

إجراء المظلمة والاستئناف

خدمات الصحة السلوكية في مقاطعة سان
دييغو (الخطة)

دليل العميل



COUNTY OF SAN DIEGO
HHSA
HEALTH AND HUMAN SERVICES AGENCY


LIVE WELL
SAN DIEGO

كيف يمكنني طلب جلسة سماع عادلة من الولاية؟

إذا كنت مستفيدًا من Medi-Cal واستهلكت إجراء استئناف الخطة، فيمكنك طلب جلسة سماع عادلة من الولاية ف يحال كنت تعترض على قرار الاستئناف الأخير بشأن قرار عكس الخدمة الذي اتُخذ بشأن خدماتك. تمثل جلسة الاستماع العادلة للولاية فرصة لطرح قضيتك أمام قاضي قانون إداري للحصول على حكم. ينبغي طلب جلسة استماع عادلة للولاية خلال 120 يومًا من استلام قرار لاستئنافك. يمكنك أيضًا 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 أيضًا الاتصال بوكالة المناصرة لطرح الأسئلة أو طلب التحديثات بشأن مظلمتك أو استئنافك.

مناصرو المستفيدين والعملاء

لقد تعاقدت خدمات الصحة السلوكية في مقاطعة سان دييغو (الخطة) مع وكالتين لمساعدتك على حل المشاكل مع خدمات الصحة النفسية أو اضطراب استخدام المواد.

للمرضى المقيمين أو الخدمات

المنابذة، 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 تقديم طلب؟

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

حقوقك في الإجراء

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

ما هو التظلم؟ ما هو الاستئناف؟

التظلم 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 الخطة في التصرف ضمن الإطار الزمني لتوفير حل قياسي لمظلمة أو استئناف
6. رفض طلب مُشارك لنقاش مسؤولية مالية مع الخدمات

إشعار تحديد المنفعة العكسية (NOABD) عبارة عن رسالة رسمية بشأن تصرف بخصوص خدماتك. يمكنك الاستئناف في حال تلقيك إشعار تحديد منفعة عكسية (NOABD).

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

طرق التعامل مع مشكلتك

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 (الهاتف النصي: 711).**

أنت لن تتكبد أي تكلفة مقابل الحصول على رأي ثان.