

# مقاطعة سان دييغو خطة الصحة النفسية (MPH)

## إذا كان لديك داعي قلق بشأن رعاية صحتك النفسية فنحن نوفر المساعدة في حل المشكلة!

### حقوقك كعميل

- علاجك بكرامة واحترام بلغة يمكنك فهمها.
- الحصول على رأي ثان بشأن علاجك أو دوائك.
- السماح لشخص بالتصرف نيابة عنك.
- إحضار شخص معك إلى اللقاءات وجلسات الاستماع.
- الحصول على المساعدة في تقديم الطلب من الأسرة أو الأصدقاء أو مناصر للمرضى.
- عدم التعرض للتمييز أو العقوبة بسبب تقديم شكوى/استئناف.
- حماية سريةك بالقانون.

### الحق في جلسة استماع عادلة من الولاية

بعد أن تستخدم إجراء الاستئناف الخاصة بخطة الصحة النفسية، يمكنك طلب جلسة استماع عادلة من الولاية خلال **120 يومًا** من إتمام العملية.

إذا كنت مستفيدًا من Medi-Cal، يمكنك طلب جلسة استماع عادلة من الولاية بشأن رفض أو إنهاء أو تخفيض الخدمات خلال **120 يومًا** من القرار الناتج عن إتمام إجراء الشكوى والاستئناف الخاص بخطة الصحة النفسية.

للاحتفاظ بنفس الفوائد أثناء النظر في استئنافك، ينبغي عليك تقديم طلب خلال **10 أيام** من تلقي إشعار قرار عكس الفوائد. (دفع المساعدة قيد النظر)

يمكنك الاتصال بدائرة الخدمات الاجتماعية مباشرة على الرقم 1-800-952-5253 أو الاتصال بإحدى الوكالات المدرجة أدناه.

كعميل لدى خطة الصحة النفسية، فإن لديك الحق في تلقي الخدمات من مزود صحة نفسية مؤهل والمشاركة بشكل فعال في رعايتك. إن لديك الحق في التعبير عن دواعي قلق بشأن أي جزء من رعايتك.

### طرق لحل مشكلتك:

1. الطريقة الأسهل والأسرع لحل مشكلتك هي التحدث مع مزودك أو مع مدير البرنامج.
2. إذا كنت غير راض عن علاجك أو دوائك، فيمكنك الحصول على رأي ثان بشأنه من مختص سريري آخر في طاقم مزودك أو من خلال **خط الوصول والأزمات على الرقم 1-888-724-7240**.
3. يمكنك استخدام عملية حل مشاكل العملاء والمستفيدين الخاصة بخطة الصحة النفسية للمساعدة على حل مشكلتك:

- a. قدم شكوى في أي وقت لا تكون راضيًا فيه عن الخدمات أو تشعر فيه بأنك لا تتال حقوقك.
- b. قدم استئنافًا خلال **60 يومًا** في حال إنهاء خدماتك أو تخفيضها أو منعها.
- c. قدم استئنافًا عاجلاً، في حال كان يمكن للإجراء الاعتيادي أن يعرض الحياة للخطر أو القدرة على تحقيق أقصى قدرة وظيفية أو الحفاظ عليها أو استعادتها.
- d. واصل الخدمات أثناء انتظار الحصول على قرار لاستئنافك.

احصل على نسخة من كتيب الشكوى والاستئناف في هذا المكتب للحصول على المزيد من المعلومات والتوجيهات حول كيفية تقديم كل منهما.

يمكن تقدير الشكاوى والاستئنافات شفهيًا عبر الهاتف أو شخصيًا أو كتابيًا.

انظر نماذج الشكوى والاستئناف مع المظاريف في كل مكتب مزود.

### يمكن لهذه الوكالات أن تساعدك فيما يتعلق بداعي قلقك

لرعاية المرضى الخارجيين، اتصل على: <b>Consumer Center for Health Education &amp; Advocacy (CCEA)</b> 1-877-734-3258	للمرضى الداخليين والرعاية على مدار <b>24 ساعة</b> ، اتصل على: <b>JFS Patient Advocacy</b> 1-800-479-2233 أو 619-282-1134
---	--