

إجراء المظلمة والاستئناف

مقاطعة سان دييغو
خطة الصحة النفسية

دليل مستهلك



الاستئناف، يمكنك طلب جلسة استماع عادلة من الولاية.

يمكنك طلب جلسة استماع إذا كنت تعارض قرار الاستئناف النهائي بشأن قرار الاستفادة المعاكس المتخذ بشأن خدماتك. تمثل جلسة الاستماع فرصة لطرح قضيتك أمام قاضي قانون إداري للحصول على حكم.

إن لديك الحق في طلب جلسة استماع خلال 120 يوماً من استلام قرار لاستئنافك. يمكنك أيضاً طلب جلسة سماع بشأن عدم إتمام اتخاذ قرار استئناف بشكل سريع.

المساعدة في التقدم بطلب لجلسة استماع

إذا كنت تحتاج إلى المساعدة للتقدم بطلب جلسة استماع، يمكنك الاتصال بوكالة المناصرة أو الاتصال بوزارة الخدمات الاجتماعية في الولاية على الرقم 1-800-952-5253.

يمكنك أيضاً الاتصال بوكالة المناصرة في أي وقت لطرح الأسئلة أو طلب التحديثات بشأن مظلمتك أو استئنافك.

مناصرو المستفيدين والعملاء

لقد تعاقدت خطة الصحة النفسية في المقاطعة مع وكالتين لمساعدتك على حل المشاكل مع أي خدمات رعاية صحية نفسية.

للمرضى المقيمين أو الخدمات المناوبة 24 ساعة، اتصل على:

JFS PATIENT ADVOCACY
619-282-1134
أو 1-800-479-2233

لخدمات المرضى الخارجيين، اتصل على:

CCHEA (مركز المستهلك للتوعية
والمناصرة الصحية)
1-877-734-3258

كيف يمكنني طلب جلسة استماع عادلة من الولاية؟

إذا كنت مستفيداً من Medi-Cal وبعد أن تنتهي من إجراء استئناف خطة الصحة النفسية، وإذا لم تكن راضياً عن قرار

كيف يمكنني تقديم طلب؟

- شفهيًا/كلاميًا - عبر الهاتف أو بشكل شخصي إلى وكالة المناصرة
- كتابيًا من خلال تعبئة نموذج المظلمة والاستئناف المتاح في برنامجك أو في مكتب مزودك.
- ينبغي أن يكون هناك استئناف كتابي بعد تقديم طلبات الاستئناف الشفهية.

حقوقك في الإجراء

- أن يكون الإجراء خاليًا من التمييز أو العقاب بسبب تقديم الطلب
- أن تكون خصوصيتك محمية حسب القانون
- أن تتم معاملتك بكرامة واحترام وبلغة تفهمها
- أن تأذن لشخص بالتصرف نيابة عنك
- أن يكون لديك شخص يدعمك يحضر الاجتماعات معك أثناء الإجراء
- أن تطلب خلال 10 أيام استمرار خدماتك بانتظار نتيجة استئنافك

ما هي المظلمة؟ ما هو الاستئناف؟

المظلمة مصطلح يعني التعبير عن عدم رضاك عن أي شأن بخلاف تحديد المنفعة العكسية.

الاستئناف مصطلح يشير إلى مراجعة تحديد منفعة عكسية بواسطة خطة الصحة النفسية، مثل:

1. رفض الخدمات المطلوبة أو السماح بها بشكل محدود
2. تخفيض أو تعليق أو إنهاء خدمات سبق السماح بها
3. رفض الدفع مقابل خدمة بشكل كامل أو جزئي
4. الفشل في توفير الخدمات بشكل سريع (خلال 60 يومًا)
5. فشل خطة الصحة النفسية في التصرف ضمن الإطار الزمني لتوفير حل قياسي لمظلمة أو استئناف
6. رفض طلب مُشارك لنقاش مسؤولية مالية مع الخدمات

إشعار تحديد المنفعة العكسية عبارة عن رسالة رسمية من خطة صحتك النفسية بشأن تصرف بخصوص خدماتك. يمكنك الاستئناف في حال تلقيك إشعار تحديد منفعة عكسية.

كعميل، فإن لديك الحق في تلقي خدمات من مزود صحة نفسية مؤهل ولعب دور فعال في رعايتك. كما أن لديك الحق في إبداء دواعي قلقك بشأن رعايتك، في حال إنهاء خدماتك مثلًا أو في حال عدم رضاك عن علاجك/أدويةك، أو إذا شعرت بأنك تحصل على معاملة قليلة الاحترام.

طرق للإجابة على دواعي قلقك

إذا كان لديك داعي قلق، فإن من الطرق السريعة لحل المشكلات التحدث مباشرة مع مزودك أو مع إدارة البرنامج. إذا كنت تعترض على علاجك أو دوائك، يمكنك الحصول على رأي ثاني بشأنه من مختص سريري آخر في طاقم مزودك، أو من خلال خط الوصول والأزمات على الرقم 1-888-724-7240. أنت لن تتكبد أي تكلفة مقابل الحصول على رأي ثان.