



مقاطعة سان دييجو

وكالة الخدمات الصحية والإنسانية، خدمات الصحة السلوكية

نظام التوصيل المنظم لعقاقير *Medi-Cal*  
(*DMC-ODS*)

كتيب المستخدمين



**Հայերեն (Armenian)**

ՈՒՇԱԴՐՈՒԹՅՈՒՆ՝ Եթե խոսում եք հայերեն, ապա ձեզ անվճար կարող են -888-724-7240 տրամադրվել լեզվական աջակցության ծառայություններ: Չանգահարեք (TTY: 711) 1

**Русский (Russian)**

ВНИМАНИЕ: Если вы говорите на русском языке, то вам доступны бесплатные (TTY: 711) 1-888-724-7240 услуги перевода. Звоните

**فارسی (Farsi)**

توجه: اگر به زبان فارسی گفتگو می کنید، تسهیلات زبانی بصورت رایگان برای شما فراهم می باشد. با (TTY: 711) 1-888-724-7240 تماس بگیرید.

**日本語 (Japanese)**

-724-7240注意事項：日本語を話される場合、無料の言語支援をご利用いただけます。まで、お電話にてご連絡ください。(711TTY: 711) 1-888

**Hmoob (Hmong)**

LUS CEEV: Yog tias koj hais lus Hmoob, cov kev pab txog lus, muaj kev pab dawb rau (TTY: 711) 1-888-724-7240 koj. Hu rau

**ਪੰਜਾਬੀ (Punjabi)**

-7240ਧਿਆਨ ਦਿਓ: ਜੇ ਤੁਸੀਂ ਪੰਜਾਬੀ ਬੋਲਦੇ ਹੋ, ਤਾਂ ਭਾਸ਼ਾ ਵਿੱਚ ਸਹਾਇਤਾ ਸੇਵਾ ਤੁਹਾਡੇ ਲਈ ਮੁਫਤ ਉਪਲਬਧ ਹੈ। ਤੇ ਕਾਲ ਕਰੋ। (TTY: 711) 1-888-724

**العربية (Arabic)**

ملحوظة: إذا كنت تتحدث اذكر اللغة، فإن خدمات المساعدة اللغوية تتوافر لك بالمجان. اتصل برقم 1-888-724-7240

(رقم هاتف الصم والبكم): 711

**हिंदी (Hindi)**

ध्यान दें: यदि आप हिंदी बोलते हैं तो आपके लिए मुफ्त में भाषा सहायता सेवाएं उपलब्ध हैं।  
पर कॉल करें। (TTY: 711) 1-888-724-7240

**ภาษาไทย (Thai)**

1-888-724-7240 เรียง: ถ้าคุณพูดภาษาไทยคุณสามารถใช้บริการช่วยเหลือทางภาษาได้ฟรี โทร  
. (711(TTY:

**ខ្មែរ (Cambodian)**

ប្រយ័ត្ន: បើសិនជាអ្នកនិយាយ ភាសាខ្មែរ, សេវាជំនួយផ្នែកភាសា ដោយមិនគិតល្អល  
. (TTY: 711) 1-888-724-7240 គឺអាចមានសំរាប់បំរើអ្នក។ ចូរ ទូរស័ព្ទ

**ພາສາລາວ (Lao)**

ໂບດຊາບ: ຖ້າວ່າ ທ່ານເວົ້າ ພາສາ ລາວ, ການບໍ ລິ ການຊ່ວຍເຫຼືອ ອ້ານພາສາ, ໂດຍບໍ່ຕ້ອງຈ່າຍ,  
. (TTY: 711) 1-888-724-7240 ແມ່ນມີມ້ພອມຫ້ໃຫ້ທ່ານ. ໂທຣ

## جدول المحتويات

8	معلومات عامة
8	خدمات الطوارئ
8	أرقام هواتف هامة
8	بمن أتصل إذا طرأت لي أفكار الانتحار؟
8	ما أهمية قراءة هذا الكتيب؟
10	باعتبارك عضو في خطة DMC-ODS لدى مقاطعتك، فإن خطة مقاطعتك مسؤولة عن
10	معلومات للأعضاء الذين يحتاجون إلى مواد بلغة مختلفة
11	معلومات للأعضاء الذين يجدون صعوبة في القراءة
11	معلومات للأعضاء الذين يعانون من ضعف في السمع
11	معلومات للأعضاء الذين يعانون من ضعف في البصر
11	إخطار بممارسات الخصوصية
11	بمن أتصل إذا شعرتُ بأنني ضحية التمييز؟
12	الخدمات
12	ما هي خدمات DMC-ODS؟
13	تشمل خدمات DMC-ODS في مقاطعة سان دييغو ما يلي:
16	كيفية الحصول على خدمات DMC-ODS
16	كيفية أحصل على خدمات DMC-ODS؟

- 17 ..... أين يمكنني الحصول على خدمات DMC-ODS؟
- 17 ..... الرعاية بعد الدوام الرسمي.
- 17 ..... كيف لي أن أعرف متى أحتاج إلى المساعدة؟
- 17 ..... كيف لي أن أعرف متى يحتاج طفل أو مراهق إلى المساعدة؟
- 18 ..... كيفية الحصول على خدمات الصحة العقلية.
- 18 ..... أين يمكنني الحصول على خدمات الصحة العقلية الاختصاصية؟
- 18 ..... الضرورة الطبية.
- 18 ..... ما هي الضرورة الطبية ولماذا تتصف بهذه الأهمية الكبرى؟
- 18 ..... ما هي معايير "الضرورة الطبية" للشمول بخدمات علاج اضطراب تعاطي المخدرات؟
- 19 ..... اختيار مزود.
- 19 ..... كيف لي أن أعرف مزود خدمات علاج اضطراب تعاطي المخدرات الذي أحتاج إليه؟
- 19 ..... بمجرد عثوري على مزود، هل يمكن لخطة المقاطعة إبلاغ ذلك المزود بالخدمات التي سأحصل عليها؟
- 20 ..... أي من المزودين تستخدمه خطة DMC-ODS الخاصة بي؟
- 20 ..... الإخطار الخاص بقرار ذي أثر سلبي للإعانة.
- 20 ..... الإخطار الخاص بقرار ذي أثر سلبي للإعانة؟
- 20 ..... متى سأستلم الإخطار الخاص بقرار ذي أثر سلبي على الإعانة؟
- 21 ..... هل سأتلقي دائماً الإخطار الخاص بقرار ذي أثر سلبي على الإعانة عندما لا استلم الخدمة التي أُرغب فيها؟
- 21 ..... بماذا يبلغني الإخطار الخاص بقرار ذي أثر سلبي على الإعانة؟
- 21 ..... ما الذي يتوجب عليّ عمله عندما اتلقى إخطاراً خاصاً بالقرار ذي التأثير السلبي على الإعانة؟
- 22 ..... عمليات حل المشكلات.
- 22 ..... ما العمل إذا لم أحصل على الخدمات التي أُرغب فيها من خطة DMC-ODS لدى المقاطعة؟
- 22 ..... هل يمكنني الحصول على المساعدة في رفع الاستئناف أو التظلم أو جلسة استماع منصفة لدى الولاية؟
- 22 ..... ما العمل إذا كنت بحاجة لحل مشكلة مع خطة DMC-ODS لدى مقاطعتي لكنني لا أُرغب في رفع تظلم أو استئناف؟
- 23 ..... عملية التظلم.
- 23 ..... ما هو التظلم.
- 23 ..... متى يمكنني تقديم التظلم؟

- 24 ..... كيف يمكنني تقديم التظلم؟
- 24 ..... كيف أعرف ما إذا كانت خطة المقاطعة قد تلقت تظلمي؟
- 24 ..... متى سيتم البت في تظلمي؟
- 24 ..... كيف أعرف ما إذا اتخذت خطة المقاطعة قرارًا بشأن تظلمي؟
- 24 ..... هل يوجد موعد نهائي لتقديم التظلم؟

- 24 ..... عملية الاستئناف (القياسية والمعجلة)
- 25 ..... ما هو الاستئناف القياسي؟
- 25 ..... متى يمكنني تقديم الاستئناف؟
- 26 ..... كيف يمكنني تقديم الاستئناف؟
- 26 ..... كيف يمكنني أن أعرف ما إذا تم اتخاذ قرار بشأن الاستئناف الذي رفعتة؟
- 26 ..... هل يوجد موعد نهائي لتقديم الاستئناف؟
- 26 ..... متى سيتم اتخاذ قرار بشأن الاستئناف الذي رفعتة؟
- 27 ..... ماذا لو لم أستطع الانتظار 30 يومًا حتى اتخاذ قرار بشأن الاستئناف الذي رفعتة؟
- 27 ..... ما هو الاستئناف المعجل؟
- 27 ..... متى يمكنني تقديم استئناف معجل؟

- 27 ..... عملية جلسة الاستماع المنصفة لدى الولاية
- 28 ..... ما هي جلسة الاستماع المنصفة لدى الولاية؟
- 28 ..... ما حقوقي المتعلقة بجلسة الاستماع المنصفة لدى الولاية؟
- 28 ..... متى يمكنني تقديم طلب جلسة استماع منصفة لدى الولاية؟
- 28 ..... كيف أطلب جلسة استماع منصفة لدى الولاية؟
- 29 ..... هل هناك موعد نهائي لتقديم طلب جلسة استماع منصفة لدى الولاية؟
- 29 ..... هل يمكنني الاستمرار في الحصول على الخدمات أثناء الانتظار لحضور جلسة الاستماع المنصفة لدى الولاية؟
- 29 ..... ماذا لو لم أستطع الانتظار 90 يومًا حتى اتخاذ قرار بشأن جلسة الاستماع المنصفة الخاصة بي لدى الولاية؟

- 29 ..... معلومات هامة عن برنامج MEDI-CAL في ولاية كاليفورنيا
- 29 ..... من يستطيع الحصول على خدمات برنامج Medi-Cal؟
- 30 ..... هل يجب علي دفع تكاليف برنامج Medi-Cal؟
- 30 ..... هل يغطي برنامج Medi-Cal تكاليف المواصلات؟

- 31.....حقوق العضو ومسؤولياته.
- 31..... ما هي حقوقي كمستفيدٍ من خدمات DMC-ODS؟
- 32..... ما هي مسؤولياتي كمستفيدٍ من خدمات DMC-ODS؟
- 33..... دليل المزودين.
- 33..... طلب نقل الرعاية.
- 33..... متى يمكنني طلب الاحتفاظ بمزود خدمتي السابق، والذي أصبح الآن خارج نطاق الشبكة؟
- 33..... كيف يمكنني طلب الاحتفاظ بمزود خدمتي الموجود خارج نطاق الشبكة؟
- 34..... ماذا لو استمررت في رؤية مزود خدمتي الموجود خارج نطاق الشبكة بعد الانتقال إلى خطة المقاطعة؟
- 34..... لماذا قد ترفض خطة المقاطعة طلبي لنقل الرعاية؟
- 34..... ماذا يحدث إذا رُفض طلبي لنقل الرعاية؟
- 34..... ماذا يحدث عند قبول طلبي لنقل الرعاية؟
- 34..... ما مدى سرعة معالجة طلبي لنقل رعايتي؟
- 34..... ماذا يحدث في نهاية فترة انتقال رعايتي؟

## معلومات عامة

### خدمات الطوارئ

تتوفر خدمات الطوارئ خلال 24 ساعة في اليوم، 7 أيام في الأسبوع. إذا كنت تعتقد بأنك تعاني من طارئ متعلق بالصحة، اتصل بالهاتف رقم 911 أو اذهب إلى أقرب غرفة طوارئ للحصول على المساعدة.

تقدم خدمات الطوارئ لحالة طبية غير متوقعة، بما في ذلك حالة طبية طارئة متعلقة بالطب النفسي.

تتواجد الحالة الطبية الطارئة عندما تعاني من أعراض تسبب ألمًا شديدًا أو مرض خطير أو إصابة، التي يعتقد شخص عادي حكيم (شخص غير طبي حريص أو حذر) أنه يتوقع بصورة معقولة باحتمال حدوث ما يلي في حالة عدم الحصول على رعاية طبية:

- يضع صحتك في خطر شديد، أو
- إذا كنتِ حامل، يضع صحتك أو صحة طفلك غير المولود في خطر شديد،
- يتسبب في أذية خطيرة للطريقة التي يعمل بها جسمك، أو
- يتسبب في تلف خطير لأي جهاز أو جزء في جسمك.

يحق لك استخدام أي مستشفى في حالة الطوارئ. لا تتطلب الخدمات الطارئة أي تحويل.

### أرقام هواتف هامة

خط سان دييجو للوصول والأزمات (Access and Crisis)(ACL) ..... (TTY: 711) 724-7240 (888).

### بمن أتصل إذا طرأت لي أفكار الانتحار؟

أذا وقعت أنت أو وقع في أزمة شخص تعرفه، الرجاء الاتصال بخط الحياة الوطني لمنع الانتحار على الهاتف رقم 1-800-273-8255.

للمقيمين المحليين الباحثين عن المساعدة أثناء الأزمة وللاستفادة من برامج الصحة العقلية المحلية، الرجاء الاتصال بخط الوصول والأزمات Access and Crisis على الهاتف رقم 724-7240 (888) (TTY): (711).

### ما أهمية قراءة هذا الكتيب؟

أهلاً وسهلاً بكم في خطة نظام التوصيل المنظم لعقاقير Medi-Cal لدى مقاطعة سان دييجو (DMC-ODS)!

نتحمل مسؤولية ضمان سهولة توفر خدمات علاج اضطراب تعاطي المخدرات (SUD). باعتبارك من المستفيدين، أنت تتمتع بحقوق ومسؤوليات معينة التي جاء وصفها في هذا الكتيب.

مقاطعة سان دييجو، باعتبارها إحدى الجهات المشاركة في برنامج التنازل التجريبي DMC-ODS تعتبر خطة رعاية مدارة، وهذا يعني أنك سوف تستلم جزءاً من أو كل إعاناتك من مزود SUD الذين تعاقدوا مع المقاطعة. الخدمات المقدمة بموجب خطة DMC-ODS ممكنة من خلال عقد بين خدمات الصحة السلوكية وخدمات اضطراب تعاطي المخدرات وإدارة خدمات الرعاية الصحية في كاليفورنيا (DHCS). منطقة الخدمة المشمولة بخطة DMC-ODS هي مقاطعة سان دييجو.

تتوفر خدمات اضطراب تعاطي المخدرات للأشخاص الذين يتلقون إعانة Medi-Cal، بما في ذلك المراهقين والشبان والبالغين والأشخاص الكبار في مقاطعة سان دييجو. في بعض الأحيان تتوفر هذه الخدمات من خلال طبيبك الاعتيادي. وتقدم أحياناً بواسطة مورد خدمات علاج اضطراب تعاطي المخدرات. وتعمل خطة مقاطعة سان دييجو DMC-ODS بموجب قواعد تضعها ولاية كاليفورنيا والحكومة الفيدرالية. ولكل مقاطعة في كاليفورنيا عقدها الخاص مع الولاية لتزويد خدمات تعاطي المخدرات التي يحتمل أن تكون على شكل خطة DMC-ODS أو لا تكون على ذلك الشكل.

من الضروري أن تفهم كيف تعمل خطة Medi-Cal لنظام التسليم المنظم لعقاقير (DMC-ODS) لكي تحصل على الرعاية التي تحتاجها. هذا الكتيب يشرح إعاناتك وكيفية الحصول على الرعاية. وسوف يجيب على الكثير من أسئلتك.

سوف تتعلم:

- كيف تستلم خدمات علاج اضطراب تعاطي المخدرات عن طريق خطة DMC-ODS لدى المقاطعة.
- ما هي الإعانات التي تستفيد منها
- ما الذي يتعين عليك القيام به إذا كان لديك سؤال أو مشكلة
- حقوقك ومسؤولياتك باعتبارك عضو في خطة DMC-ODS لدى مقاطعتك

إذا لم تقرأ هذا الكتيب الآن، يتوجب عليك الاحتفاظ به لكي تقرأه فيما بعد.

استخدم هذا الكتيب كإضافة إلى الكتاب اليدوي للأعضاء الذي تلقيتته عند انضمامك إلى إعانة Medi-Cal الحالية. ويكون ذلك مع خطة رعاية Medi-Cal مدارة أو مع برنامج Medi-Cal اعتيادي "الرسم لقاء الخدمة".

إذا واجهتك مشكلة في الحصول على المساعدة أو إذا كانت لديك مشكلة مع هذا الكتيب، الرجاء الاتصال بخط الوصول والأزمات، وهو هاتف مدفوع الأجر رقم **(888) 724-7240 (TTY: 711)** لطلب المساعدة أو للعثور على طرق أخرى يمكنك بواسطتها الحصول على هذه المعلومة الهامة.

بالنسبة للمشكلات الخاصة بخدمات الإيواء يمكنك الاتصال ببرنامج خدمة الأسرة اليهودية (JFS) للدفاع عن المرضى على الهاتف رقم **(800) 479-2233**.

بالنسبة للمشاكل الخاصة بمرضى العيادات الخارجية أو أي خدمات أخرى خاصة بتعاطي المخدرات، يمكنك الاتصال بمركز المستهلكين للتعليم الصحي والدفاع على هاتفهم المدفوع الأجر رقم 734-3258 (877).

باعتبارك عضو في خطة DMC-ODS التابعة لمقاطعتك، فإن خطة مقاطعتك مسؤولة عن

- معرفة ما إذا كنت مؤهلاً للحصول على خدمات DMC-ODS من المقاطعة أو من شبكة مزوديك.
- تنسيق رعايتك.
- تقديم هاتف مدفوع الأجر رقم (724-7240) (888) الذي يتم الرد عليه طيلة 24 ساعة في اليوم و 7 أيام في الأسبوع الذي يشرح لك كيفية الحصول على الخدمات من خطة المقاطعة. ويمكنك الاتصال بخطة المقاطعة على هذا الرقم لطلب توافر رعاية بعد الدوام الرسمي.
- أن يكون لدى المقاطعة كفاية من المزودين الذين يمكنهم الحصول على خدمات علاج اضطراب تعاطي المخدرات (SUD) المشمولة بخطة المقاطعة إذا كنت بحاجة إليها.
- إبلاغك وتثقيفك عن الخدمات المتواجدة من خطة مقاطعتك.
- تزويدك بالخدمات بلغتك أو بواسطة مترجم شفهي (عند اللزوم) بدون تكلفة وإفهامك بأن خدمات الترجمة الشفهية هذه متاحة.
- تزويدك بمعلومات خطية عما هو متوافر لك في لغات أو أشكال أخرى. وهذا يشمل توافر هذا الكتيب في لغات المحددة المستخدمة في مقاطعة سان دييجو (الإنجليزية، الإسبانية، الفلبينية، الفيتنامية، العربية والفارسية) ووسائل وخدمات مساعدة أخرى. يمكنك الاتصال بخط الوصول والأزمات على الهاتف رقم (724-7240) (888) (TTY: 711) لتلقي المعلومات في لغتك المفضلة.
- تزويدك بإخطار عن أي تغييرات كبيرة في المعلومات المحددة في هذا الكتيب على الأقل 30 يوماً قبل تاريخ السريان المعتزم للتغيير. ويعتبر التغيير كبيراً عند حصول زيادة أو تقليص في كمية الخدمات المتوفرة أو في نوعها، أو عند حصول زيادة أو تقليص في عدد مزودي خدمات تعاطي المخدرات، أو إذا كان هنالك أي تغيير آخر يؤثر على الإعانات التي تتلقاها عن طريق خطة المقاطعة.
- إبلاغك عما إذا كان أحد المزودين المتعاقدين يرفض أداء أو دعم بطريقة أخرى أي خدمة مشمولة بسبب اعتراضات مبدئية أو أخلاقية أو دينية وإبلاغك عن مزودين بديلين الذين يعرضون الخدمة المشمولة.
- ضمان استقادتك من مزود سابق، موجود حالياً خارج الشبكة، لفترة من الوقت إذا كان تغيير المزودين سيتسبب في معاناة صحتك أو في زيادة خطر مكوئك في المستشفى.

لمزيد من المعلومات عن نظام التوصيل المنظم لعقاقير (Medi-Cal (DMC-ODS)، يمكنك الاتصال بخط الوصول والأزمات التابع لسانت دييجو على الهاتف رقم (724-7240) (888) (TTY: 711).

معلومات للأعضاء الذين يحتاجون إلى مواد بلغة مختلفة

سنتوفر كافة مواد إعلام المستفيدين، بما في ذلك كتيب المستفيدين ونماذج التظلم والاستئناف باللغتين الإنجليزية والإسبانية، واللغات المستخدمة في مقاطعة سان دييجو. يمكنك الوصول إلى هذه المواد من أي موقع لمزودي خدمات تعاطي المخدرات المتعاقدين مع مقاطعة سان دييجو.

## معلومات للأعضاء الذين يجدون صعوبة في القراءة

يمكن للمرضى الذين يجدون صعوبة في القراءة الاتصال بخط الاتصال والأزمات على الهاتف رقم 724-7240 (888) (TTY: 711) لمزيد من المعلومات عن كيفية الحصول على المواد بتنسيقات بديلة (أمثلة: صوتية، طباعة كبيرة). كما يمكنك الطلب إلى مزود خدمات تعاطي المخدرات المتعاقد مع مقاطعة سان دييغو لمساعدتك في الحصول على نسخة مجانية من هذه المواد.

## معلومات للأعضاء الذين يعانون من ضعف في السمع

يمكن للمرضى الذين يعانون من ضعف في السمع أو النطق، أن يتصلوا بخدمات كاليفورنيا لترحيل الاتصالات السلوكية عن طريق الاتصال بالهاتف رقم 711 للتواصل مع المقاطعة لطلب خدمات مترجم شفهي بدون تكلفة وخط الاتصال والأزمات على الهاتف رقم 724-7240 (888) للحصول على خدمات الكشف الطبي والإحالة (خيار الدردشة/النص متوفر من الاثنين إلى الجمعة من الساعة 4:00 مساءً إلى الساعة 10:00 مساءً). يمكن إرسال استفسارات خطية عن خدمات الترجمة الشفهية المجانية إلى خدمات مجتمع الصم على الرابط [scheduler@dcsosfd.org](mailto:scheduler@dcsosfd.org) ويمكنك كذلك الاتصال بهم على الهاتف رقم 394-2488 (619) لمزيد من المعلومات.

## معلومات للأعضاء الذين يعانون من ضعف في البصر

يمكن للمرضى الذين يعانون من ضعف في البصر الاتصال بخط الاتصال والأزمات على الهاتف رقم 724-7240 (888) (TTY: 711) لمزيد من المعلومات عن كيفية الحصول على المواد بتنسيقات بديلة (أمثلة: صوتية، طباعة كبيرة). كما يمكنك الطلب إلى مزود خدمات تعاطي المخدرات المتعاقد مع مقاطعة سان دييغو لمساعدتك في الحصول على نسخة مجانية من هذه المواد.

## إخطار بممارسات الخصوصية

يمكنك الحصول على نسخة من إخطار ممارسات الخصوصية من مكتب الاستعلامات الأمامي لأي مزود خدمات اضطراب تعاطي المخدرات أو من الإنترنت على الرابط:

[https://www.sandiegocounty.gov/content/sdc/hhsa/programs/sd/hipaa\\_administration/hipaa\\_privacy\\_practices.html](https://www.sandiegocounty.gov/content/sdc/hhsa/programs/sd/hipaa_administration/hipaa_privacy_practices.html)

## بمن أتصل إذا شعرت بأنني ضحية التمييز؟

التمييز مخالف للقانون. تمثل ولاية كاليفورنيا وخطة DMC-ODS للقوانين الفيدرالية النافذة الخاصة بالحقوق المدنية ولا تمارس التمييز على أساس العنصر أو اللون أو الأصل الوطني أو السلف أو الدين أو الجنس أو الحالة الزوجية أو نوع الجنس أو هوية نوع الجنس أو الاتجاه الجنسي أو العمر أو الإعاقة. خطة DMC-ODS تتسم بما يلي:

- تقدم وسائل مساعدة وخدمات مجانية إلى الأشخاص المعاقين، مثل:

- مترجمون شفهيون مؤهلون للغة الإشارة
- معلومات خطية في تنسيقات أخرى (لغة برايل، طبعات كبيرة، وسائل صوتية، تنسيقات إلكترونية يمكن الوصول إليها، وتنسيقات أخرى)

- تقديم خدمات لغوية مجانية لأشخاص لغتهم الأساسية ليست الإنجليزية، مثل:
  - مترجمون شفهيون مؤهلون
  - معلومات في اللغات المستخدمة

إذا كنت بحاجة إلى هذه الخدمات، الرجاء الاتصال بخط الاتصال والأزمات على الهاتف رقم (888) 724-7240 (TTY: 711).

إذا كنت تعتقد بأن ولاية كاليفورنيا أو خطة DMC-ODS أخفقتا في تزويد هذه الخدمات أو مارستا التمييز بطريقة أخرى على أساس العنصر أو اللون أو الأصل الوطني أو العمر أو الإعاقة أو الجنس، يمكنك رفع تظلم إلى:

جنيفر كامبوس، منسقة حقوق الإنسان لدى وكالة الخدمات الصحية والإنسانية  
Imperial Ave., Rm 446, MS W414 1255  
San Diego, CA 92101  
هاتف: (619) 515-6788  
فاكس: (619) 338-2981  
البريد الإلكتروني: [jennifer.campos@sdcounty.ca.gov](mailto:jennifer.campos@sdcounty.ca.gov)

يمكنك رفع التظلم شخصياً أو بواسطة البريد أو الفاكس أو البريد الإلكتروني. إذا احتجت إلى مساعدة في رفع التظلم، فإن جنيفر كامبوس على أتم الاستعداد لمساعدتك.

يمكنك أيضاً رفع شكوى الحقوق المدنية إلكترونياً لدى إدارة الولايات المتحدة للخدمات الصحية والإنسانية، مكتب الحقوق المدنية عن طرق مكتب بوابة شكوى الحقوق المدنية، المتوفرة على الرابط <https://ocrportal.hhs.gov/ocr/smartscreen/main.jsf>. يمكنك رفع شكوى الحقوق المدنية بواسطة البريد أو الهاتف لدى:

U.S. Department of Health and Human Services  
Independence Avenue, SW 200  
Room 509F, HHH Building  
Washington, D.C. 20201  
(TDD) 7697-537-800 , 1019-368-800-1

تتوفر نماذج الشكوى لدى <https://www.hhs.gov/ocr/filing-with-ocr/index.html>

## الخدمات

ما هي خدمات DMC-ODS؟

خدمات DMC-ODS هي خدمات الرعاية الصحية للأشخاص الذين يعانون على الأقل من اضطراب واحد بسبب تعاطي المخدرات SUD يعجز الطبيب الاعتيادي عن معالجته.

### تشمل خدمات DMC-ODS في مقاطعة سان دييجو ما يلي:

- خدمات مرضى العيادة الخارجية
- معالجة مكثفة لمرضى العيادة الخارجية
- معالجة مريض في مؤسسة ايواء (تبعًا لتفويض من المقاطعة)
- إدارة أعراض الانسحاب
- معالجة الإدمان على الأفيون
- معالجة بمساعدة الأدوية
- خدمات التعافي
- إدارة القضية

إذا كنت راغبًا في تعلم المزيد عن خدمة DMC-ODS التي يحتمل أن تكون متاحة لك، أنظر الأوصاف المذكورة أدناه:

- **خدمات مرضى العيادة الخارجية**
  - تقدم خدمات استشارية للأعضاء لغاية تسع (9) ساعات أسبوعيًا للبالغين وأقل من ست (6) ساعات في الأسبوع للمراهقين عندما يتم التوصل إلى قرار بضرورتها الطبية ووفق خطة علاج شخصية. يمكن أن تقدم الخدمات من قبل اختصاصي مرخص أو استشاري معتمد في أي وضع ملائم في المجتمع.
  - تشمل خدمات مرضى العيادة الخارجية الإدخال والتقييم، وتخطيط العلاج واستشارة شخصية واستشارة جماعية، وعلاج أسري وخدمات جماعية وتثقيف العضو وخدمات الأدوية وخدمات التدخل أثناء الأزمات وتخطيط الخروج من المستشفى.
- **معالجة مكثفة لمرضى العيادة الخارجية**
  - تقدم خدمات العلاج المكثف في العيادة الخارجية للأعضاء لغاية تسع (9) ساعات لحد أقصى مقداره تسع عشرة (19) ساعة أسبوعيًا للبالغين وأقل من ست (6) ساعات مع حد أقصى مقداره تسع عشرة (19) ساعة في الأسبوع للمراهقين عندما يتم التوصل إلى قرار بضرورتها الطبية ووفق خطة علاج شخصية. تتألف الخدمات أساسًا من الاستشارة والتثقيف بشأن المشاكل المتعلقة بالإدمان. ويمكن أن تقدم الخدمات من قبل اختصاصي مرخص أو استشاري معتمد في أي وضع ملائم في المجتمع.
  - خدمات العلاج المكثف لمرضى العيادة الخارجية تشمل نفس مكونات خدمات مرضى العيادة الخارجية. الفرق الرئيسي بينهما هو العدد الزائد لساعات الخدمة.
- **العلاج في مؤسسات الإيواء (تبعًا لتفويض من المقاطعة)**

○ العلاج في مؤسسات إيواء هو علاج للأشخاص غير المحتجزين في مؤسسات، برنامج إيوائي غير طبي قصير الأمد يستغرق 24 ساعة يقدم خدمات تأهيل للأعضاء الذين تم تشخيصهم باضطراب تعاطي المخدرات عندما يتم التوصل إلى قرار بضرورته الطبية ووفق خطة علاج شخصية. ويعيش جميع الأعضاء في المبنى ويتم دعم جهودهم المبذولة في استرداد وصيانة وتطبيق مهارات المعيشة الشخصية والمستقلة والوصول إلى أنظمة الدعم المجتمعية. يعمل المزدون والمقيمون بصورة تعاونية لتحديد الحواجز ووضع الأولويات وتحديد الأهداف وإنشاء خطط العلاج وتذليل المشكلات المتعلقة باضطراب تعاطي المخدرات. تتضمن الأهداف الحفاظ على الامتناع عن تعاطي المخدرات والتحصير لمحفزات الانتكاسة، وتحسين الصحة الشخصية والوظيفة الاجتماعية والانخراط في الرعاية المستمرة.

○ تتطلب خدمات الإيواء التفويض المسبق من قبل خطة المقاطعة. ويمكن أن يكون كل تفويض لخدمات الإيواء لأقصى مدة تستغرق 90 يوماً للبالغين و30 يوماً للشبان. ويسمح بتفويضين لخدمات الإقامة خلال فترة سنة واحدة. ومن الممكن السماح بتمديد يستغرق 30 يوماً لكل سنة اعتماداً على الضرورة الطبية. النساء الحاملات يتلقين خدمات الإيواء من اليوم الأخير من الشهر لمدة 60 يوماً بعد الوضع. الأعضاء المؤهلين للكشف الطبي الدوري المبكر والتشخيص والعلاج (EPSDT) (دون سن 21 عاماً) لا تطبق عليهم قيود التفويض الموصوفة أعلاه ما دامت الضرورة الطبية تثبت الحاجة إلى خدمات إيواء مستمرة.

○ تشمل خدمات الإيواء المدخول والتقييم، تخطيط العلاج، الاستشارة الشخصية، الاستشارة الجماعية، علاج الأسرة، الخدمات الملازمة، تثقيف الأعضاء، خدمات الأدوية، الحفاظ على الأدوية (تتولى المرافق تخزين كافة أدوية الإقامة ويساعد موظفو المرفق في التعاطي الذاتي لأدوية المقيمين)، خدمات التدخل أثناء الأزمة، والنقل (تقديم واسطة النقل إلى العلاج الضروري طبيًا وتدريبها) وتخطيط الخروج.

#### ● إدارة أعراض الانسحاب

○ تقدم خدمات إدارة أعراض الانسحاب عندما يتم تقرير الضرورة الطبية وبموجب خطة علاج شخصية. يقيم كل عضو في المنشأة إذا كان يتلقى خدمات الإيواء ويجب أن يراقب أثناء عملية علاج الإدمان. تقدم خدمات التأهيل وإعادة التأهيل اللازمة طبيًا حسب خطة علاج شخصية بوصفة من طبيب مرخص، أو من واصل مرخص ومعتمدة ومفوضة حسب متطلبات ولاية كاليفورنيا.

○ تشمل خدمات إدارة أعراض الانسحاب المدخول والتقييم والمراقبة (لتقييم الوضع الصحي والاستجابة للأدوية الموصوفة)، وخدمات الأدوية وخطة الخروج.

#### ● علاج الإدمان على الأفيون

○ تقدم خدمات برنامج العلاج من الإدمان على الأفيون (المخدرات) (OTP/NTP) في منشآت OTP/NTP المرخصة. وتقدم خدمات التأهيل وإعادة التأهيل اللازمة طبيًا حسب خطة علاج شخصية بوصفة من طبيب مرخص، أو من واصل مرخص ومعتمدة ومفوضة حسب متطلبات ولاية كاليفورنيا. برامج العلاج من الإدمان على الأفيون (المخدرات) ملزمة

بعرض ووصف أدوية إلى الأعضاء المشمولين بصيغة DMC-ODS بما في ذلك ميثادون، بوبرينوفين، نالوكسين، وديسولفيرام.

○ يجب أن يتلقى العضو، كحد أدنى، خمسين (50) دقيقة من جلسات الاستشارة مع معالج أو استشاري لغاية مئتي (200) دقيقة كل شهر تقويمي، على الرغم من إمكانية تقديم خدمات إضافية اعتمادًا على الضرورة الطبية.

○ خدمات OTP/NTP تشمل نفس مكونات خدمات علاج مرضى العيادة الخارجية، مع ضم العلاج الطبي النفسي المؤلف من مناقشة وجهًا لوجه مع طبيب على أساس فردي مع العضو.

#### ● العلاج المساعد بالأدوية (يختلف حسب المقاطعة)

○ وتتوفر خدمات العلاج المساعد بالأدوية (MAT) خارج عيادة OTP/NTP. العلاج المساعد بالأدوية MAT هو استخدام الأدوية الموصوفة، إلى جانب الاستشارة وعلاجات السلوك، لتقديم تقارب الشخص الكامل لعلاج اضطراب تعاطي المخدرات. يعتبر تقديم هذا المستوى من الخدمة خيارًا للمقاطعات المشاركة.

○ وتشمل خدمات MAT طلب كافة أدوية SUD وتقديم وصفها وإعطائها للمريض ومراقبتها. ويوجد لعلاج الإدمان على الأفيون والكحول، على الأخص، خيارات أدوية ثابتة جدًا. ويمكن للأطباء والواصلين الآخرين عرض أدوية إلى الأعضاء المشمولين بموجب صيغة DMC-ODS بما في ذلك بوبرينورفين أو نالوكزون، ديسولفيرام، فيفيترول، أكامبروسات أو أي دواء معتمد من إدارة الأغذية والأدوية لعلاج SUD.

#### ● خدمات التعافي

○ تعتبر خدمات التعافي هامة لتعافي وانتعاش الأعضاء. إذ يصبح مجتمع العلاج وكيل علاج يُمنح من خلاله الأعضاء السلطة ويتم تهيئتهم لإدارة صحتهم والرعاية الصحية. لذلك، يجب أن يؤكد العلاج على الدور المركزي للأعضاء في إدارة صحتهم، واستخدام استراتيجيات دعم الإدارة الذاتية الفعالة وتنظيم الموارد الداخلية والمجتمعية لتقديم الدعم المستمر للأعضاء في الإدارة الذاتية.

○ تشمل خدمات التعافي الاستشارة الشخصية والجماعية؛ مراقبة التعافي/مساعدة في الإقلاع عن تعاطي المخدرات (التدريب على التعافي، منع الانتكاسة، خدمات الند للند؛ وإدارة القضية (وصلات إلى الخدمات التعليمية والمهنية ودعم الأسرة والدعم القائم على المجتمع والسكن والنقل وغيرها من الخدمات القائمة على الحاجة).

#### ● إدارة القضية

○ تساعد خدمات إدارة القضية العضو على الوصول إلى ما يحتاجه من خدمات طبية، تعليمية، اجتماعية، تأهيلية، التدريب المهني التمهيدي، التدريب المهني، أو غيرها من خدمات المجتمع. وتركز هذه الخدمات على تنسيق رعاية SUD والتكامل حول الرعاية الأساسية ولا

سيما للأعضاء الذين يعانون من اضطراب مزمن لتعاطي المخدرات SUD، والتفاعل مع نظام العدالة الجنائية، عند الاقتضاء.

○ تشمل خدمات إدارة القضية تقييم شامل وإعادة تقييم دوري لاحتياجات الشخص لتحديد الحاجة إلى استمرار خدمات إدارة القضية؛ الانتقال إلى مستويات عليا أو سفلى من رعاية SUD؛ تطوير خطة العلاج وتنقيحها دورياً شاملاً أنشطة الخدمة؛ أنشطة التواصل والتنسيق والإحالة والأنشطة المتصلة بها؛ مراقبة توصيل الخدمة لضمان وصول الأعضاء للخدمة ونظام توصيل الخدمة؛ مراقبة تقدم الأعضاء ورعاية الصحة العقلية، والنقل والاحتفاظ بخدمات الرعاية الأساسية.

○ يجب أن تتوافق إدارة القضية مع سرية أي عضو ولا تنتهكها كما هو منصوص عليه في قانون كاليفورنيا الفيدرالي.

### الكشف الطبي الدوري والتشخيص والعلاج المبكر (EPSDT)

إذا كان عمرك أقل من 21 عامًا، من الممكن أن تتلقى خدمات طبية إضافية ضرورية بموجب الكشف الطبي الدوري والتشخيص والعلاج المبكر (EPSDT). وتشمل خدمات (EPSDT) الكشف الطبي وفحص البصر والأسنان والسمع وغيرها من الخدمات الإلزامية والخيارية اللازمة طبياً المدرجة في القانون الفيدرالي رقم 42 بلائحة قوانين الولايات المتحدة 1396د(أ) لتصحيح أو علاج النقائص والأمراض الجسدية والعقلية والحالات المكتشفة في الكشف الطبي لخدمات (EPSDT) سواء أكانت الخدمات مشمولة أو غير مشمولة للبالغين. إن شرط الضرورة الطبية وفعالية التكلفة هي القيود أو الاستثناءات الوحيدة المطبقة على خدمات (EPSDT).

لمزيد من الوصف الكامل لخدمات EPSDT المتوفرة ولمزيد من المعلومات عن خدمات EPSDT المتعلقة بطلبيات تعاطي المخدرات، يرجى الاتصال بخط الوصول والأزمات على الهاتف رقم 724-7240 (888) (TTY: 711).

### كيفية الحصول على خدمات DMC-ODS

#### كيف أحصل على خدمات DMC-ODS؟

إذا كنت تعتقد بأنك بحاجة إلى خدمات علاج اضطراب تعاطي المخدرات (SUD)، يمكنك الحصول على الخدمات عن طريق الاتصال بخط الوصول والأزمات على الهاتف رقم 724-7240 (888) (TTY: 711). ويمكن أن يتم إحالتك أيضاً إلى خطة المقاطعة الخاصة بخدمات العلاج من SUD بطرق أخرى. خطة مقاطعتك ملزمة بقبول الإحالات لخدمات العلاج من SUD التي يقدمها الأطباء ومزودون آخرون للرعاية الأساسية الذين يعتقدون أنك بحاجة إلى هذه الخدمات ومن خطة Medi-Cal المدارة للرعاية الصحية الخاصة بك، إذا كنت أحد الأعضاء. ويحتاج مزود الرعاية عادة أو خطة Medi-Cal المدارة للرعاية الصحية إلى إذنك أو إلى إذن الوالد أو مقدم رعاية الطفل لتقديم الإحالة، إلا في حالة طارئة. ويمكن لأشخاص

آخرين ومنظمات أخرى تقديم الإحالات إلى المقاطعة، بضمنها المدارس؛ خدمات وإدارات الرفاه أو الخدمة الاجتماعية؛ المحافظين أو الأوصياء أو أفراد الأسرة؛ ووكالات تطبيق القانون. وتتوفر الخدمات المشمولة عن طريق شبكة مزودى الرعاية في مقاطعة سان دييجو. إذا أثار أي متعهد اعتراضاً لأداء أو دعم أي خدمة مشمولة بخلاف ذلك، ستتولى مقاطعة سان دييجو ترتيب مزود آخر لأداء الخدمة. وسوف تستجيب مقاطعة سان دييجو للإحالة في الوقت المناسب وتقوم بالتنسيق في حالة عدم توفر خدمة مشمولة من مزود معين بسبب اعتراضات دينية أو مبدئية أو أخلاقية للخدمة المشمولة.

## أين يمكنني الحصول على خدمات DMC-ODS؟

تشارك مقاطعة سان دييجو في برنامج DMC-ODS التجريبي. طالما كنت مقيماً في مقاطعة سان دييجو، يمكنك الحصول على خدمات DMC-ODS في مقاطعة سان دييجو عن طريق خطة DMC-ODS لدى المقاطعة. ويمتلك برنامج DMC-ODS في مقاطعة سان دييجو مزودى علاج SUD جاهزين لعلاج الحالات المشمولة بالخطة. المقاطعات الأخرى التي تزود خدمات Medi-Cal الخاصة بالمخدرات وهي ليست مشاركة في برنامج DMC-ODS التجريبي يمكنها تزويدك بخدمات DMC الاعتيادية إذا كنت في حاجة إليها. إذا كان عمرك يقل عن 21 عاماً، فإنك مؤهل للحصول على خدمات EPSDT في أي مقاطعة أخرى عبر الولاية.

## الرعاية بعد الدوام الرسمي

إذا كنت تعتقد بأنك بحاجة إلى خدمات علاج اضطراب تعاطي المخدرات (SUD)، يمكنك الحصول على الخدمات عن طريق الاتصال بخط الوصول والأزمات على الهاتف رقم 724-7240 (888) (TTY): 711 لمعرفة ما إذا كان مزود العلاج موجوداً لخدمتك مباشرة. غير أن معظم مزودى العلاج في العيادات الخارجية أو منشآت الإيواء لا يقبلون مرضى جدد في أوقات المساء أو في عطلة نهاية الأسبوع. إذا كنت تستلم الخدمات العلاجية حالياً، يمكنك التحدث مع مزود علاجك لمعرفة المزيد عما إذا كان الموظفون في إمكانهم خدمتك خارج أوقات الدوام الرسمي.

## كيف لي أن أعرف متى أحتاج إلى المساعدة؟

يعاني الكثير من الناس من أوقات صعبة ويعاني الكثيرون من مشكلات SUD. أهم شيء يتوجب تذكره عندما تسأل نفسك إذا كنت بحاجة إلى مساعدة مهنية هو أن تثق بنفسك. إذا كنت مؤهلاً لإعانة Medi-Cal، وكنت تعتقد أنك بحاجة إلى مساعدة مهنية، يتوجب عليك طلب تقييم من خطة مقاطعتك للتأكد تماماً من ذلك طالما أنك مقيم حالياً في مقاطعة مشاركة في برنامج DMC-ODS.

## كيف لي أن أعرف متى يحتاج طفل أو مراهق إلى المساعدة؟

يمكنك الاتصال بمقاطعتك المشاركة في خطة DMC-ODS لتقييم طفلك أو المراهق إذا كنت تعتقد أنه أو أنها تُظهر أي علامات SUD. إذا كان طفلك أو المراهق مؤهلاً لإعانة Medi-Cal ودل تقييم المقاطعة على الحاجة إلى علاج المخدرات والكحول المشمولة بمقاطعة مشاركة، تقوم المقاطعة بترتيب حصول الطفل أو المراهق على الخدمات.

## كيفية الحصول على خدمات الصحة العقلية

أين يمكنني الحصول على خدمات الصحة العقلية الاختصاصية؟

يمكنك الحصول على خدمات الصحة العقلية الاختصاصية في المقاطعة التي تقيم فيها. لمزيد من المعلومات أو لتلقي الإحالة، يمكنك الاتصال بخط الوصول والأزمات على الهاتف رقم (888) 724-7240 (TTY): (711). تمتلك كل مقاطعة خدمات الصحة العقلية الاختصاصية للأطفال والشبان والبالغين والأشخاص الأكبر سناً. إذا كان عمرك يقل عن 21 عاماً، أنت مؤهل للحصول الكشفي الطبي الدوري والتشخيص والعلاج المبكر (EPSDT)، الذي يمكن أن يتضمن شمولاً إضافياً وإعانات إضافية.

سيحدد اختصاصي الصحة العقلية فيما إذا كنت بحاجة إلى خدمات الصحة العقلية. إذا كنت بحاجة إلى خدمات الصحة العقلية الاختصاصية، سيقوم اختصاصي الصحة العقلية بإحالتك إلى مزود للصحة العقلية.

## الضرورة الطبية

ما هي الضرورة الطبية ولماذا تتصف بهذه الأهمية الكبرى؟

إحدى الشروط اللازمة لتلقي خدمات علاج SUD عن طريق خطة DMC-ODS التابعة لمقاطعتك هي ما يطلق عليه "الضرورة الطبية". هذا يعني أن طبيباً أو اختصاصياً مرخصاً سيتحدث معك لتحديد ما إذا كانت هناك حاجة للخدمات الطبية، وما إذا كانت الخدمات ستساعدك إذا تلقيتها.

يحظى مصطلح الضرورة الطبية بأهمية لأنه سوف يساعد في تحديد ما إذا كنت مؤهلاً لخدمات DMC-ODS، وما هي نوع خدمات DMC-ODS الملائمة. ويعتبر تحديد الضرورة الطبية جزءاً هاماً من عملية الحصول على خدمات DMC-ODS.

ما هي معايير "الضرورة الطبية" للشمول بخدمات علاج اضطراب تعاطي المخدرات؟

كجزء من تحديد ما إذا كنت بحاجة إلى خدمات علاج SUD، ستعمل خطة DMC-ODS لدى المقاطعة معك ومع مزودك لتحديد ما إذا كانت الخدمات ضرورة طبيباً، كما تم شرحه أعلاه. سيتناول هذا القسم بالشرح كيف ستتخذ مقاطعتك المشاركة ذلك القرار.

من أجل تلقي الخدمات عن طريق DMC-ODS، يتوجب عليك تلبية المعايير التالية:

- يجب أن تكون منضماً إلى Medi-Cal.
- يجب أن تكون مقيماً في مقاطعة مشاركة في DMC-ODS.
- يجب أن تحصل على تشخيص واحد على الأقل من مكتب تشخيص وإحصاءات الاضطرابات العقلية (DSM) لاضطراب يتعلق بالمخدرات والإدمان. أي شخص بالغ أو شاب دون 21 سنة من العمر

الذي تم تقييمه باعتباره "معرضًا لخطر" الإصابة باضطراب تعاطي المخدرات SUD سيكون مؤهلاً لخدمات التدخل المبكر إذا لم يكن مستوفياً لمعايير الضرورة الطبية.

- يجب أن تستوفي تعريف الجمعية الأمريكية لأدوية علاج الإدمان (ASAM) للضرورة الطبية للحصول على خدمات قائمة على معايير ASAM (معايير ASAM هي المقاييس الوطنية لعلاج الإدمان والحالات المتعلقة بالمخدرات).

لست بحاجة إلى معرفة ما إذا كان لديك تشخيص لطلب المساعدة. خطة DMC-ODS التابعة لمقاطعتك سوف تساعدك في الحصول على هذه المعلومات وستحدد الضرورة الطبية بواسطة تقييم.

## اختيار المزود

كيف لي أن أعرف مزود خدمات علاج اضطراب تعاطي المخدرات الذي احتاج إليه؟

يمكن أن تضع المقاطعة بعض القيود على اختيارك للمزودين. يجب على خطة DMC-ODS التابعة لمقاطعتك أن تعطيك فرصة الاختيار بين مزودين إثنين على الأقل عند بداية خدماتك للمرة الأولى، إلا إذا كان لدى خطة المقاطعة سبباً معقولاً يبرر عدم استطاعتها تقديم الاختيار، مثلاً وجود مزود واحد يمكنه تزويد الخدمة التي تحتاج إليها. ويجب أن تسمح لك خطة مقاطعتك أيضاً بتغيير المزودين. عندما تطلب تغييرهم، ويجب أن تسمح لك المقاطعة أن تختار بين مزودين إثنين على الأقل، ما لم يوجد سبباً معقولاً يبيح لها ألا تفعل ذلك.

في بعض الأحيان يقوم المزودون المتعاقدون مع المقاطعة بترك شبكة المقاطعة من تلقاء أنفسهم أو بطلب من خطة المقاطعة. عند حدوث هذا الأمر يتوجب على خطة المقاطعة القيام بجهد وبحسن نية بإصدار إخطار خطي بإنهاء خدمة المزود خلال 15 يوماً بعد تلقي أو إصدار إخطار الإنهاء، إلى كل شخص كان يتلقى خدمات علاج SUD من المزود.

بمجرد عثوري على مزود، هل يمكن لخطة المقاطعة إبلاغ ذلك المزود بالخدمات التي سأحصل عليها؟

أنت ومزود خدماتك وخطة المقاطعة مشتركون في تحديد الخدمات التي تحتاج إلى استلامها عن طريق المقاطعة باتباع معايير الضرورة الطبية وقائمة الخدمات المشمولة. في بعض الأحيان تترك المقاطعة القرار لك ولمزود خدماتك. وفي أحيان أخرى يمكن أن تطلب خطة المقاطعة من مزود خدماتك مراجعة الأسباب التي يعتقد بموجبها أنك بحاجة إلى الخدمة قبل تزويد الخدمة. يجب على خطة المقاطعة استخدام مهني مؤهل لأداء المراجعة. وتسمى عملية المراجعة هذه عملية الخطة لتفويض التسديد.

يجب أن تتبع عملية خطة المقاطعة لتفويض خطأ زمنياً معيناً. بالنسبة للتفويض القياسي، يجب أن تبت الخطة في طلب مزود خدماتك في غضون 14 يوماً تقويمياً. إذا طلبت أنت أو طلب مزود خدماتك أو إذا اعتقدت خطة المقاطعة أن الحصول على المزيد من المعلومات من مزود خدماتك يصب في مصلحتك، يمكن تمديد الخط الزمني لغاية 14 يوماً تقويمياً إضافياً. كمثال عن متى يمكن أن يكون التمديد في مصلحتك هو عندما تعتقد المقاطعة أنها يمكن أن تكون قادرة على الموافقة على طلب مزود خدماتك للتفويض إذا كانت خطة

المقاطعة تملك معلومات إضافية من مزود خدماتك وكان عليها رفض الطلب لولا حصولها على المعلومات. إذا قامت المقاطعة بتمديد الخط المنى، سترسل لك المقاطعة إخطارًا خطيًا عن التمديد.

إذا لم تتخذ المقاطعة قرارًا خلال الخط الزمني المطلوب لتفويض الطلب القياسي أو المعجل، يتوجب عليها أن ترسل لك إخطارًا ذي أثر سلبي على الإعانة تبلغك فيه برفض الخدمات ويمكنك أن ترفع استئنافًا أو أن تطلب عقد جلسة استماع منصفة لدى الولاية.

يمكنك الطلب إلى خطة المقاطعة لتزويدك بمزيد من المعلومات عن عملية التفويض التي تطبقها. افحص القسم الأمامي لهذا الكتيب لمعرفة كيفية طلب المعلومات.

إذا لم تتفق مع قرار خطة المقاطعة بشأن عملية التفويض، يمكنك أن ترفع استئنافًا ضد المقاطعة أو أن تطلب عقد جلسة استماع منصفة لدى الولاية.

### أي من المزودين تستخدمه خطة DMC-ODS الخاصة بي؟

إذا كنت جديدًا على خطة المقاطعة، يمكنك العثور على قائمة كاملة للمزودين في نهاية هذا الكتيب الذي يحتوي على معلومات عن موقع المزودين، خدمات علاج SUD التي يقدمونها، ومعلومات أخرى لمساعدتك على الاستفادة من الرعاية، بضمنها معلومات عن الخدمات الثقافية واللغوية المتوفرة لدى المزودين. إذا كانت لديك استفسارات عن المزودين، يمكنك الاتصال بمقاطعتك على رقم الهاتف المدفوع الأجر الموجود في القسم الأمامي من هذا الكتيب.

### الإخطار الخاص بقرار ذي أثر سلبي للإعانة

ما هو الإخطار الخاص بقرار ذي أثر سلبي للإعانة؟

الإخطار الخاص بقرار ذي أثر سلبي للإعانة، ويسمى أحيانًا NOA، عبارة عن نموذج تستخدمه خطة DMC-ODS- لدى مقاطعتك لإبلاغك عندما تتخذ الخطة قرارًا بشأن ما إذا كنت ستحصل على خدمات علاج Medi-Cal SUD أو لا تحصل عليها. يستخدم الإخطار الخاص بقرار ذي أثر سلبي على الإعانة أيضًا لإبلاغك ما إذا كان تظلمك أو استئنافك أو استئنافك المعجل لم يبت به في الوقت المحدد، أو إذا لم تحصل على الخدمات ضمن معايير الخط الزمني لخطة المقاطعة لتقديم الخدمات.

متى سأستلم الإخطار الخاص بقرار ذي أثر سلبي على الإعانة؟

- ستحصل على الإخطار الخاص بقرار ذي أثر سلبي على الإعانة في الحالات التالية:
- إذا قررت خطة المقاطعة التابعة لك أو قرر أحد مزودي خطة المقاطعة أنك لست مؤهلاً لتلقي خدمات علاج Medi-Cal SUD لأنك لا تستوفي معايير الضرورة الطبية.
- إذا اعتقد مزود خدماتك أنك بحاجة إلى خدمات SUD وطلب موافقة خطة المقاطعة على ذلك، لكن خطة المقاطعة لم تتفق مع ذلك الطلب ورفضت طلب مزود خدماتك، أو غيرت نوع أو تكرار الخدمة. في معظم الأوقات ستنتقل الإخطار الخاص بقرار ذي أثر سلبي على الإعانة قبل تلقي الخدمة، ولكن في بعض الأحيان يأتي الإخطار الخاص بقرار ذي أثر سلبي للإعانة بعد أن

تكون قد تلقيت الخدمة بالفعل أو أثناء استلامك لها. إذا تلقيت إخطارًا خاصًا بقرار ذي أثر سلبي للإعانة بعد استلامك للخدمة أنت لست ملزمًا بدفع تكلفة الخدمة.

- إذا طلب مورّد خدماتك الموافقة من خطة المقاطعة، لكن خطة المقاطعة تحتاج لمزيد من المعلومات لاتخاذ قرار وتعجز عن تكملة عملية الموافقة في الوقت المحدد.
- إذا لم تقدم خطة المقاطعة الخاصة بك الخدمات لك بناء على الخط الزمني الذي وضعتة خطة المقاطعة. اتصل بخطة مقاطعتك لمعرفة ما إذا كانت خطة المقاطعة قد وضعت معايير الخط الزمني.
- إذا رفعت تظلمًا مع خطة المقاطعة ولم ترد عليك خطة المقاطعة بقرار خطي بشأن تظلمك في غضون 60 يومًا تقويميًا. إذا رفعت استئنافًا مع خطة المقاطعة ولم ترد عليك خطة المقاطعة بقرار خطي بشأن استئنافك في غضون 30 يومًا تقويميًا، أو إذا رفعت استئنافًا معجلًا، ولم تتلقى استجابة في غضون 72 ساعة.

هل سألتقى دائمًا بالإخطار الخاص بقرار ذي أثر سلبي على الإعانة عندما لا استلم الخدمة التي أرغب فيها؟

هنالك بعض الحالات التي لا تتلقى فيها الإخطار الخاص بقرار ذي أثر سلبي على الإعانة. مع ذلك يمكنك رفع استئناف مع خطة المقاطعة أو إذا استكملت عملية الاستئناف، يمكنك طلب عقد جلسة استئناف منصفة لدى الولاية عند حصول هذه الأشياء. يتضمن هذا الكتيب معلومات عن كيفية رفع الاستئناف أو طلب عقد جلسة استماع منصفة. ويجب أن تكون المعلومات متوفرة لدى مكتب مزود خدماتك.

بماذا يبلغني الإخطار الخاص بقرار ذي أثر سلبي على الإعانة؟

- سوف يبلغك الإخطار الخاص بقرار ذي أثر سلبي للإعانة بما يلي:
- ما فعلت خطة المقاطعة الخاصة بك الذي يؤثر عليك وعلى إمكان حصولك على الخدمات.
  - تاريخ سريان القرار وسبب القرار الذي اتخذته الخطة.
  - قواعد الولاية أو القواعد الفيدرالية التي اتبعتها المقاطعة عند اتخاذ القرار.
  - ما هي حقوقك إذا لم تتفق مع ما قامت به الخطة.
  - كيفية رفع استئناف ضج الخطة.
  - كيفية طلب عقد جلسة استماع منصفة لدى الولاية.
  - كيفية طلب الاستئناف المعجل أو طلب جلسة استماع منصفة معجلة.
  - كيفية الحصول على المساعدة في رفع الاستئناف أو طلب عقد جلسة استماع منصفة لدى الولاية.
  - ما هي المدة المتوفرة لك لرفع الاستئناف أو طلب عقد جلسة استماع منصفة لدى الولاية.
  - ما إذا كنت مؤهلاً لمواصلة استلام الخدمات أثناء الانتظار البت في الاستئناف أو جلسة الاستماع المنصفة التابعة للولاية.
  - متى يتوجب عليك رفع استئنافك أو طلب عقد جلسة استماع منصفة تابعة للولاية إذا أردت أن تستمر الخدمات.

ما الذي يتوجب عليّ عمله عندما اتلقى إخطارًا خاصًا بالقرار ذي التأثير السلبي على الإعانة؟

عندما تتلقى إخطارًا ذا التأثير السلبي على الإعانة يتوجب عليك قراءة كافة المعلومات الواردة في النموذج بدقة. إذا لم تفهم النموذج، باستطاعة خطة المقاطعة الخاصة بك أن تقدم لك المساعدة. ويمكنك الطلب إلى شخص آخر ليقدم لك المساعدة.

يمكنك طلب استمرار الخدمة التي تم قطعها عندما ترفع استئنافًا أو عندما تطالب بعقد جلسة استماع منصفة لدى للولاية. يجب عليك طلب استمرار الخدمة في وقت لا يتجاوز 10 أيام تقويمية بعد تاريخ الإخطار الخاص بالتأثير السلبي على الإعانة المختوم من قبل دائرة البريد أو تم تسليمه إليك، أو قبل تاريخ سريان التغيير.

## عمليات حل المشكلات

ما العمل إذا لم أحصل على الخدمات التي أُرغب فيها من خطة DMC-ODS لدى المقاطعة؟

تمتلك خطة المقاطعة الخاصة بك طريقة لحل مشكلة عن أي موضوع يتعلق بالخدمات التي تتلقاها بشأن العلاج من SUD. وتسمى هذه العملية عملية حل المشكلات ويمكن أن تنطوي على العمليات التالية.

1. عملية التظلم - وهو تعبير عن عدم رضا بخصوص أي شيء متعلق بخدمات علاج SUD، باستثناء القرار الخاص بتأثير سلبي على الإعانة.
2. عملية الاستئناف - مراجعة قرار (رفض الخدمات أو تغييرها) بشأن خدمات علاج SUD اتخذته خطة المقاطعة أو اتخذه مزود خدماتك.
3. عملية جلسة استماع منصفة تابعة للولاية - مراجعة للتأكد من استلامك خدمات علاج SUD التي تستحقها بموجب برنامج Medi-Cal.

رفع تظلم أو استئناف أو عقد جلسة استماع منصفة تابعة للولاية لن تحسب ضدك ولن تؤثر على الخدمات التي تتلقاها. عند اكتمال التظلم أو الاستئناف، ستقوم خطة المقاطعة الخاصة بك بإبلاغك ومشاركين آخرين بالنتيجة النهائية. عند اكتمال جلسة الاستماع المنصفة التابعة للولاية، سيقوم مكتب جلسات الاستماع لدى الولاية بإبلاغك ومشاركين آخرين بالنتيجة النهائية.

تعلم المزيد عن كل عملية من عمليات حل المشكلات في أدناه.

هل يمكنني الحصول على المساعدة في رفع الاستئناف أو التظلم أو جلسة استماع منصفة لدى الولاية؟

سيوفر لخطة المقاطعة الخاصة بك الأشخاص اللزمين لشرح هذه العمليات لك ولمساعدتك في الإبلاغ عن مشكلة إما كالتظلم، الاستئناف أو كطلب لعقد جلسة استماع منصفة لدى الولاية. ويمكنهم كذلك مساعدتك على اتخاذ قرار إذا كنت مؤهلاً لما يسمى بعملية "معجلة"، مما يعني أنها سوف يتم مراجعتها في وقت أسرع لتعرض صحتك أو استقرارك إلى الخطر. ويمكنك كذلك تفويض شخص آخر ليعمل بالنيابة عنك، بما في ذلك مزود خدمات علاج SUD.

بالنسبة للمشكلات الخاصة بخدمات الإيواء يمكنك الاتصال ببرنامج خدمة الأسرة اليهودية (JFS) للدفاع عن المرضى على الهاتف رقم (800) 479-2233.

بالنسبة للمشاكل الخاصة بمرضى العيادة الخارجية أو أي خدمات أخرى خاصة بتعاطي المخدرات، يمكنك الاتصال بمركز المستهلكين للتعليم الصحي والدفاع على هاتفهم المدفوع الأجر رقم 734-3258 (877).

ما العمل إذا كنت بحاجة لحل مشكلة مع خطة DMC-ODS لدى مقاطعتي لكنني لا أرغب في رفع تظلم أو استئناف؟

يمكنك الحصول على المساعدة من الولاية إذا كنت تواجه مشكلة في العثور على الأشخاص المناسبين في المقاطعة لمساعدتك على شق طريقك من خلال النظام.

يمكنك الحصول على المساعدة القانونية المجانية من مكتب المساعدة القانونية أو من مجموعات أخرى. يمكنك الاستفسار عن حقوقك في جلسة الاستماع أو في مساعدة قانونية مجانية من وحدة التحقيق العامة والاستجابة:

اتصل بالهاتف مدفوع الأجر رقم: 1-800-952-5253  
وإذا كنت أصمًا وتستخدم هاتف ضعيفي السمع TDD، يرجى الاتصال بالهاتف رقم: 1-800-952-8349

## عملية التظلم

ما هو التظلم؟

التظلم تعبير عن عدم الرضا عن أي شيء يتعلق بخدمات علاجك من SUD (اضطراب تعاطي المخدرات) بحيث لا يكون ذلك الشيء إحدى المشكلات التي تغطيها عمليات الاستئناف وجلسة الاستماع المنصفة لدى الولاية.

تتسم عملية التظلم بما يلي:

- تنطوي على إجراءات بسيطة وسهلة الفهم تسمح لك بتقديم تظلمك شفويًا أو كتابيًا.
- لن تُستخدم ضدك أو ضد مزود الخدمة بأي شكل من الأشكال.
- تسمح لك بتفويض شخص آخر للتصرف بالنيابة عنك، بما في ذلك مزود الخدمة. إذا فوّضت شخصًا آخر للتصرف بالنيابة عنك، فقد تطلب منك خطة المقاطعة توقيع نموذج يفوض الخطة بالإفصاح عن المعلومات إلى ذلك الشخص.
- تضمن أن الأفراد الذين يتخذون القرارات مؤهلون للقيام بذلك ولم تسبق لهم المشاركة في أي مرحلة سابقة من مراحل المراجعة أو اتخاذ القرار.
- تحدد الأدوار والمسؤوليات المنوطة بك وبخطة مقاطعتك وبمزود الخدمة.
- تقدم حلاً للتظلم خلال الأطر الزمنية المطلوبة.

متى يمكنني رفع التظلم؟

يمكنك تقديم تظلم إلى خطة المقاطعة إذا كنت غير راضٍ عن خدمات العلاج من اضطراب تعاطي المخدرات التي تتلقاها من خطة المقاطعة أو إذا كانت لديك مخاوف أخرى بشأن خطة المقاطعة.

## كيف يمكنني تقديم التظلم؟

يمكنك الاتصال بأرقام هواتف وكالات المرافعة المدرجة أدناه للحصول على مساعدة بشأن التظلم. ستوفر المقاطعة مغلفات معنونة في جميع مكاتب مزودي الخدمة لتتمكن من إرسال تظلمك بالبريد. يمكنك تقديم التظلمات شفهيًا أو كتابيًا، ولا تجب متابعة التظلمات الشفوية كتابيًا.

للحصول على المساعدة بشأن التظلمات المتعلقة بخدمات الإيواء، يمكنك الاتصال ببرنامج المرافعة عن المرضى من خدمة العائلة اليهودية (JFS) على الرقم 479-2233 (800).

للحصول على مساعدة بشأن التظلمات المتعلقة بمرضى العيادة الخارجية أو أي خدمات أخرى خاصة باضطراب تعاطي المخدرات، يمكنك الاتصال بمركز المستهلك للتثقيف الصحي والمرافعة (CCHEA) على رقمهم المجاني ت.

## كيف أعرف ما إذا كانت خطة المقاطعة قد تلقت تظلمي؟

سنبُلعك خطة مقاطعتك بأنها تلقت تظلمك عن طريق إرسال تأكيد كتابي إليك.

## متى سيتم البت في تظلمي؟

يجب أن تتخذ خطة المقاطعة قرارًا بشأن تظلمك في غضون 60 يومًا تقويميًا من تاريخ تقديم التظلم. يجوز تمديد الأطر الزمنية لمدة تصل إلى 14 يومًا تقويميًا إذا طلبت تمديدًا، أو إذا كانت خطة المقاطعة ترى أن ثمة حاجة إلى معلومات إضافية وأن التأخير يصب في مصلحتك. ومن الأمثلة على الحالات التي قد يكون التأخير فيها لمصلحتك هو عندما ترى المقاطعة أنها قد تتمكن من حل تظلمك إذا كان لديها مزيدًا من الوقت للحصول على معلومات منك أو من الأشخاص الآخرين المعنيين.

## كيف أعرف ما إذا اتخذت خطة المقاطعة قرارًا بشأن تظلمي؟

عند اتخاذ قرار بشأن تظلمك، فإن خطة المقاطعة ستعلمك أنت أو ممثلك خطيًا بهذا القرار. إذا أخفقت خطة مقاطعتك في إبلاغك أنت أو أي أطراف متأثرة بقرار التظلم في الوقت المحدد، فإن خطة المقاطعة ستزودك بما يدعى إخطارًا بقرار ذي أثر سلبي على الإعانات (Notice of Adverse Benefit Determination) ينصحك بحقك في طلب جلسة استماع منصفة لدى الولاية. ستزودك خطة مقاطعتك بإخطار بالقرار ذي الأثر السلبي على الإعانات في تاريخ انتهاء الإطار الزمني.

## هل يوجد موعد نهائي لتقديم التظلم؟

يمكنك تقديم تظلم في أي وقت.

## عملية الاستئناف (القياسية والمعجلة)

تعد خطة مقاطعتك مسؤولة عن السماح لك بطلب مراجعة قرار اتخذته الخطة أو مزود الخدمة بشأن خدمات علاجك من اضطراب تعاطي المخدرات. هناك طريقتان يمكنك من خلالهما طلب المراجعة، الطريقة الأولى هي استخدام عملية الاستئناف القياسية، وتتمثل الثانية في استخدام عملية الاستئناف المعجلة. هذان الشكلان من الاستئنافات متشابهان، ومع ذلك، فهناك متطلبات محددة للتأهل للاستئناف المعجل، وهي موضحة أدناه.

## ما هو الاستئناف القياسي؟

الاستئناف القياسي طلبٌ لمراجعة مشكلة تواجهها مع الخطة أو مزود الخدمة تنطوي على رفض تقديم خدماتٍ تعتقد أنك بحاجة إليها أو تغيير في تلك الخدمات. إذا طلبت استئنافاً قياسيًّا، فقد تستغرق خطة المقاطعة فترة تصل إلى 30 يومًا لمراجعتها. إذا كنت تعتقد أن الانتظار لمدة 30 يومًا سيعرض صحتك للخطر، فيجب أن تطلب "استئنافاً معجلاً".

تعمل عملية الاستئنافات القياسية على:

- السماح لك بتقديم الاستئناف شخصياً أو عبر الهاتف أو خطياً. إذا قدمت طلب الاستئناف شخصياً أو عبر الهاتف، فيجب عليك متابعته من خلال استئناف خطي موقع، ويمكنك تلقي المساعدة في كتابة الاستئناف. إذا لم تتابع بتقديم استئناف خطي موقع، فلن يجري البت في الاستئناف الذي قدمته. ومع ذلك، فإن التاريخ الذي قدمت فيه الاستئناف الشفهي سيكون هو تاريخ التقديم.
- ضمان أن تقديم الاستئناف لن يُستخدم ضدك أو ضد مزود الخدمة بأي شكل من الأشكال.
- تسمح لك بتفويض شخص آخر للتصرف بالنيابة عنك، بما في ذلك مزود الخدمة. إذا فوّضت شخصاً آخر للتصرف بالنيابة عنك، فقد تطلب منك الخطة توقيع نموذج يفوض الخطة بالإفصاح عن المعلومات إلى ذلك الشخص.
- مواصلة تقديم إعاناتك عند طلب الاستئناف في غضون الإطار الزمني المطلوب، وهو 10 أيام تقويمية من تاريخ ختم رسالة إخطار القرار ذي الأثر السلبي أو تسليمه شخصياً لك. لا يتعين عليك الدفع مقابل استمرار الخدمات أثناء انتظار الاستئناف. إذا طلبت استمرار الإعانات، وأقرّ القرار النهائي للاستئناف قرار تخفيض الخدمة التي تتلقاها أو إيقافها، فقد يُطلب منك دفع تكاليف الخدمات التي تم تقديمها أثناء انتظار الاستئناف.
- ضمان أن الأفراد الذين يتخذون القرارات مؤهلون للقيام بذلك ولم تسبق لهم المشاركة في أي مرحلة سابقة من مراحل المراجعة أو اتخاذ القرار.
- السماح لك أو لممثلك بفحص ملف قضيتك قبل عملية الاستئناف وأثناءها، بما في ذلك سجلّك الطبي وأي مستندات أو سجلات أخرى تم النظر فيها أثناء عملية الاستئناف.
- السماح لك بالحصول على فرصة معقولة لتقديم أدلة وادعاءات عن الوقائع أو القوانين، وذلك شخصياً أو خطياً.
- السماح لك أو لممثلك أو الممثل القانوني لممتلكات العضو المتوفى بالحضور كأطراف في الاستئناف.
- إبلاغك بأن استئنافك قيد المراجعة عن طريق إرسال تأكيد خطي إليك.
- إبلاغك بحقك في طلب جلسة استماع منصفة لدى الولاية، بعد الانتهاء من عملية الاستئناف.

متى يمكنني تقديم الاستئناف؟

يمكنك تقديم استئناف لدى خطة DMC-ODS في مقاطعتك:

- إذا قررت مقاطعتك أو أحد مقدمي الخدمات المتعاقد معهم في المقاطعة بأنك غير مؤهل لتلقي أي خدمات علاج من اضطراب تعاطي المخدرات ضمن برنامج Medi-Cal لأنك لا تفي بمعايير الضرورة الطبية.
- إذا رأى مزود خدمتك أنك بحاجة إلى خدمة العلاج من اضطراب تعاطي المخدرات وطلب من المقاطعة الموافقة عليها، لكن المقاطعة لا توافق على طلب مزود الخدمة وترفضه، أو تغيير نوع الخدمة أو تواتر تقديمها.
- إذا طلب مزود خدمتك من المقاطعة الموافقة على الخطة، ولكن المقاطعة تحتاج إلى مزيد من المعلومات لاتخاذ قرار، ما يجعلها لا تكمل عملية الموافقة في الوقت المناسب.
- إذا لم تقدم لك خطة مقاطعتك الخدمات استنادًا إلى الخطوط الزمنية التي أعدتها خطة المقاطعة.
- إذا كنت تعتقد بأن خطة المقاطعة لا توفر الخدمات في وقت ملائم بما يكفي لتلبية احتياجاتك.
- إذا لم يتم اتخاذ قرار بشأن تظلمك أو استئنافك أو استئنافك المعجل في الوقت المناسب.
- إذا لم تتفق أنت ومزود خدمتك على ما تحتاجه من خدمات العلاج من اضطراب تعاطي المخدرات.

### كيف يمكنني تقديم الاستئناف؟

راجع الجزء الأمامي من هذا الكتيب للحصول على معلومات حول كيفية تقديم استئناف إلى خطة مقاطعتك. يمكنك الاتصال برقم الهاتف المجاني لخطة المقاطعة للحصول على مساعدة بشأن تقديم الاستئناف. ستوفر الخطة مغلفات معنونة في جميع مكاتب مزودي الخدمة لتتمكن من إرسال استئنافك بالبريد.

### كيف يمكنني أن أعرف ما إذا تم اتخاذ قرار بشأن الاستئناف الذي رفعته؟

ستقوم خطة DMC-ODS الخاصة بمقاطعتك بإخطارك أنت أو ممثلك كتابيًا بشأن قرارهم المُتخذ بخصوص استئنافك. وسيتضمن الإخطار المعلومات التالية:

- نتائج عملية حل الاستئناف.
- تاريخ صدور القرار بشأن الاستئناف.
- إذا لم يتم حل الاستئناف كليًا في صالحك، فسوف يحتوي لإخطار أيضًا على معلومات بشأن حَقك في جلسة استماع منصفة لدى الولاية وإجراءات تقديم طلب جلسة استماع منصفة.

### هل يوجد موعد نهائي لرفع الاستئناف؟

يجب تقديم الاستئناف في غضون 60 يومًا تقويمياً من تاريخ الإجراء الذي تستأنف بشأنه عندما تحصل على إخطار بالقرار ذي الأثر السلبي. ضع في اعتبارك أنك لن تتلقى دائمًا إخطار القرار ذي الأثر السلبي. لا توجد مواعيد نهائية لتقديم استئناف عندما لا تتلقى إخطار القرار ذي الأثر السلبي، ولذلك يمكنك تقديم هذا النوع من الاستئناف في أي وقت.

### متى سيتم اتخاذ قرار بشأن الاستئناف الذي رفعته؟

يجب أن تتخذ خطة المقاطعة قرارًا بشأن استئنافك في غضون 30 يومًا تقويميًا من تاريخ استلام خطة المقاطعة لطلبك. يجوز تمديد الأطر الزمنية لمدة تصل إلى 14 يومًا تقويميًا إذا طلبت تمديدًا، أو إذا كانت خطة المقاطعة ترى أن ثمة حاجة إلى معلومات إضافية وأن التأخير يصب في مصلحتك. ومن الأمثلة على الحالات التي يكون التأخير فيها لمصلحتك هو عندما ترى المقاطعة أنها قد تتمكن من الموافقة على استئنافك إذا كان لديها مزيد من الوقت للحصول على معلومات منك أو من مزود خدماتك.

**ماذا لو لم أستطع الانتظار 30 يومًا حتى اتخاذ قرار بشأن الاستئناف الذي رفعته؟**

قد تكون عملية الاستئناف أسرع إذا كانت مؤهلة لعملية الاستئنافات المعجلة.

**ما هو الاستئناف المعجل؟**

الاستئناف المعجل طريقة أسرع لاتخاذ قرار بشأن الاستئناف. تتبع عملية الاستئنافات المعجلة عملية مماثلة لعملية الاستئنافات القياسية. ومع ذلك:

- يجب أن يفى استئنافك بمتطلبات معينة.
- تتبع عملية الاستئنافات المعجلة أيضًا مواعيد نهائية مختلفة عن الاستئنافات القياسية.
- يمكنك تقديم طلب شفهي لاستئناف معجل. ليس عليك تقديم طلب استئنافك المعجل كتابةً.

**متى يمكنني تقديم الاستئناف المعجل؟**

إذا كنت تعتقد أن انتظار ما يصل إلى 30 يومًا تقويميًا حتى اتخاذ قرار بشأن الاستئناف القياسي سيعرض حياتك أو صحتك أو قدرتك على أداء وظائف حياتك أو الحفاظ عليها أو استعدادتها للخطر، فيمكنك طلب حل معجل للاستئناف. إذا وافقت خطة المقاطعة على استيفاء استئنافك لمتطلبات الاستئناف المعجل، فستقوم مقاطعتك بحل استئنافك المعجل في غضون 72 ساعة من استلام خطة المقاطعة للاستئناف. يجوز تمديد الإطار الزمني لمدة تصل إلى 14 يومًا تقويميًا إذا طلبت تمديدًا، أو إذا أثبتت خطة المقاطعة أن ثمة حاجة إلى معلومات إضافية وأن التأخير يصب في مصلحتك. إذا مددت خطة مقاطعتك الإطار الزمني، فستقدم لك الخطة شرحًا خطيًا عن سبب التمديد.

إذا قررت خطة المقاطعة أن طلب استئنافك غير مؤهل للاستئناف المعجل، فيجب أن تبذل خطة المقاطعة جهودًا معقولة لمنحك إخطارًا شفهيًا سريعًا، كما ستبلغك كتابيًا في غضون يومين تقويميين بأسباب القرار. وسيتيح استئنافك بعد ذلك الأطر الزمنية للاستئناف القياسي الموضحة سابقًا في هذا القسم. إذا كنت لا توافق على قرار المقاطعة بأن استئنافك لا يستوفي معايير الاستئناف المعجل، فيمكنك تقديم تظلم.

بمجرد أن تقوم خطة مقاطعتك بحل استئنافك المعجل، ستبلغك الخطة أنت وجميع الأطراف المتأثرة شفويًا وكتابيًا.

**عملية جلسة الاستماع المنصفة لدى الولاية**

## ما هي جلسة الاستماع المنصفة لدى الولاية؟

جلسة الاستماع المنصفة لدى الولاية مراجعة مستقلة تُجريها إدارة الخدمات الاجتماعية في كاليفورنيا لضمان حصولك على ما تستحقه من خدمات العلاج من اضطراب تعاطي المخدرات بموجب برنامج Medi-Cal.

## ما حقوقي المتعلقة بجلسة الاستماع المنصفة لدى الولاية؟

يحق لك:

- طلب عقد جلسة استماع أمام إدارة الخدمات الاجتماعية في كاليفورنيا (وتسمى أيضاً جلسة استماع المنصفة لدى الولاية).
- إخبارك بكيفية طلب عقد جلسة استماع منصفة لدى الولاية.
- إخبارك بالقواعد التي تحكم التمثيل في جلسة الاستماع المنصفة لدى الولاية.
- مواصلة تقديم إعاناتك بناءً على طلبك خلال عملية جلسة الاستماع المنصفة لدى الولاية إذا طلبت جلسة استماع منصفة لدى الولاية ضمن الأطر الزمنية المطلوبة.

## متى يمكنني تقديم طلب جلسة استماع منصفة لدى الولاية؟

يمكنك تقديم طلب جلسة استماع منصفة لدى الولاية:

- إذا كنت قد أكملت عملية الاستئناف في خطة المقاطعة.
- إذا قررت مقاطعتك أو أحد مقدمي الخدمات المتعاقد معهم في المقاطعة بأنك غير مؤهل لتلقي أي خدمات علاج من اضطراب تعاطي المخدرات ضمن برنامج Medi-Cal لأنك لا تفي بمعايير الضرورة الطبية.
- إذا رأى مزود خدمتك أنك بحاجة إلى خدمة العلاج من اضطراب تعاطي المخدرات وطلب من خطة المقاطعة الموافقة عليها، لكن خطة المقاطعة لا توافق على طلب مزود الخدمة وترفضه، أو تغيير نوع الخدمة أو تواتر تقديمها.
- إذا طلب مزود خدمتك من المقاطعة الموافقة على الخطة، ولكن المقاطعة تحتاج إلى مزيد من المعلومات لاتخاذ قرار، ما يجعلها لا تكمل عملية الموافقة في الوقت المناسب.
- إذا لم تقدم لك خطة مقاطعتك الخدمات استناداً إلى الخطوط الزمنية التي أعدتها المقاطعة.
- إذا كنت تعتقد بأن خطة المقاطعة لا توفر الخدمات في وقتٍ ملائم بما يكفي لتلبية احتياجاتك.
- إذا لم يتم اتخاذ قرار بشأن تظلمك أو استئنافك أو استئنافك المعجل في الوقت المناسب.
- إذا لم تتفق أنت وموفر خدمتك على ما تحتاجه من خدمات العلاج من اضطراب تعاطي المخدرات.

## كيف أطلب جلسة استماع منصفة لدى الولاية؟

يمكنك طلب جلسة استماع منصفة لدى الولاية مباشرة من إدارة الخدمات الاجتماعية في ولاية كاليفورنيا. يمكنك إرسال طلب عقد جلسة استماع منصفة لدى الولاية كتابةً إلى:

*State Hearings Division California Department of Social Services  
P Street, Mail Station 9-17-37 Sacramento, California 95814 744*

يمكنك أيضًا الاتصال على الرقم 1-800-952-8349 أو على جهاز الاتصال الخاص بالصم  
1-800-952-8349.

### هل هناك موعد نهائي لتقديم طلب جلسة استماع منصفة لدى الولاية؟

لديك 120 يومًا تقويميًا فقط لطلب جلسة استماع منصفة لدى الولاية. تبدأ الـ 120 يومًا إما من اليوم التالي لليوم الذي تعطيك فيه خطة المقاطعة شخصيًا إخطارًا بالقرار الخاص باستئنافك، أو من اليوم التالي لتاريخ ختم البريد للإخطار الخاص بقرار المقاطعة بشأن الاستئناف. إذا لم تستلم إخطار القرار ذي الأثر السلبي، فيجوز لك التقدم بطلب للحصول على جلسة استماع منصفة لدى الولاية في أي وقت.

### هل يمكنني الاستمرار في الحصول على الخدمات أثناء الانتظار لحضور جلسة الاستماع المنصفة لدى الولاية؟

نعم، إذا كنت تتلقى العلاج في الوقت الحالي وترغب في مواصلة العلاج أثناء تقديم الاستئناف، فيجب عليك طلب جلسة استماع منصفة لدى الولاية في غضون 10 أيام من تاريخ إرسال إخطار قرار الاستئناف أو تسليمه إليك أو قبل التاريخ الذي تقول فيه خطة المقاطعة إنه سيتم إيقاف الخدمات أو تخفيضها. عندما تطلب عقد جلسة استماع منصفة لدى الولاية، يجب أن تقول إنك تريد الاستمرار في تلقي العلاج. بالإضافة إلى ذلك، لن تُضطر إلى دفع تكاليف الخدمات المستلمة أثناء انتظار جلسة الاستماع المنصفة لدى الولاية.

إذا طلبت استمرار الإعانات، وأقرّ القرار النهائي لجلسة الاستماع المنصفة لدى الولاية قرار تخفيض الخدمة التي تتلقاها أو إيقافها، فقد يُطلب منك دفع تكاليف الخدمات التي تم تقديمها أثناء انتظار جلسة الاستماع المنصفة لدى الولاية.

### ماذا لو لم أستطع الانتظار 90 يومًا حتى اتخاذ قرار بشأن جلسة الاستماع المنصفة الخاصة بي لدى الولاية؟

يمكنك أن تطلب جلسة استماع منصفة معجلة (أسرع) لدى الولاية إذا كنت تعتقد أن الإطار الزمني العادي الذي يبلغ 90 يومًا سيتسبب في مشكلات خطيرة على صحتك، بما في ذلك مشكلات في قدرتك على أداء وظائف الحياة المهمة أو الحفاظ عليها أو استعادتها. سيقوم قسم جلسات الاستماع لدى الولاية في إدارة الخدمات الاجتماعية بمراجعة طلبك بشأن جلسة الاستماع المعجلة وتقرير ما إذا كان الطلب مؤهلًا لذلك. إذا تمت الموافقة على جلسة الاستماع المعجلة، فسيتم عقد جلسة استماع وإصدار قرار في غضون 3 أيام عمل من تاريخ تلقي طلبك من قبل قسم جلسات الاستماع لدى الولاية.

## معلومات هامة عن برنامج MEDI-CAL في ولاية كاليفورنيا

### من يستطيع الحصول على خدمات برنامج Medi-Cal؟

قد تكون مؤهلًا للحصول على خدمات برنامج Medi-Cal إذا كنت في إحدى المجموعات التالية:

- تبلغ من العمر 65 عامًا أو أكثر

- عمرك أقل من 21 عامًا
- شخص بالغ يتراوح عمره بين 21 و65 عامًا على أساس أهلية الدخل
- مكفوف أو تعاني من إعاقة
- سيدة حامل
- بعض اللاجئين، أو المهاجرين الكوبيين/ الهايتيين
- تلقي الرعاية في دارٍ لرعاية المسنين

يجب أن تعيش في كاليفورنيا للتأهل لبرنامج Medi-Cal. اتصل بمكتب الخدمات الاجتماعية في مقاطعتك أو قم بزيارته من أجل الحصول على طلب Medi-Cal، أو احصل على الطلب عبر الإنترنت من الرابط <http://www.dhcs.ca.gov/services/medi-cal/pages/ApplyForMedi-cal.aspx>

### هل يجب علي دفع تكاليف برنامج Medi-Cal؟

- قد تضطر إلى دفع تكاليف برنامج Medi-Cal اعتمادًا على مقدار المال الذي تحصل عليه أو تكسبه كل شهر.
- إذا كان دخلك أقل من حدود برنامج Medi-Cal لعدد أفراد أسرتك، فلن تضطر لدفع تكاليف خدمات Medi-Cal.
  - إذا كان دخلك أكبر من حدود برنامج Medi-Cal لعدد أفراد أسرتك، فسيكون عليك دفع بعض المال مقابل خدماتك الطبية أو خدمات العلاج من اضطراب إدمان المخدرات. يسمى المبلغ الذي تدفعه "حصتك من التكلفة". بمجرد دفع "حصتك من التكلفة"، سيدفع برنامج Medi-Cal باقي فواتيرك الطبية المغطاة لذلك الشهر. لا يتعين عليك دفع أي شيء في الأشهر التي لا يكون لديك فيها نفقات طبية.
  - قد تضطر إلى تسديد "دفعة مشتركة" لقاء أي علاج بموجب برنامج Medi-Cal. هذا يعني أنك ستدفع مبلغًا من مالك الخاص في كل مرة تحصل فيها على خدمة طبية أو خدمة علاج من اضطراب تعاطي المخدرات أو على أدوية موصوفة، ودفعة مشتركة إذا ذهبت إلى غرفة الطوارئ في المستشفى للحصول على خدماتك العادية. سيخبرك مزود خدماتك إذا كنت بحاجة إلى تسديد دفعة مشتركة.

### هل يغطي برنامج Medi-Cal تكاليف المواصلات؟

- إذا كنت تواجه صعوبة في الوصول إلى مواعيدك الطبية أو مواعيد العلاج من تعاطي المخدرات والكحول، فيمكن لبرنامج Medi-Cal مساعدتك في العثور على وسائل مواصلات.
- بالنسبة للأطفال، يمكن أن يساعد برنامج صحة الطفل والوقاية من الإعاقة (CHDP) الخاص بالمقاطعة (8808-692-619). قد ترغب أيضًا في الاتصال ببرنامج Healthy San Diego على الرقم 619-515-6584 أو الاتصال بمزودك لخدمات Medi-Cal للرعاية الصحية. يمكنك أيضًا الحصول على معلومات عبر الإنترنت من خلال زيارة [www.dhcs.ca.gov](http://www.dhcs.ca.gov)، ثم النقر على "Services" ثم "Medi-Cal".

- بالنسبة للبالغين، يمكن أن لمكتب الخدمات الاجتماعية في المقاطعة تقديم المساعدة. ويمكنك الاتصال ببرنامج Healthy San Diego على الرقم 619-515-6584 أو الاتصال بمزوّدك لخدمات Medi-Cal للرعاية الصحية. يمكنك أيضًا الحصول على معلومات عبر الإنترنت من خلال زيارة [www.dhcs.ca.gov](http://www.dhcs.ca.gov)، ثم انقر على "Services" ثم "Medi-Cal".
- تتوفر خدمات المواصلات لجميع احتياجات الخدمة، بما في ذلك تلك التي لم يتم تضمينها في برنامج DMC-ODS.
- إذا كنت مسجلاً في خطة الرعاية المُدارة (MCP) من برنامج Medi-Cal، يتعين على MCP المساعدة في المواصلات وفقاً للمادة 14132 (إعلان) من خدمات الرعاية الاجتماعية والمؤسسات. تتوفر خدمات المواصلات لجميع احتياجات الخدمة، بما في ذلك تلك التي لم يتم تضمينها في برنامج DMC-ODS.

## حقوق العضو ومسؤولياته

### ما هي حقوقي كمستفيدٍ من خدمات DMC-ODS؟

- بصفتك شخصاً مؤهلاً لبرنامج Medi-Cal ومقيماً في مقاطعةٍ بها برنامج DMC-ODS تجريبي، لديك الحق في الحصول من خطة المقاطعة على الخدمات الضرورية طبياً للعلاج من اضطراب تعاطي المخدرات. يحق لك:
- أن تُعامل باحترام، مع إقامة الاعتبار الواجب لحقك في الخصوصية والحاجة إلى الحفاظ على سرية معلوماتك الطبية.
- تلقي معلومات عن خيارات العلاج المتاحة والبدائل، وتقديمها بطريقة تتناسب مع حالة العضو وقدرته على الفهم.
- المشاركة في القرارات المتعلقة بالرعاية الخاصة باضطراب بتعاطي المخدرات، بما في ذلك الحق في رفض العلاج.
- إمكانية الحصول على الرعاية في الوقت المناسب، بما في ذلك الخدمات المتاحة على مدار 24 ساعة في اليوم و7 أيام في الأسبوع، عند الضرورة الطبية لعلاج حالة طارئة أو أزمة.
- تلقي المعلومات الواردة في هذا الكتيب حول خدمات العلاج من اضطراب تعاطي المخدرات التي تغطيها خطة DMC-ODS بالولاية، والالتزامات الأخرى لخطة المقاطعة وحقوك كما هو موضح هنا.
- حماية معلوماتك الصحية السرية.
- طلب واستلام نسخة من سجلاتك الطبية، وطلب تعديلها أو تصحيحها على النحو المحدد في المادة 45 من قانون اللوائح الفيدرالية، القسمين 164.524 و164.526.
- تلقي المواد المكتوبة بصيغ بديلة (بما في ذلك طريقة برايل والطباعة بالحجم الكبير والصيغة الصوتية) عند الطلب وفي الوقت المناسب الذي يلائم الصيغة المطلوبة.
- تلقي خدمات الترجمة الشفهية للغة المفضلة لديك.
- تلقي خدمات العلاج من اضطراب تعاطي المخدرات من خطة مقاطعةٍ تلتزم بمتطلبات العقد المُبرم مع الولاية في مجالات توافر الخدمات، والتأكدات على كفاية القدرات والخدمات، وتنسيق الرعاية واستمرارها، وتغطية الخدمات والتصريح بها.
- الوصول إلى خدمات موافقة القاصرين، إذا كنت قاصراً.

- الوصول إلى الخدمات الضرورية طبيًا خارج الشبكة في الوقت المناسب، إذا لم يكن لدى الخطة موظفٌ أو مزودٌ متعاقد يمكنه تقديم الخدمات. "مزود خارج نطاق اضطراب تعاطي المخدرات" تعني مزودًا غير موجودٍ على قائمة مزودي خطة المقاطعة. يجب أن تتأكد المقاطعة من أنك لن تدفع أي مبلغ إضافي لقاء مقابلة مزودٍ خارج نطاق اضطراب تعاطي المخدرات. يمكنك الاتصال بخط الوصول والأزمات على الرقم 724-7240 (888) (TTY: 711) للحصول على معلومات حول كيفية استلام الخدمات من مزودٍ لعلاج اضطراب تعاطي المخدرات خارج نطاق الشبكة.
- طلب رأي ثانٍ من اختصاصي رعاية صحية مؤهل داخل شبكة المقاطعة أو خارجها، دون أي تكلفة إضافية.
- تقديم تظلمات، إما شفهيًا أو كتابيًا، حول المؤسسة أو الرعاية المستلمة.
- طلب استئناف، إما شفهيًا أو كتابيًا، عند استلام إخطار القرار ذي الأثر السلبي.
- طلب جلسة استماع منصفة لدى الولاية بخصوص برنامج Medi-Cal، بما في ذلك معلوماتٍ عن الظروف التي يمكن بموجبها عقد جلسة استماع منصفة معجلة.
- التحرر من أي شكل من أشكال الإرغام أو العزلة المستخدمة كوسيلة للإكراه أو التأديب أو الملاءمة أو الانتقام.
- الحرية في ممارسة هذه الحقوق دون التأثير سلبيًا على المعاملة التي تتلقاها من خطة المقاطعة أو مزودي الخدمة أو الولاية.

### ما هي مسؤولياتي كمستفيدٍ من خدمات DMC-ODS؟

بصفتك متلقيًا لخدمة DMC-ODS، تقع على عاتقك مسؤولية ما يلي:

- أن تقرأ بعناية "مواد إعلام العضو" التي تلقيتها من خطة المقاطعة. ستساعدك هذه المواد على فهم الخدمات المتاحة وكيفية الحصول على العلاج إذا كنت بحاجة إليه.
- حضور جلسات علاجك كما هو مقرر. ستحصل على أفضل نتيجة إذا التزمت بخطة علاجك. إذا كنت بحاجة إلى تفويت موعد، فاتصل بمزودك قبل 24 ساعة على الأقل وحدد موعدًا ليوم ووقت آخرين.
- الالتزام دائمًا بحمل بطاقة هوية Medi-Cal (خطة المقاطعة) الخاصة بك وبطاقة هوية مزودة بصورة عند حضورك للعلاج.
- إعلام مزودك إذا كنت بحاجة إلى مترجم شفوي قبل موعدك.
- إخبار مزودك بكل مخاوفك الطبية حتى تكون خطتك دقيقة. كلما كانت المعلومات التي تشاركها عن احتياجاتك أكثر اكتمالاً، كان علاجك أكثر نجاحًا.
- التأكد من طرح أي أسئلة لديك على مزودك، حيث إنه من المهم جدًا أن تفهم تمامًا خطة علاجك وأي معلومات أخرى تتلقاها أثناء العلاج.
- متابعة خطة العلاج التي اتفقت عليها أنت ومزودك.
- أن تكون على استعداد لبناء علاقة عمل قوية مع المزود الذي يعالجك.
- الاتصال بخطة المقاطعة إذا كانت لديك أي أسئلة حول خدماتك أو إذا كانت لديك أي مشكلات مع مزودك لا يمكنك حلها.

- إبلاغ مزود الخدمة وخطة المقاطعة في حال حصول أي تغييرات في معلوماتك الشخصية، وهذا يشمل العنوان ورقم الهاتف وأي معلومات طبية أخرى يمكن أن تؤثر على قدرتك على المشاركة في العلاج.
- معاملة الموظفين الذين يقدمون لك العلاج باحترام ولطف.
- الإبلاغ عن الاحتيال أو ارتكاب أي مخالفات إذا كنت تشك بذلك. يمكنك الاتصال بالخط الساخن للتبليغ عن الاحتيال على الرقم 822-6222 (800).

## دليل المزودين

إذا كنت مستفيدًا من برنامج Medi-Cal في مقاطعة سان دييغو أو إذا كنت تعتقد أنك أنت أو أحد أفراد الأسرة بحاجة إلى خدمات العلاج من تعاطي المخدرات، فاتصل بخط الوصول والأزمات (ACL) على الرقم 724-724 (888) (TTY: 711). سيقوم ممثل بإجراء الفحص والإحالة إلى أحد مزودي خطة DMC-ODS والذي سيقوم بإجراء تقييم لتحديد الضرورة الطبية وفق معايير الجمعية الأمريكية لطب الإقلاع عن الإدمان (ASAM). إذا لزم الأمر، فسوف يوفر خط الوصول والأزمات Access and Crisis تصريحًا للعلاج داخل مؤسسة إيواء.

للوصول إلى دليل المزودين الذي توفره وكالة الخدمات الصحية والإنسانية للخدمات الصحية السلوكية في مقاطعة سان دييغو، يمكنك زيارة الرابط أدناه:

<http://sandiego.networkofcare.org/mh/services/content.aspx?id=6572>

هناك ستتعرف على الخدمات أو مستويات الرعاية المتاحة حسب المنطقة وغيرها من المعلومات المتاحة، مثل عنوان الموقع ومعلومات الاتصال وتوافر خدمات لغوية وثقافية محددة.

## طلب نقل الرعاية

متى يمكنني طلب الاحتفاظ بمزود خدمتي السابق، والذي أصبح الآن خارج نطاق الشبكة؟

- بعد الانضمام إلى خطة المقاطعة، يمكنك طلب الاحتفاظ بمزود خدمة خارج نطاق الشبكة في الحاليتين التاليين:
- إذا كان الانتقال إلى مزود جديد سيؤدي إلى ضرر خطير على صحتك أو يزيد من خطر دخولك المستشفى أو مؤسسة إيواء.
- إذا كنت تتلقى علاجًا من مزود خارج نطاق الشبكة قبل تاريخ الانتقال إلى خطة المقاطعة.

كيف يمكنني طلب الاحتفاظ بمزود خدمتي الموجود خارج نطاق الشبكة؟

- يجوز لك أو لممثليك المعتمدين أو مزود خدمتك الحالي تقديم طلب خطي إلى خطة المقاطعة. كما يمكنك الاتصال بخط الوصول والأزمات (ACL) على الرقم 724-724 (888) (TTY: 711) للحصول على معلومات حول كيفية طلب الخدمات من مزود خارج نطاق الشبكة.
- سترسل خطة المقاطعة إقرارًا كتابيًا باستلام طلبك وتبدأ في معالجة طلبك في غضون ثلاثة (3) أيام عمل.

ماذا لو واصلت رؤية مزود خدمتي الموجود خارج نطاق الشبكة بعد الانتقال إلى خطة المقاطعة؟

- يمكنك طلب النقل بأثر رجعي لطلب الرعاية في غضون ثلاثين (30) يوماً تقويمياً من تلقي الخدمات من مزود خارج نطاق الشبكة.

لماذا يُحتمل أن ترفض خطة المقاطعة طلبى لنقل الرعاية؟

- قد ترفض خطة المقاطعة طلب الاحتفاظ بمزودك السابق، والذي أصبح الآن خارج الشبكة، إذا:
  - كانت خطة المقاطعة قد وثقت مشكلات في جودة الرعاية التي يقدمها مزود الخدمة

ماذا يحدث إذا رُفض طلبى لنقل الرعاية؟

- إذا رفضت خطة المقاطعة نقل رعايتك، فستقوم بما يلي:
  - إبلاغك خطياً.
  - تقدم لك مزوداً بديلاً واحداً على الأقل ضمن نطاق الشبكة يقدم مستوى الخدمات نفسه الذي يقدمه مزود الخدمة خارج الشبكة.
  - إخبارك بحقك في تقديم تظلم إذا كنت لا توافق على الرفض.
- إذا قدمت لك خطة المقاطعة العديد من البدائل لمزودي الخدمة داخل الشبكة ولم تقم أنت باختيار أحدها، فستقوم خطة المقاطعة بإحالتك إلى مزود ضمن الشبكة أو تعيينه لك وإخطارك بتلك الإحالة أو التعيين كتابةً.

ماذا يحدث عند قبول طلبى لنقل الرعاية؟

- في غضون سبعة (7) أيام من الموافقة على طلبك لنقل الرعاية، ستزودك خطة المقاطعة بما يلي:
  - الموافقة على الطلب.
  - مدة ترتيبات انتقال الرعاية.
  - العملية التي سوف تحدث لنقل رعايتك في نهاية فترة استمرارية الرعاية.
  - حقك في اختيار مزود آخر من شبكة مزودي خطة المقاطعة في أي وقت.

ما مدى سرعة معالجة طلبى لنقل رعايتي؟

- سوف تستكمل خطة المقاطعة مراجعتها لطلب نقل رعايتك خلال ثلاثين (30) يوماً تقويمياً بدءاً من تاريخ تلقي خطة المقاطعة لطلبك.

ماذا يحدث في نهاية فترة انتقال رعايتي؟

سنُبلغك خطة المقاطعة خطياً قبل ثلاثين (30) يوماً تقويمياً من انتهاء فترة نقل الرعاية بشأن العملية التي ستجري لنقل رعايتك إلى مزود خدمة ضمن الشبكة في نهاية فترة انتقال رعايتك.