة بشأن استئنافك.
- كيفية طلب استئناف عاجل أو جلسة استماع عادلة للولاية معجلة.
- كيفية الحصول على مساعدة في تقديم استئناف أو طلب جلسة استماع عادلة للولاية.
- كم من الوقت يتعين عليك تقديم استئناف أو طلب جلسة استماع عادلة للولاية.
- حقا في الاستمرار في تلقي الخدمات أثناء انتظار الاستئناف أو قرار جلسة الاستماع العادلة بالولاية، وكيفية طلب استمرار هذه الخدمات، وما إذا كان ميدي-كال سيغطي تكاليف هذه الخدمات.
- عندما يتعين عليك تقديم استئنافك أو طلب جلسة استماع عادلة للولاية إذا كنت تريد استمرار الخدمات.

### ماذا يجب أن أفعل عندما أحصل على إشعار بتحديد المنفعة السلبية؟

عندما تحصل على إشعار بتحديد المنافع السلبية ، يجب عليك قراءة جميع المعلومات الواردة في الإشعار بعناية. إذا لم تفهم الإشعار ، فيمكن لمقاطعتك مساعدتك. يمكنك أيضا أن تطلب من شخص آخر مساعدتك.

يمكنك طلب استمرار الخدمة التي تم إيقافها عند تقديم استئناف أو طلب جلسة استماع عادلة للولاية. يجب عليك طلب استمرار الخدمات في موعد لا

يتجاوز 10 أيام تقويمية بعد تاريخ وضع علامة لاحقة على إشعار تحديد المنافع السلبية أو تسليمه إليك ، أو قبل تاريخ سريان التغيير.

## مسؤوليات العضو

### ما هي مسؤولياتي كعضو في ميدي-كال؟

من المهم أن تفهم كيفية عمل خدمات المقاطعة حتى تتمكن من الحصول على الرعاية التي تحتاجها. من المهم أيضا:

- احضر علاجك كما هو مقرر. ستحصل على أفضل نتيجة إذا كنت تعمل مع مزودك لتطوير أهداف لعلاجك واتباع تلك الأهداف. إذا كنت بحاجة إلى تفويت موعد ، فاتصل بمزودك قبل 24 ساعة على الأقل ، وأعد الجدولة ليوم ووقت آخر.
- احمل دائما بطاقة تعريف مزايا ميدي-كال (BIC) وبطاقة هوية تحمل صورة عند حضور العلاج.
- أخبر مقدم الخدمة الخاص بك إذا كنت بحاجة إلى مترجم شفوي قبل موعدك.
- أخبر مزودك بكل مخاوفك الطبية. كلما زادت المعلومات الكاملة التي تشاركها حول احتياجاتك ، كان علاجك أكثر نجاحا.
- تأكد من طرح أي أسئلة لديك. من المهم جدا أن تفهم تماما المعلومات التي تتلقاها أثناء العلاج.
- تابع خطوات العمل المخطط لها التي اتفقت عليها أنت ومزودك.
- اتصل بالمقاطعة إذا كان لديك أي أسئلة حول خدماتك أو إذا كان لديك أي مشاكل مع مزودك لا يمكنك حلها.

- أخبر مزودك والمقاطعة إذا كان لديك أي تغييرات على معلوماتك الشخصية. يتضمن ذلك عنوانك ورقم هاتفك وأي معلومات طبية أخرى قد تؤثر على قدرتك على المشاركة في العلاج.
- عامل الموظفين الذين يقدمون لك العلاج باحترام ولطف.
- إذا كنت تشك في حدوث احتيال أو مخالفة، فأبلغ عنها:
  - تطلب إدارة خدمات الرعاية الصحية من أي شخص يشتبه في حدوث احتيال أو إهدار أو إساءة استخدام في برنامج ميدي-كال الاتصال بالخط الساخن للاحتيال في برنامج ميدي-كال التابع ل DHCS على الرقم **1-800-822-6222-1**. إذا كنت تشعر أن هذه حالة طارئة ، فيرجى الاتصال برقم **911** للحصول على مساعدة فورية. المكالمات مجانية ، وقد يظل المتصل مجهول الهوية.
  - يمكنك أيضا الإبلاغ عن الاحتيال أو إساءة الاستخدام المشتبه بها عن طريق البريد الإلكتروني [fraud@dhcs.ca.gov](mailto:fraud@dhcs.ca.gov) أو استخدام النموذج عبر الإنترنت على

<http://www.dhcs.ca.gov/individuals/Pages/StopMedi-CalFraud.aspx>.

### هل يجب علي أن أدفع مقابل ميدي-كال؟

لا يتعين على معظم الأشخاص في ميدي-كال دفع أي شيء مقابل خدمات الصحة الطبية أو السلوكية. في بعض الحالات ، قد تضطر إلى الدفع مقابل

الخدمات الطبية و / أو الصحة السلوكية بناء على مبلغ المال الذي تحصل عليه أو تكسبه كل شهر.

- إذا كان دخلك أقل من حدود ميدي-كال بالنسبة لحجم عائلتك، فلن تضطر إلى الدفع مقابل الخدمات الطبية أو خدمات الصحة السلوكية.
- إذا كان دخلك أكثر من حدود ميدي-كال لحجم عائلتك، فسيتعين عليك دفع بعض المال مقابل خدمات الصحة الطبية أو السلوكية. يسمى المبلغ الذي تدفعه "حصتك من التكلفة". بمجرد دفع "حصتك من التكلفة"، سيدفع برنامج ميدي-كال بقية فواتيرك الطبية المغطاة لذلك الشهر. في الأشهر التي لا يكون لديك فيها نفقات طبية، لا يتعين عليك دفع أي شيء.
- قد تضطر إلى دفع "دفعة مشتركة" لأي علاج بموجب برنامج ميدي-كال. هذا يعني أنك تدفع مبلغاً من جيبك في كل مرة تحصل فيها على خدمة طبية أو تذهب إلى غرفة الطوارئ في المستشفى للحصول على خدماتك العادية.
- سيخبرك م
- زودك إذا كنت بحاجة إلى إجراء دفعة مشتركة.

## معلومات إضافية عن مقاطعتك

### تتوفر خدمات إضافية لاضطراب تعاطي المخدرات (تحديث سبتمبر 2025) ممارسات الرعاية الصحية التقليدية

- ومن المتوقع أن تحسن ممارسات الرعاية الصحية التقليدية الوصول إلى الرعاية المستجيبة ثقافياً؛ دعم قدرة هذه المرافق على خدمة مرضاها. الحفاظ على الصحة والحفاظ عليها. تحسين النتائج الصحية وجودة الرعاية وخبرتها ؛ وتقليل التفاوتات القائمة في الحصول على الرعاية.
- تشمل ممارسات الرعاية الصحية التقليدية نوعين جديدين من الخدمات: خدمات المعالج التقليدي والمساعد الطبيعي. تشمل خدمات المعالج التقليدي العلاج بالموسيقى (مثل الموسيقى والأغاني التقليدية والرقص وقرع الطبول) والروحانية (مثل الاحتفالات والطقوس والعلاجات العشبية) وغيرها من الأساليب التكاملية. قد تساعد خدمات مساعد طبيعي في الدعم الملاحى وبناء المهارات النفسية والاجتماعية والإدارة الذاتية ودعم الصدمات.
- اتصل بمقاطعتك باستخدام رقم الهاتف الموجود على غلاف هذا الكتيب لمزيد من المعلومات حول هذه الخدمة.

## إشعار عدم التمييز

التمييز مخالف للقانون. تتبع خطة الصحة السلوكية لمقاطعة أورانج قوانين الحقوق المدنية الفيدرالية والولائية. لا تميز خطة الصحة السلوكية في مقاطعة أورانج الأشخاص أو تستبعدهم أو تعاملهم بشكل مختلف بشكل غير قانوني 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 الاجتماعية أو الجنس أو الهوية الجنسية أو التوجه الجنسي.

توفر خطة الصحة السلوكية في مقاطعة أورانج ما يلي:

- مساعدات وخدمات مجانية للأشخاص ذوي الإعاقة لمساعدتهم على التواصل بشكل أفضل ، مثل:
  - مترجمو لغة الإشارة المؤهلون
  - معلومات مكتوبة بتنسيقات أخرى (بخط كبير أو طريقة برايل أو الصوت أو التنسيقات الإلكترونية الميسرة)
- خدمات لغوية مجانية للأشخاص الذين لغتهم الأساسية ليست الإنجليزية ، مثل:
  - مترجمون فوريون مؤهلون
  - معلومات مكتوبة بلغات أخرى

إذا كنت بحاجة إلى هذه الخدمات ، فاتصل بالمقاطعة على مدار 24 ساعة في اليوم ، سبعة أيام في الأسبوع عن طريق الاتصال بالرقم -723 (800) 8641. أو ، إذا كنت لا تستطيع السمع أو التحدث جيدا ، فيرجى الاتصال ب TTY / TDD : 8641-723 (800). عند الطلب ، يمكن توفير هذا المستند لك بطريقة برايل أو الطباعة الكبيرة أو الصوت أو التنسيقات الإلكترونية التي يمكن الوصول إليها.

### كيفية تقديم تظلم

إذا كنت تعتقد أن خطة الصحة السلوكية في مقاطعة أورانج قد فشلت في تقديم هذه الخدمات أو تعرضت للتمييز بشكل غير قانوني بطريقة أخرى على أساس 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 الاجتماعية أو الجنس أو الهوية الجنسية أو التوجه الجنسي ، يمكنك تقديم شكوى إلى منسق الحقوق المدنية في مقاطعة أورانج. يمكنك تقديم تظلم عبر الهاتف أو كتابيا أو شخصيا أو إلكترونيا:

- عبر الهاتف: اتصل بخطة الصحة السلوكية في مقاطعة أورانج بين الساعة 8:00 صباحا و 5:00 مساء عن طريق الاتصال بالرقم 3074-308 (866). أو ، إذا كنت لا تستطيع أن تسمع أو تتحدث جيدا ، فيرجى الاتصال ب TDD / TYY (866) 308-3074.
- كتابة: املاً نموذج شكوى أو اكتب خطابا وأرسله إلى:

Orange County Behavioral Health Plan  
400 Civic Center Dr., 4<sup>th</sup> floor  
Santa Ana, CA 92701

- شخصياً: قم بزيارة مكتب طبيبك أو خطة الصحة السلوكية في مقاطعة أورانج وقل أنك تريد تقديم شكوى.
- إلكترونياً: قم بزيارة موقع خطة الصحة السلوكية في مقاطعة أورانج على <https://www.ocalthinfo.com/services-programs/mental-health-crisis-recovery/quality-services-compliance/grievances-and-appeals>

### مكتب الحقوق المدنية –

#### إدارة خدمات الرعاية الصحية في كاليفورنيا

يمكنك أيضاً تقديم شكوى تتعلق بالحقوق المدنية إلى إدارة خدمات الرعاية الصحية في كاليفورنيا ، مكتب الحقوق المدنية عبر الهاتف أو كتابياً أو إلكترونياً:

- عبر الهاتف: اتصل بالرقم **916-440-7370**. إذا كنت لا تستطيع التحدث أو السمع جيداً ، فيرجى الاتصال بالرقم **California 711 (State Relay)**.
- كتابة: املأ نموذج شكوى أو أرسل خطاباً إلى:

**Department of Health Care Services**

**Office of Civil Rights  
P.O. Box 997413, MS 0009  
Sacramento, CA 94899-7413**

نماذج الشكاوى متاحة على:

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

- إلكترونيا: أرسل بريدا إلكترونيا 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 أيضا تقديم شكوى تتعلق بالحقوق المدنية إلى وزارة الصحة والخدمات الإنسانية الأمريكية ، مكتب الحقوق المدنية عبر الهاتف أو كتابيا أو إلكترونيا:
- عبر الهاتف: اتصل بالرقم **1-800-368-1019**. إذا كنت لا تستطيع التحدث أو السمع جيدا ، يرجى الاتصال **.TTY / TDD 1-800-537-7697**
  - كتابة: املا نموذج شكوى أو أرسل خطابا إلى:

**U.S. Department of Health and Human Services**

---

**200 Independence Avenue, SW  
Room 509F, HHH Building  
Washington, D.C. 20201**

● نماذج الشكاوى متاحة على الموقع التالي:

[.http://www.hhs.gov/ocr/office/file/index.html](http://www.hhs.gov/ocr/office/file/index.html)

● إلكترونيا: قم بزيارة مكتب بوابة شكاوى الحقوق المدنية على

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

