

# بخش سن دیگو

## طرح سلامت روانی (MHP)

اگر در مورد مراقبت سلامت روانی خود مشکلی دارید،  
کمک و راه حل مشکل اینجا است!

### حقوق شما به عنوان مشتری:

- با شان و احترام به زبانی که می‌توانید درک کنید با شما رفتار شود.
- دریافت گزینه دوم در مورد درمان یا تداوی خود.
- دادن اجازه به کسی که از طرف شما عمل کند.
- کسی را با خود به جلسات و دادرسی‌ها بیاورید.
- دریافت کمک از خانواده، دوستان، یا حامی بیمار در تشکیل پرونده.
- از تبعیض یا مجازات به دلیل تشکیل شکایت/درخواست تجدیدنظر مبرا باشید.
- به موجب قانون، حق محرمانگی حفاظت شده داشته باشید.

### حق تعیین یک دادرسی منصفانه

پس از استفاده از فرآیند درخواست تجدیدنظر MPH، می‌توانید در مدت **120** روز از تکمیل این فرآیند درخواست تعیین دادرسی منصفانه نمایید. اگر ذیحق Medi-Cal هستید، می‌توانید در مورد رد، اختتام یا کاهش خدمات در مدت **120** روز از تکمیل فرآیند شکایت و درخواست تجدیدنظر MPH درخواست نمایید. به منظور حفظ مزایای مشابه در حالی که درخواست شما در انتظار تصمیم است، باید در مدت **10** روز از دریافت اطلاعیه تعیین منافع مخالف درخواستی را ترتیب دهید. شما می‌توانید مستقیماً با سازمان خدمات اجتماعی از طریق شماره **1-800-952-5253** تماس بگیرید یا با یکی از ادارات فهرست شده در زیر ارتباط برقرار نمایید.

شما به عنوان مشتری MHP، حق دریافت خدمات از یک ارائه‌دهنده خدمات سلامت روانی معتبر و داشتن حضور فعال در مراقبت خود را دارید. شما حق دارید مشکلات خود را در مورد هر بخش از مراقبتان بیان کنید.

### روش‌های حل مشکل شما:

1. آسان‌ترین و سریع‌ترین راه برای حل یک مشکل صحبت با ارائه‌دهنده خدمات سلامتی یا مدیر برنامه است.
2. اگر از درمان یا تداوی خود ناراضی هستید، می‌توانید از طریق پزشک دیگری از کارکنان ارائه‌دهنده خدمات بهداشتی خود یا خط دسترسی و بحران به شماره **1-888-724-7240** در این مورد گزینه دیگری دریافت کنید.
3. شما می‌توانید به منظور حل مشکل خدماتی خود از فرآیند حل مشکل مشتری و ذیحق MHP استفاده کنید:
  - الف. اگر از خدمات خود ناراضی هستید یا احساس می‌کنید حقوقتان ضایع شده است، شکایتی را تنظیم کنید.
  - ب. اگر خدمات شما تمام شده، کاهش یافته یا رد شده است، در مدت **60 روز** درخواست تجدیدنظر نمایید.
  - ج. هنگامی که ممکن است فرآیند استاندارد زندگی، سلامتی، یا توانایی برای دستیابی، حفظ یا بدست آوردن حداکثر عملکرد را به‌طور جدی به خطر بیاندازد، درخواست تجدیدنظر سریع نمایید.
  - د. هنگامی که درخواست شما در انتظار یک تصمیم است، خدمات ادامه می‌یابد.

به منظور دریافت اطلاعات بیشتر و دستورالعمل‌ها در مورد چگونگی تشکیل شکایت یا درخواست تجدیدنظر، از هر کدام در این اداره یک کپی بگیرید. شکایات و درخواست‌های تجدیدنظر می‌توانند به‌صورت شفاهی، حضوری یا کتبی ترتیب داده شوند.

در هر اداره ارائه دهنده خدمات بهداشتی، فرم‌ها و پاکت‌های درخواست تجدیدنظر و شکایت را ملاحظه نمایید.

این ادارات می‌توانند در حل مشکلاتتان به شما کمک کنند

برای مراقبت از بیماران بستری و مراقبت **24** ساعته، با حمایت از بیمار جی اف اس (JFS Patient Advocacy)  
619-282-1134 یا 1-800-479-2233

برای مراقبت از بیماران سرپایی با مرکز مصرف کنندگان حمایت و آموزش بهداشتی (سی سی اچ ای ای)  
Consumer Center for Health Education & Advocacy (CCEA)  
1-877-734-3258  
تماس بگیرید