

مقاطعة سان دييغو

خدمات الصحة السلوكية (الخطة)

إذا كانت لديك دواعي قلق بشأن خدمات الصحة النفسية أو اضطراب استخدام المواد،
فالمساعدة متوفرة!

حقوقك كعميل

- تلقي العلاج باحترام وباللغة التي تفضلها.
- الحصول على رأي ثان بشأن علاجك أو دوائك.
- اختيار شخص للتصرف بالنيابة عنك.
- إحضار شخص معك إلى المقابلات وجلسات الاستماع.
- طلب المساعدة في تقديم تظلم أو استئناف من الأسرة أو الأصدقاء أو مناصر للمرضى.
- عدم التعرض للتمييز أو العقاب بسبب تقديم طلب تظلم/استئناف.
- حماية خصوصيتك طبقاً للقانون.

الحق في جلسة سماع عادلة من الولاية

إذا لم تكن راضياً عن نتائج إجراء الاستئناف التابع للخطة، فإن لديك الحق في طلب جلسة استماع عادلة من الولاية خلال **120 يوماً** من قرار الاستئناف ذلك.

إذا كنت مستفيداً من Medi-Cal وأتممت إجراء التظلم والاستئناف الخاص بالخطة، فإن لديك الحق في طلب جلسة استماع عادلة من الولاية بخصوص رفض أو إنهاء أو خفض الخدمات خلال **120 يوماً** من ذلك الإجراء.

للاحتفاظ بمنافعك أثناء النظر في استئنافك، ينبغي عليك تقديم طلب خلال **10 أيام** من تلقي إشعار تحديد المنفعة العكسية (بانتظار سداد المساعدة).

يمكنك الاتصال بوزارة الخدمات الاجتماعية بشكل مباشر عبر الرقم **1-800-952-5253** أو الاتصال بإحدى الوكالات المدرجة أدناه.

كعميل لدى الخطة، فإن لديك الحق في تلقي خدمات صحة سلوكية عالية الجودة، والحق في التعبير عن دواعي قلقك بشأن أي جزء من خدمات علاجك.

طرق التعامل مع مشكلتك:

1. أسهل وأسرع طريقة للتعامل مع مشكلة هي التحدث مع مزودك أو مدير البرنامج.
2. إذا لم تكن راضياً عن علاجك أو دوائك، فيمكنك طلب رأي ثان من مختص سريري آخر في برنامج علاجك، أو من خلال الاتصال بخط الوصول والأزمات على الرقم **1-888-724-7240 (TTY: 711)**.
3. يمكنك استخدام إجراء حل مشكلة المستفيد والعميل الخاص بالخطة للقيام بما يلي:

a. تقديم تظلم في أي وقت في حال لم تكن راضياً عن الخدمات أو كنت تشعر أن حقوقك تتعرض للرفض.

b. تقديم استئناف خلال **60 يوماً** في حال إنهاء أو خفض أو رفض خدماتك.

c. تقديم استئناف عاجل في حال كان يمكن للإجراء الاعتيادي أن يعرض الحياة أو القدرة على تحقيق أقصى قدرة وظيفية أو الحفاظ عليها أو استعادتها، للخطر.

d. مواصلة خدماتك أثناء انتظارك لقرار الاستئناف.

راجع كتيب التظلم والاستئناف (المتوفر في برنامج علاجك) للمزيد من المعلومات والتوجيهات حول كيفية تقديم تظلم أو استئناف شفهيًا عبر الهاتف أو شخصياً أو كتابياً.

تتوفر نماذج التظلم والاستئناف مع مظاريف مختومة في مكتب مزود علاجك.

يمكن لهذه الوكالات مساعدتك في مشاكلك

| | |
|---|---|
| لخدمات المرضى الخارجيين، اتصل على: مركز المستهلك للتوعية والدعم الصحيين (Consumer Center for Health Education and Advocacy) 1-877-734-3258 | للمرضى المقيمين أو الخدمات المناوبة، اتصل على: JFS PATIENT ADVOCACY 1-800-479-2233 أو 619-282-1134 |
|---|---|