



الصحة السلوكية كتيب الأعضاء

خدمات الصحة النفسية المتخصصة ونظام تقديم
خدمات علاج الإدمان ضمن برنامج Medi-Cal

3255 Camino del Rio S,
San Diego, CA 92108

خط الحصول على الخدمات والمساعدة في الأزمات المتاح على مدار الساعة
طوال أيام الأسبوع: (888) 724-7240

https://www.sandiegocounty.gov/content/sdc/hhsa/programs/bhs/bhs_services.html

تاريخ السريان: 1 فبراير 2026¹

¹ يجب تقديم هذا الكتيب للعضو في أول مرة يحصل فيها على الخدمات.

English

ATTENTION: If you need help in your language call (888) 724-7240 (TTY: 1-800-855-7100). Aids and services for people with disabilities, like documents in braille and large print, are also available. Call (888) 724-7240 (TTY: 1-800-855-7100). These services are free of charge.

العربية (Arabic)

يُرجى الانتباه: إذا احتجت إلى المساعدة بلغتك، فاتصل بـ (888) 724-724 (TTY: 1-800-855-7100). تتوفر أيضًا المساعدات والخدمات للأشخاص ذوي الإعاقة، مثل المستندات المكتوبة بطريقة بريـل والخط الكبير. اتصل بـ (888) 724-724 (TTY: 1-800-855-7100). هذه الخدمات مجانية.

Հայերեն (Armenian)

ՈՒՇԱԴՐՈՒԹՅՈՒՆ: Եթե Ձեզ օգնություն է հարկավոր Ձեր լեզվով, զանգահարեք (888) 724-7240 (TTY: 1-800-855-7100): Կան նաև օժանդակ միջոցներ ու ծառայություններ հաշմանդամություն ունեցող անձանց համար, օրինակ՝ Բրայլի գրատիպով ու խոշորատառ տպագրված կյւրթեր: Չանգահարեք (888) 724-7240 (TTY: 1-800-855-7100): Այդ ծառայություններն անվճար են:

ខ្មែរ (Cambodian)

ចំណាំ: បើអ្នក ត្រូវ ការជំនួយ ជាភាសា របស់អ្នក សូម ទូរស័ព្ទទៅលេខ (888) 724-7240 (TTY: 1-800-855-7100) ។ ជំនួយ និង សេវាកម្ម សម្រាប់ ជនពិការ ដូចជាឯកសារសរសេរជាអក្សរធំ សម្រាប់ជនពិការភ្នែក ឬឯកសារសរសេរជាអក្សរពុម្ពធំ ក៏អាចរកបានផងដែរ។ ទូរស័ព្ទមកលេខ (888) 724-7240 (TTY: 1-800-855-7100) ។ សេវាកម្មទាំងនេះមិនគិតថ្លៃឡើយ។

繁體中文 (Chinese)

请注意：如果您需要以您的母语提供帮助，请致电 (888) 724-7240 (TTY: 1-800-855-7100)。另外还提供针对残疾人士的帮助和服务，例如盲文和需要较大字体阅读，也是方便取用的。请致电 (888) 724-7240 (TTY: 1-800-855-7100)。这些服务都是免费的。

فارسی (Farsi)

توجه: اگر می‌خواهید به زبان خود کمک دریافت کنید، با (888) 724-724 (TTY: 1-800-855-7100) تماس بگیرید. کمک‌ها و خدمات مخصوص افراد دارای معلولیت، مانند نسخه‌های خط بریل و چاپ با حروف بزرگ، نیز موجود است. با (888) 724-724 (TTY: 1-800-855-7100) تماس بگیرید. این خدمات رایگان ارائه می‌شوند.

हिंदी (Hindi)

ध्यान दें: अगर आपको अपनी भाषा में सहायता की आवश्यकता है तो (888) 724-7240 (TTY: 1-800-855-7100) पर कॉल करें। अशक्तता वाले लोगों के लिए सहायता और सेवाएं, जैसे ब्रेल और बड़े प्रिंट में भी दस्तावेज़ उपलब्ध हैं। (888) 724-7240 (TTY: 1-800-855-7100) पर कॉल करें। ये सेवाएं नि: शुल्क हैं।

Hmoob (Hmong)

CEEB TOOM: Yog koj xav tau kev pab txhais koj hom lus hu rau (888) 724-7240 (TTY: 1-800-855-7100). Muaj cov kev pab txhawb thiab kev pab cuam rau cov neeg xiam oob qhab, xws li puav leej muaj ua cov ntawv su thiab luam tawm ua tus ntawv loj. Hu rau (888) 724-7240 (TTY: 1-800-855-7100). Cov kev pab cuam no yog pab dawb xwb.

日本語 (Japanese)

注意日本語での対応が必要な場合は (888) 724-7240 (TTY: 1-800-855-7100) へお電話ください。点字の資料や文字の拡大表示など、障がいをお持ちの方のためのサービスも用意しています。(888) 724-7240 (TTY: 1-800-855-7100) へお電話ください。これらのサービスは無料で提供しています。

한국어 (Korean)

유의사항: 귀하의 언어로 도움을 받고 싶으시면 (888) 724-7240 (TTY: 1-800-855-7100) 번으로 문의하십시오. 점자나 큰 활자로 된 문서와 같이 장애가 있는 분들을 위한 도움과 서비스도 이용 가능합니다. (888) 724-7240 (TTY: 1-800-855-7100) 번으로 문의하십시오. 이러한 서비스는 무료로 제공됩니다.

ພາສາລາວ (Laotian)

ປະກາດ: ຖ້າທ່ານຕ້ອງການຄວາມຊ່ວຍເຫຼືອໃນພາສາຂອງທ່ານໃຫ້ໂທຫາເບີ (888) 724-7240 (TTY: 1-800-855-7100). ຍັງມີຄວາມຊ່ວຍເຫຼືອແລະການບໍລິການສໍາລັບຄົນລົບການເຊັ່ນເອກະສານທີ່ເປັນອັກສອນນູນແລະມິຕາພິມໃຫຍ່ ໃຫ້ໂທຫາເບີ (888) 724-7240 (TTY: 1-800-855-7100). ການບໍລິການເຫຼົ່ານີ້ບໍ່ຕ້ອງຈ່າຍໃດໆ.

Mien

LONGC HNYOUV JANGX LONGX OC: Beiv taux meih qiex longc mienh tengx faan benx meih nyei waac nor douc waac daaih lorx taux (888) 724-7240 (TTY: 1-800-855-7100). Liouh lorx jauv-louc tengx aengx caux nzie gong bun taux ninh mbuo wuaaic fangx mienh, beiv taux longc benx nzangc-pokc bun hluo mbiutc aengx caux aamz mborqv benx domh sou se mbenc nzoih bun longc. Douc waac daaih lorx (888) 724-7240 (TTY: 1-800-855-7100). Naaiv deix nzie weih gong-bou jauv-louc se benx wang-henh tengx mv zuqc cuotv nyaanh oc.

ਪੰਜਾਬੀ (Punjabi)

ਧਿਆਨ ਦਿਓ: ਜੇ ਤੁਹਾਨੂੰ ਆਪਣੀ ਭਾਸ਼ਾ ਵਿੱਚ ਮਦਦ ਦੀ ਲੋੜ ਹੈ ਤਾਂ ਕਾਲ ਕਰੋ (888) 724-7240 (TTY: 1-800-855-7100). ਅਪਾਰਜ ਲੋਕਾਂ ਲਈ ਸਹਾਇਤਾ ਅਤੇ ਸੇਵਾਵਾਂ, ਜਿਵੇਂ ਕਿ ਬ੍ਰੇਲ ਅਤੇ ਮੋਟੀ ਛਪਾਈ ਵਿੱਚ ਦਸਤਾਵੇਜ਼, ਵੀ ਉਪਲਬਧ ਹਨ। ਕਾਲ ਕਰੋ (888) 724-7240 (TTY: 1-800-855-7100). ਇਹ ਸੇਵਾਵਾਂ ਮੁਫਤ ਹਨ।

Русский (Russian)

ВНИМАНИЕ! Если вам нужна помощь на вашем родном языке, звоните по номеру (888) 724-7240 (TTY: 1-800-855-7100). Также предоставляются средства и услуги для людей с ограниченными возможностями, например документы крупным шрифтом или шрифтом Брайля. Звоните по номеру (888) 724-7240 (TTY: 1-800-855-7100). Такие услуги предоставляются бесплатно.

Español (Spanish)

ATENCIÓN: si necesita ayuda en su idioma, llame al (888) 724-7240 (TTY: 1-800-855-7200). También ofrecemos asistencia y servicios para personas con discapacidades, como documentos en braille y con letras grandes. Llame al (888) 724-7240 (TTY: 1-800-855-7200). Estos servicios son gratuitos.

Tagalog (Filipino)

ATENSIYON: Kung kailangan mo ng tulong sa iyong wika, tumawag sa (888) 724-7240 (TTY: 1-800-855-7100). Mayroon ding mga tulong at serbisyo para sa mga taong may kapansanan, tulad ng mga dokumento sa braille at malaking print. Tumawag sa (888) 724-7240 (TTY: 1-800-855-7100). Libre ang mga serbisyonang ito.

ภาษาไทย (Thai)

โปรดทราบ: หากคุณต้องการความช่วยเหลือเป็นภาษาของคุณ กรุณาโทรศัพท์ไปที่หมายเลข (888) 724-7240 (TTY: 1-800-855-7100) น

นอกจากนี้ ยังพร้อมให้ความช่วยเหลือและบริการต่าง ๆ สำหรับบุคคลที่มีความพิการ เช่น เอกสารต่าง ๆ ที่เป็นอักษรเบรลล์และเอกสารที่พิมพ์ด้วยตัวอักษรขนาดใหญ่ กรุณาโทรศัพท์ไปที่หมายเลข (888) 724-7240 (TTY: 1-800-855-7100) ไม่มีค่าใช้จ่ายสำหรับบริการเหล่านี้

Українська (Ukrainian)

УВАГА! Якщо вам потрібна допомога вашою рідною мовою, телефонуйте на номер (888) 724-7240 (TTY: 1-800-855-7100). Люди з обмеженими можливостями також можуть скористатися допоміжними засобами та послугами, наприклад, отримати документи, надруковані шрифтом Брайля та великим шрифтом. Телефонуйте на номер (888) 724-7240 (TTY: 1-800-855-7100). Ці послуги безкоштовні.

Tiếng Việt (Vietnamese)

CHÚ Ý: Nếu quý vị cần trợ giúp bằng ngôn ngữ của mình, vui lòng gọi số (888) 724-7240 (TTY: 1-800-855-7100). Chúng tôi cũng hỗ trợ và cung cấp các dịch vụ dành cho người khuyết tật, như tài liệu bằng chữ nổi Braille và chữ khổ lớn (chữ hoa). Vui lòng gọi số (888) 724-7240 (TTY: 1-800-855-7100). Các dịch vụ này đều miễn phí.

قائمة المحتويات

6	اللغات والصيغ الأخرى
7	بيانات الاتصال بالمقاطعة
9	الغرض من هذا الكتيب
10	معلومات عن خدمات الصحة السلوكية
13	الحصول على خدمات الصحة السلوكية
19	اختيار مُقدّم خدمات
21	حقّك في الاطلاع على سجلات الصحة السلوكية ومعلومات دليل مقدمي الخدمات باستخدام الأجهزة الذكية
22	نطاق الخدمات
40	الخدمات المتاحة عبر الهاتف أو عن بُعد
41	عملية حل المشكلات: تقديم تظلم أو طعن أو طلب جلسة استماع عادلة أمام قاضي الولاية
51	التوجيه المسبق
52	الحقوق والمسؤوليات
60	إشعار عدم التمييز
63	إشعار بشأن ممارسات الخصوصية
64	مصطلحات ينبغي معرفتها
72	معلومات إضافية عن مقاطعتك

اللغات الأخرى

إذا كنت بحاجة إلى مساعدة بلغتك، فاتصل بالهاتف رقم 724-7240 (888) (الهاتف النصي: 711). وتتوفر أيضًا مساعدات وخدمات للأشخاص ذوي الإعاقة، مثل الوثائق المكتوبة بطريقة برايل أو المطبوعة بحروف كبيرة. اتصل بالهاتف رقم 724-7240 (888) (الهاتف النصي: 711). وهذه الخدمات مجانية.

الصيغ الأخرى

يمكنك الحصول مجانًا على هذه المعلومات بصيغ أخرى، مثل طريقة برايل، والطباعة بحروف كبيرة (حجم الخط 20 نقطة)، والنسخ الصوتية، والصيغ الإلكترونية المُيسّرة. اتصل برقم هاتف المقاطعة الموجود على غلاف هذا الكتيب (الهاتف النصي: 711). والمكالمة مجانية.

خدمات الترجمة الشفهية

توفّر المقاطعة خدمات الترجمة الشفهية من مترجم مؤهل، على مدار 24 ساعة، بدون أي تكلفة عليك. ولا يلزم أن تستعين بأحد أفراد الأسرة أو الأصدقاء ليتولى الترجمة الشفهية لك. ولا ننصح بالاستعانة بالأطفال في الترجمة الشفهية، إلا في حالات الطوارئ. ويمكن للمقاطعة أيضًا تقديم الوسائل والخدمات المساعدة لأحد أفراد الأسرة أو صديق أو أي شخص آخر يُسمح بالتواصل معه نيابة عنك. كما تتوفر خدمات الترجمة الشفهية والخدمات اللغوية والثقافية دون أي تكلفة عليك. والمساعدة متاحة على مدار 24 ساعة طوال أيام الأسبوع. وللحصول على مساعدة لغوية أو للحصول على نسخة من هذا الكتيب بلغة أخرى، يُرجى الاتصال برقم هاتف المقاطعة المذكور على غلاف هذا الكتيب (الهاتف النصي: 711). والمكالمة مجانية.

بيانات الاتصال بالمقاطعة

نحن هنا لمساعدتك. وستساعدك بيانات الاتصال بالمقاطعة المذكورة أدناه في الحصول على الخدمات التي تحتاج إليها.

خط الحصول على الخدمات والمساعدة في الأزمات في سان دييغو المتاح على مدار الساعة طوال أيام الأسبوع

(724-7240 (888) (الهاتف النصي: 1-800-855-7100)

هذا الرقم المجاني متاح على مدار 24 ساعة طوال أيام الأسبوع، ويسمح بالوصول إلى مستشارين يمكنهم الإجابة عن أسئلتك وتقديم إحالات إلى خدمات الصحة النفسية وخدمات علاج اضطرابات تعاطي مواد الإدمان.

الموقع الإلكتروني لخدمات الصحة السلوكية بمقاطعة سان دييغو

<https://www.sandiegocounty.gov/content/sdc/hhsa/programs/bhs.html>

يحتوي على معلومات عن الخدمات وكيفية الحصول على الرعاية.

دليل مقدمي الخدمات في مقاطعة سان دييغو

<https://sdcountybhs.com/ProviderDirectory>

دليل يمكن البحث فيه، ويحتوي على معلومات عن أماكن وجود مقدمي الخدمات، وأنواع الخدمات التي يقدمونها، ومعلومات أخرى لمساعدتك في الحصول على الرعاية.

موارد تثقيفية للأعضاء بشأن الاطلاع على سجلات الصحة السلوكية

ستتوفر في السنة المالية 2025-2026 واجهة برمجية تسمح بإطلاع المرضى على المعلومات (Patient Access API).

ويمكن العثور على معلومات عن كيفية طلب الوصول إلى سجلات الصحة السلوكية الخاصة بك عبر الرابط التالي:

<https://www.calmhsa.org/interoperability-api/>

كيفية تقديم تظلم أو طعن إلكترونيًا

يرجى زيارة أحد الروابط التالية:

• خدمات الرعاية الداخلية في المستشفيات أو المؤسسات العلاجية

خدمة الأسر اليهودية في سان دييغو

https://secure.ifssd.org/site/SPageServer?pagename=contact_patient_advocacy

• خدمات العيادات الخارجية

مركز المستهلك للتثقيف الصحي والمناصرة

<https://www.lassd.org/mental-health-and-substance-abuse-patients-rights/>

بمَن أنصل إذا راودتني أفكار انتحارية؟

إذا كنت أنت أو أي شخص تعرفه يمرّ بأزمة، فيرجى الاتصال بخط المساعدة الخاص بالانتحار والأزمات رقم **988**، أو خط المساعدة الوطني للوقاية من الانتحار رقم **(8255) TALK-273-1-800**. كما يمكنك التواصل عبر الدردشة عبر الرابط التالي: <https://988lifeline.org/>.

للحصول على خدمات البرامج المحلية، يرجى الاتصال بخط الحصول على الخدمات والمساعدة في الأزمات المذكور أعلاه، الذي يعمل على مدار الساعة طوال أيام الأسبوع.

الغرض من هذا الكتيب

لماذا من المهم قراءة هذا الكتيب؟

توجد لدى مقاطعتك خطة للصحة النفسية تقدّم خدمات الصحة النفسية المعروفة باسم "خدمات الصحة النفسية المتخصصة". وإضافة إلى ذلك، يوجد لدى مقاطعتك نظام تقديم خدمات علاج الإدمان ضمن برنامج Medi-Cal، وهو نظام يقدّم خدمات للأشخاص الذين يعانون من تعاطي الكحول أو مواد الإدمان، وتُعرف باسم "خدمات اضطرابات تعاطي مواد الإدمان". وتُعرف هذه الخدمات معًا باسم "خدمات الصحة السلوكية"، ومن المهم أن تكون على دراية بها حتى تتمكن من الحصول على الرعاية التي تحتاج إليها. ويوضّح هذا الكتيب المزايا المتاحة لك وكيفية الحصول على الرعاية. وسيُجيب عن كثير من استفساراتك.

وستتعرف على ما يلي:

- كيفية الحصول على خدمات الصحة السلوكية في مقاطعتك.
- المزايا التي يحق لك الحصول عليها.
- ما ينبغي فعله إذا كان لديك سؤال أو مشكلة.
- حقوقك ومسؤولياتك بصفتك فردًا من أفراد المقاطعة.
- ما إذا كانت هناك معلومات إضافية عن مقاطعتك متوفرة في نهاية هذا الكتيب.

إذا لم تقرأ هذا الكتيب الآن، فعليك الاحتفاظ به لتقرأه لاحقًا. من المفترض أن يُستخدم هذا الكتيب إلى جانب الكتيب الذي استلمته عند الاشتراك في برنامج Medi-Cal. وإذا كانت لديك أي أسئلة بشأن مزايا برنامج Medi-Cal، فاتصل بالمقاطعة عبر رقم الهاتف المكتوب في واجهة هذا الكتيب.

أين يمكنني الحصول على مزيد من المعلومات عن برنامج Medi-Cal؟

تفضل بزيارة الموقع الإلكتروني لإدارة خدمات الرعاية الصحية على الرابط التالي:

<https://www.dhcs.ca.gov/services/medi-cal/eligibility/Pages/Beneficiaries.aspx>

للحصول على مزيد من المعلومات عن برنامج Medi-Cal.

معلومات عن خدمات الصحة السلوكية

كيف تعرف متى تكون أنت أو أي شخص تعرفه بحاجة إلى مساعدة؟

يمرّ كثير من الناس بأوقات عصيبة في حياتهم وقد يعانون من مشكلات تتعلق بالصحة النفسية أو تعاطي مواد الإدمان. وأهم ما يجب تذكره هو أن باب المساعدة مفتوح. فإذا كنت أنت أو أحد أفراد أسرتك مؤهلاً للاستفادة من برنامج Medi-Cal وبحاجة إلى خدمات الصحة السلوكية، فينبغي أن تتصل بخط الحصول على الخدمات المتاح على مدار الساعة طوال أيام الأسبوع، ورقم الخط موجود على غلاف هذا الكتيب. كما أن خطة الرعاية المُدارة الخاصة بك يمكن أن تساعدك على التواصل مع المقاطعة، إذا رأوا أنك أنت أو أحد أفراد أسرتك بحاجة إلى خدمات الصحة السلوكية التي لا تشملها الخطة. وستُساعدك مقاطعتك على العثور على مقدم خدمة مناسب لتقديم الخدمات التي قد تحتاج إليها.

ويمكن أن تساعدك القائمة التالية على أن تعرف متى تكون أنت أو أحد أفراد أسرتك بحاجة إلى مساعدة. وإذا ظهرت أكثر من علامة واحدة أو استمرت لفترة طويلة، فقد يكون ذلك دليلاً على وجود مشكلة أخطر تتطلب مساعدة متخصصة. وفيما يلي بعض العلامات الشائعة التي قد تدل على الحاجة إلى مساعدة بشأن الصحة النفسية أو تعاطي مواد الإدمان:

الأفكار والمشاعر

- تغيرات حادة في الحالة المزاجية، ربما بدون سبب، مثل:
 - القلق أو التوتر أو الخوف المفرط
 - الحزن أو الضيق الشديد
 - شعور مبالغ فيه بالسعادة أو النشوة
 - تقلب المزاج أو الغضب لفترة زمنية طويلة
- التفكير في الانتحار
- التركيز فقط على الحصول على الكحول أو المواد المخدرة
- صعوبات في التركيز أو التذكر أو التفكير المنطقي، والكلام بطريقة غير مفهومة
- مشكلات في سماع أو رؤية أو إحساس أشياء يصعب تفسيرها أو يقول معظم الناس إنها غير موجودة

العلامات الجسدية

- العديد من المشكلات الجسدية، ربما بدون أسباب واضحة، مثل:
 - الصداع
 - آلام المعدة
 - النوم المفرط أو قلة النوم
 - الإفراط في تناول الطعام أو فقدان الشهية
 - صعوبة في التحدث بوضوح

- تدهور المظهر أو الاهتمام المُبالغ فيه بالمظهر، مثل:

- فقدان أو زيادة الوزن بشكل مفاجئ
- احمرار العينين واتساع حدقة العين بشكل غير معتاد
- روائح غير مألوفة في النَّفس أو الجسم أو الملابس

العلامات السلوكية

- ظهور عواقب نتيجة سلوكياتك بسبب تغيرات في الصحة النفسية أو تعاطي الكحول أو المواد المخدرة، مثل:
 - حدوث مشكلات في العمل أو المدرسة
 - مشكلات في العلاقات مع الآخرين أو الأسرة أو الأصدقاء
 - نسيان الالتزامات
 - عدم القدرة على أداء الأنشطة اليومية المعتادة
- الانعزال عن الأصدقاء أو الأسرة أو الابتعاد عن الأنشطة الاجتماعية
- القيام بسلوكيات متكتمة أو الحاجة السرية للمال
- التورط في قضايا قانونية بسبب تغيرات في الصحة النفسية أو تعاطي الكحول أو المواد المخدرة

للأعضاء الذين يقل سنهم عن 21 سنة

كيف أعرف متى يحتاج طفل أو شخص دون سن 21 عامًا إلى المساعدة؟

يمكنك التواصل مع مقاطعتك أو خطة الرعاية المُدارة لإجراء فحص وتقييم للطفل أو المراهق إذا كنت تعتقد أنه تظهر عليه علامات مشكلة صحية سلوكية. وإذا كان الطفل أو المراهق مؤهلاً لبرنامج Medi-Cal وأظهر الفحص أو التقييم احتياجه إلى خدمات الصحة السلوكية، فستتولى المقاطعة اتخاذ الترتيبات اللازمة لحصوله على تلك الخدمات. كما أن خطة الرعاية المُدارة الخاصة بك يمكن أن تساعدك على التواصل مع المقاطعة، إذا رأوا أن الطفل أو المراهق يحتاج إلى خدمات الصحة السلوكية التي لا تشملها الخطة. وتوجد أيضًا خدمات متاحة للآباء والأمهات الذين يشعرون بالتوتر نتيجة مسؤولياتهم الأبوية.

قد لا يحتاج القاصرون من سن 12 سنة فما فوق إلى موافقة ولي الأمر لتلقي علاج الصحة النفسية أو الاستشارات في العيادات الخارجية إذا رأى المختص أن القاصر ناضج بما يكفي للمشاركة في خدمات الصحة السلوكية. كما أن القاصرين من سن 12 سنة فما فوق لا يحتاجون إلى موافقة ولي الأمر للحصول على الرعاية الطبية والاستشارات لعلاج مشكلة متعلقة باضطراب تعاطي مواد الإدمان. ويُشترط إشراك ولي الأمر أو الوصي، إلا إذا قرر المختص بعد التشاور مع القاصر أن مشاركتهم غير ملائمة.

ويمكن أن تساعدك القائمة التالية على أن تعرف متى يكون الطفل أو المراهق بحاجة إلى المساعدة. وإذا ظهرت أكثر من علامة، أو استمرت لفترة طويلة، فقد يكون لدى الطفل أو المراهق مشكلة أخطر تتطلب مساعدة متخصصة. وإليك بعض العلامات التي يجب الانتباه إليها:

- صعوبة شديدة في التركيز أو الجلوس بهدوء، مما يعرضهم لمخاطر جسدية أو يسبب مشكلات دراسية.

- مخاوف شديدة أو قلق شديد يعوق ممارسة الأنشطة اليومية
- نوبات مفاجئة من الخوف الشديد دون سبب واضح، يصاحبها أحياناً تسارع في ضربات القلب أو سرعة التنفس
- الشعور بحزن شديد أو الانعزال عن الآخرين لمدة أسبوعين أو أكثر، مما يؤثر على الأنشطة اليومية
- تقلبات مزاجية حادة تؤدي إلى مشكلات في العلاقات
- تغيرات كبيرة في السلوك
- الامتناع عن الطعام، أو التقيؤ، أو تناول أدوية لإنقاص الوزن
- التعاطي المتكرر للكحول أو المواد المخدرة
- سلوك عنيف خارج عن السيطرة قد يسبب أذى للنفس أو للآخرين
- وجود خطط أو محاولات جديدة لإيذاء النفس أو الانتحار
- المشاجرات المتكررة، أو استخدام سلاح، أو وجود خطة جديدة لإيذاء الآخرين

الحصول على خدمات الصحة السلوكية

كيف يمكنني الحصول على خدمات الصحة السلوكية؟

إذا كنت تعتقد أنك بحاجة إلى خدمات الصحة السلوكية مثل خدمات الصحة النفسية أو علاج اضطرابات تعاطي مواد الإدمان، فيمكنك التواصل مع مقاطعتك عبر رقم الهاتف المُدرج على غلاف هذا الكتيب. وفور التواصل مع المقاطعة، ستخضع لفحص، وسيُحدّد لك موعد لإجراء تقييم.

ويمكنك أيضًا أن تطلب خدمات الصحة السلوكية من خطة الرعاية الصحية المدارة الخاصة بك إذا كنت عضوًا فيها. وإذا رأيت الجهة المعنية بخطة الرعاية المدارة أنك تستوفي معايير الحصول على خدمات الصحة السلوكية، فستساعدك على الخضوع لتقييم لتتلقى تلك الخدمات من خلال مقاطعتك. وفي نهاية المطاف، جميع الأبواب مفتوحة أمامك للحصول على خدمات الصحة السلوكية. بل قد تتمكن من تلقي خدمات الصحة السلوكية من خلال خطة الرعاية المدارة بالإضافة إلى خدمات الصحة السلوكية التي تقدمها المقاطعة. ويمكنك الحصول على هذه الخدمات من خلال مُقدّم خدمات الصحة السلوكية الخاص بك، بشرط أن يقرر مقدم الخدمة أن هذه الخدمات مناسبة لك من الناحية السريرية، وما دامت تلك الخدمات مُنسّقة مع أي خدمات أخرى تتلقاها وليست مكررة.

وإضافة إلى ذلك، ضع في اعتبارك ما يلي:

- قد يقوم شخص آخر أو جهة أخرى بإحالتك إلى مقاطعتك للحصول على خدمات الصحة السلوكية، بما في ذلك طبيب العام، أو مدرستك، أو أحد أفراد أسرتك، أو الوصي، أو خطة الرعاية الصحية المدارة، أو وكالات المقاطعة الأخرى. وعادةً ما يحتاج طبيبك أو خطة الرعاية المدارة إلى موافقتك، أو إلى إذن من ولي أمر الطفل أو القائم على الرعاية، لإجراء الإحالة مباشرة إلى المقاطعة، إلا في حالات الطوارئ.
- ولا يجوز للمقاطعة أن ترفض طلبك لإجراء تقييم أولي لتحديد ما إذا كنت تستوفي شروط الحصول على خدمات الصحة السلوكية.
- ويمكن للمقاطعة تقديم خدمات الصحة السلوكية مباشرة، أو من خلال مقدمي خدمات آخرين تتعاقد معهم المقاطعة (مثل العيادات أو مراكز العلاج أو المنظمات المجتمعية أو مقدمي الخدمات للأفراد).

أين يمكنني الحصول على خدمات الصحة السلوكية؟

يمكنك الحصول على خدمات الصحة السلوكية في المقاطعة التي تقيم فيها، وخارج مقاطعتك إذا لزم الأمر. وتوفّر كل مقاطعة خدمات الصحة السلوكية للأطفال والشباب والبالغين وكبار السن. وإذا كنت دون سنّ 21 عامًا، فأنت مؤهل للحصول على تغطية ومزايا إضافية في إطار برنامج "الفحص المبكر والدوري والتشخيص والعلاج". ولمزيد من المعلومات، يرجى الرجوع إلى قسم "الفحص المبكر والدوري والتشخيص والعلاج" في هذا الكتيب.

وستساعدك مقاطعتك في العثور على مقدم خدمات يمكنه أن يوفر لك الرعاية التي تحتاج إليها. ويجب على المقاطعة إحالتك إلى أقرب مقدم رعاية إلى محل إقامتك، أو إلى مقدم رعاية يمكنه تلبية احتياجاتك ولا يتجاوز بُعده عنك الحدود المعيارية للمسافة أو للوقت المستغرق في الوصول إليه.

متى يمكنني الحصول على خدمات الصحة السلوكية؟

يتعين على مقاطعتك الالتزام بالمعايير الزمنية للمواعيد عند تحديد موعد لتقديم الخدمة لك. وفي حالة خدمات الصحة النفسية، يجب على المقاطعة أن تعرض عليك موعدًا يستوفي الشروط التالية:

- أن يكون في غضون 10 أيام عمل من تاريخ تقديم طلبك غير العاجل لبدء الخدمات ضمن خطة الصحة النفسية؛
- أن يكون في غضون 48 ساعة إذا كان طلبك متعلقًا بحالة عاجلة لا تتطلب إذنًا مسبقًا؛
- أن يكون في غضون 96 ساعة للحالات العاجلة التي تتطلب إذنًا مسبقًا؛
- أن يكون في غضون 15 يوم عمل من تاريخ طلبك غير العاجل لموعد مع طبيب نفسي؛
- أن يكون في غضون 10 أيام عمل بعد الموعد السابق لمواعيد المتابعة غير العاجلة للحالات المستمرة.

وأما في حالة خدمات اضطرابات تعاطي مواد الإدمان، فيجب على المقاطعة أن تعرض عليك موعدًا يستوفي الشروط التالية:

- أن يكون في غضون 10 أيام عمل من تاريخ طلبك غير العاجل لبدء تلقي الخدمات مع مقدم خدمات اضطرابات تعاطي مواد الإدمان في العيادات الخارجية وفي العيادات الخارجية المكثفة؛
- أن يكون في غضون 48 ساعة إذا كان طلبك متعلقًا بحالة عاجلة لا تتطلب إذنًا مسبقًا؛
- أن يكون في غضون 96 ساعة للحالات العاجلة التي تتطلب إذنًا مسبقًا؛
- أن يكون في غضون 3 أيام عمل من تاريخ طلبك لخدمات برنامج علاج إدمان المخدرات؛
- موعد متابعة غير عاجل في غضون 10 أيام إذا كنت تخضع لبرنامج علاجي لحالة مستمرة من اضطراب تعاطي مواد الإدمان، باستثناء حالات معينة يحددها مقدم الرعاية المعالج.

ولكن قد تطول فترات الانتظار هذه إذا قرّر مقدم الرعاية الصحية أن الانتظار لمدة أطول مناسب طبيًا ولا يضر بصحتك. وإذا تم إبلاغك بوضعك على قائمة انتظار ورأيت أن طول مدة الانتظار يضر بصحتك، فاتصل بمقاطعتك عبر رقم الهاتف الموجود على غلاف هذا الكتيب. ويحقّ لك تقديم تظلم إذا لم تحصل على الرعاية في وقت مناسب. ولمزيد من المعلومات عن كيفية تقديم تظلم، يُرجى الرجوع إلى قسم "إجراءات التظلم" في هذا الكتيب.

ما هي خدمات الطوارئ؟

خدمات الطوارئ هي خدمات تُقدّم إلى الأشخاص الذين يمرون بحالة طبية غير متوقعة، بما في ذلك حالات الطوارئ الطبية النفسية. والحالة الطبية الطارئة هي التي تظهر فيها أعراض حادة جدًا (ربما تشمل ألمًا شديدًا) تجعل من المعقول أن يتوقع الشخص العادي حدوث ما يلي في أي لحظة:

- تعرّض صحة الفرد (أو صحة الجنين) لخطر جسيم
- التسبّب في ضرر خطير لوظائف الجسم
- التسبّب في تلف خطير في أي عضو أو جزء من الجسم

وتحدث الحالة الطبية الطارئة النفسية عندما يعتقد الشخص العادي أن شخصًا ما:

- يشكل خطرًا حاليًا على نفسه أو على الآخرين بسبب حالة صحية نفسية مؤكدة أو مشتبه بها.
- غير قادر على تلبية احتياجاته الأساسية على الفور، مثل الطعام أو الملابس أو المأوى أو السلامة الشخصية أو الحصول على الرعاية الطبية الضرورية، بسبب حالة نفسية مؤكدة أو مشتبه بها و/أو اضطراب حاد من اضطرابات تعاطي مواد الإدمان.

وخدمات الطوارئ تشمل أعضاء برنامج Medi-Cal على مدار 24 ساعة يوميًا وطوال أيام الأسبوع. ولا يلزم الحصول على إذن مسبق لتلقي خدمات الطوارئ. كما أن برنامج Medi-Cal يشمل الحالات الطارئة سواء كانت ناتجة عن حالة صحية جسدية أو حالة صحية نفسية (أي الأفكار أو المشاعر أو السلوكيات التي تسبب ضيقًا و/أو خللًا في علاقة الشخص بنفسه أو بالآخرين). وإذا كنت مسجلًا في برنامج Medi-Cal، فلن تضطر لدفع أي فواتير مقابل زيارتك إلى غرفة الطوارئ، حتى لو تبين لاحقًا أن الحالة لم تكن طارئة. وإذا شعرت بأنك تمر بحالة طارئة، فاتصل برقم 911 أو اذهب إلى أي مستشفى أو مرفق طبي آخر لتلقي المساعدة.

مَنْ الذي يحدد الخدمات التي سأحصل عليها؟

تشارك أنت ومقدم الرعاية والمقاطعة معًا في تحديد الخدمات التي تحتاج إلى الحصول عليها. وسيتحدث معك أحد أخصائيي الصحة السلوكية لمساعدتك على تحديد نوع الخدمات اللازمة.

ولست بحاجة إلى تشخيص أو إلى معرفة الحالة الصحية السلوكية بالضبط لطلب المساعدة. كما يمكنك الحصول على بعض الخدمات أثناء قيام مقدم الرعاية بإكمال التقييم.

وإذا كنت تحت سن 21 عامًا، فقد تتمكن أيضًا من الحصول على خدمات الصحة السلوكية إذا كنت تعاني من حالة صحية سلوكية ناتجة عن صدمة، أو بسبب الانخراط في نظام رعاية الطفل، أو نظام قضاء الأحداث، أو نتيجة التشرّد. وإضافةً إلى ذلك، إذا كان سنك أقل من 21 عامًا، فيجب على المقاطعة تقديم الخدمات الطبية الضرورية لمساعدتك

في حالتك الصحية السلوكية. وتُصنف الخدمات على أنها "ضرورية من الناحية الطبية" إذا كانت تهدف إلى الحفاظ على استقرار حالة الصحة السلوكية، أو دعمها، أو تحسينها، أو جعل التعايش معها أكثر سهولة.

وقد تتطلب بعض الخدمات الحصول على إذن مسبق من المقاطعة. وتلك الخدمات التي تتطلب إذنًا مسبقًا تشمل: الخدمات المنزلية المكثفة، والعلاج النهاري المكثف، وإعادة التأهيل النهاري، والخدمات السلوكية العلاجية، والرعاية البديلة العلاجية، وخدمات الإقامة العلاجية لاضطرابات تعاطي مواد الإدمان. ويمكنك الاتصال بمقاطعتك باستخدام رقم الهاتف الموجود على غلاف هذا الكتيب لطلب معلومات إضافية.

ويجب أن تلتزم عملية الحصول على إذن المقاطعة بأطر زمنية محددة.

- في حالة التماس الموافقة العادية الخاصة بعلاج اضطرابات تعاطي مواد الإدمان، يجب على المقاطعة اتخاذ قرار بشأن طلب مقدم الرعاية في غضون خمسة (5) أيام عمل.
 - ويمكن تمديد المدة الزمنية لما يصل إلى 14 يومًا تقويميًا إضافيًا إذا طلبت أنت أو مقدم الرعاية ذلك، أو إذا رأت المقاطعة أنه من مصلحتك الحصول على معلومات إضافية من مقدم الرعاية. ومن أمثلة الحالات التي قد يكون فيها التمديد في مصلحتك أن ترى المقاطعة أنها قد تتمكن من الموافقة على طلب مقدم الرعاية إذا حصلت على معلومات إضافية منه، بينما ستضطر لرفض الطلب بدون هذه المعلومات. وإذا قامت المقاطعة بتمديد المدة الزمنية، فسترسل إليك إشعارًا خطيًا بشأن هذا التمديد.
- وفي حالة طلبات الموافقة المسبقة القياسية لخدمات الصحة النفسية، يجب على المقاطعة اتخاذ القرار بناءً على طلب مقدم الرعاية بالسرعة التي تستدعيها حالتك، على ألا تتجاوز المدة خمسة (5) أيام عمل من تاريخ استلام المقاطعة للطلب.
 - على سبيل المثال، إذا كان الالتزام بالإطار الزمني القياسي قد يشكل خطرًا على حياتك أو صحتك أو قدرتك على الوصول إلى أعلى مستوى وظيفي أو الحفاظ عليه أو استعادته، فيجب على مقاطعتك التعجيل باتخاذ قرار الموافقة وإبلاغك به في إطار زمني يتناسب مع حالتك، بما لا يتجاوز 72 ساعة من استلام طلب الخدمة. ويجوز لمقاطعتك تمديد المهلة الزمنية لمدة تصل إلى 14 يومًا تقويميًا إضافيًا بعد استلام الطلب، وذلك إذا طلبت أنت أو مقدم الرعاية هذا التمديد، أو إذا قدمت المقاطعة مبررات توضح أن هذا التمديد في مصلحتك.

وفي كلتا الحالتين، إذا قامت المقاطعة بتمديد المدة الزمنية لطلب الموافقة المُقدّم من مقدم الرعاية، فسترسل إليك إشعارًا خطيًا بشأن هذا التمديد. وإذا لم تتخذ المقاطعة قرارًا ضمن الأطر الزمنية المحددة، أو إذا قررت رفض الخدمات المطلوبة أو تأجيلها أو تقليصها أو إيقافها، فيجب عليها أن ترسل إليك إخطارًا لإبلاغك برفض الخدمات أو تأجيلها أو تقليصها أو إنهاؤها، وإحاطتك علمًا بحقك في تقديم تظلم، مع تزويدك بمعلومات عن كيفية تقديمه.

ويجوز لك أن تطلب من المقاطعة مزيدًا من المعلومات عن إجراءات الموافقة.

وفي حالة عدم موافقتك على قرار المقاطعة بشأن عملية الموافقة، يمكنك تقديم تظلم. ولمزيد من المعلومات، يرجى الرجوع إلى قسم "حل المشكلات" في هذا الكتيب.

ما هي الضرورة الطبية؟

يجب أن تكون الخدمات التي تتلقاها ضرورية من الناحية الطبية ومناسبة من الناحية السريرية لعلاج حالتك. وفي حالة الأعضاء البالغين من العمر 21 عامًا أو أكثر، تعتبر الخدمة ضرورية من الناحية الطبية إذا كانت معقولة وضرورية لحماية حياتك، أو للوقاية من مرض خطير أو إعاقة، أو لتخفيف ألم شديد.

أما في حالة الأعضاء الذين تقل أعمارهم عن 21 عامًا، فتُعتبر الخدمة ضرورية من الناحية الطبية إذا كانت تهدف إلى تصحيح حالة صحية سلوكية، أو الحفاظ عليها، أو دعمها، أو تحسينها، أو جعلها أكثر قابلية للتحمل. وتُعتبر الخدمات التي تهدف إلى الحفاظ على الحالة الصحية السلوكية أو دعمها أو تحسينها أو جعلها أكثر قابلية للتحمل، خدمات ضرورية من الناحية الطبية، وهي مشمولة ضمن خدمات الفحص والتشخيص والعلاج المبكر والدوري.

كيف يمكنني الحصول على خدمات الصحة النفسية الأخرى التي لا تغطيها المقاطعة؟

إذا كنت مسجلًا في خطة رعاية صحية مُدارة، فيمكنك الحصول على خدمات الصحة النفسية التالية في العيادات الخارجية من خلال خطة الرعاية المُدارة:

- تقييم وعلاج الصحة النفسية، بما في ذلك العلاج الفردي والجماعي والأسري.
- الاختبارات النفسية والاختبارات النفسية العصبية، عند الحاجة السريرية لتقييم الحالة النفسية.
- خدمات العيادات الخارجية لأغراض مراقبة الأدوية الموصوفة طبيًا.
- الاستشارات النفسية.

وللحصول على أي من الخدمات المذكورة أعلاه، يرجى الاتصال مباشرة بالجهة المعنية بخطة الرعاية المدارة الخاصة بك. وإذا لم تكن مسجلًا في خطة رعاية صحية مُدارة، فبإمكانك الحصول على هذه الخدمات من مقدمي الرعاية الأفراد أو العيادات التي تقبل برنامج Medi-Cal. وقد تستطيع المقاطعة أن تساعدك في العثور على مقدم رعاية أو عيادة.

ويمكن لأي صيدلية تقبل برنامج Medi-Cal أن تصرف الوصفات الطبية لعلاج حالات الصحة النفسية. ويُرجى ملاحظة أن معظم الأدوية الموصوفة التي تُصرف من الصيدلية، والتي يُطلق عليها (Medi-Cal Rx)، مشمولة ضمن برنامج Medi-Cal بنظام الدفع مقابل الخدمة، وليس ضمن خطة الرعاية المدارة الخاصة بك.

ما الخدمات الأخرى المتاحة لعلاج اضطرابات تعاطي مواد الإدمان من خلال خطط الرعاية المدارة أو برنامج Medi-Cal بنظام "الدفع مقابل الخدمة"؟

يجب على خطط الرعاية المدارة تقديم خدمات اضطرابات تعاطي مواد الإدمان المشمولة بالتغطية في مرافق الرعاية الأولية، بالإضافة إلى إجراء فحص للتبغ والكحول والعقاقير غير المشروعة. كما يجب عليها تغطية خدمات علاج اضطرابات تعاطي الحوامل لمواد الإدمان، وتوفير فحص تعاطي الكحول والمخدرات، والتقييم، والتدخلات السريعة، والإحالة إلى مراكز العلاج المناسبة للأعضاء الذين تبلغ أعمارهم 11 عامًا فما فوق. ويجب على خطط الرعاية المدارة توفير خدمات العلاج الدوائي للإدمان (المعروف أيضًا باسم العلاج بمساعدة الأدوية)، أو ترتيب تقديمها، في مرافق الرعاية الأولية، والأقسام الداخلية بالمستشفيات، وأقسام الطوارئ، وغيرها من المرافق الطبية المتعاقد معها. كما يجب عليها تقديم خدمات الطوارئ اللازمة لاستقرار حالة العضو، بما في ذلك تطهير الجسم من السموم داخل المستشفى بشكل طوعي.

كيف يمكنني الحصول على خدمات برنامج Medi-Cal الأخرى (الرعاية الأولية / Medi-Cal)؟

إذا كنت مسجلًا في خطة رعاية مُدارة، فإن المقاطعة مسؤولة عن إيجاد مقدم رعاية لك. وإذا لم تكن مسجلًا في خطة رعاية مُدارة وكان لديك نظام Medi-Cal "العادي"، المعروف أيضًا باسم نظام الدفع مقابل الخدمة، فيمكنك الذهاب إلى أي مقدم خدمات يقبل برنامج Medi-Cal. ويجب عليك إبلاغ مقدم الرعاية بأنك مسجل في برنامج Medi-Cal قبل البدء في تلقي الخدمات. وإلا، فقد تُطالب بدفع تكاليف تلك الخدمات. ويمكنك الاستعانة بمقدم رعاية خارج خطة الرعاية المدارة للحصول على خدمات تنظيم الأسرة.

لماذا قد أحتاج إلى تلقي خدمات نفسية داخل المستشفى؟

يجوز إدخالك إلى المستشفى إذا كنت تعاني من حالة صحية نفسية أو تظهر عليك علامات تشير إليها، ولا يمكن علاجها بأمان في مستوى رعاية أقل، وبسبب هذه الحالة أو أعراضها، فإنك:

- تشكّل خطرًا على نفسك أو على الآخرين أو على الممتلكات.
- غير قادر على تلبية احتياجاتك الأساسية مثل الغذاء والملبس والمأوى والسلامة الشخصية أو تلقي الرعاية الطبية اللازمة.
- تشكل خطرًا جسيمًا على صحتك البدنية.
- تعاني من تدهور كبير وحديث في قدرتك على أداء وظائفك اليومية نتيجة لحالة الصحة النفسية.
- تحتاج إلى تقييم نفسي، أو علاج دوائي، أو تدخلات علاجية أخرى لا يمكن تقديمها إلا داخل المستشفى.

اختيار مُقدّم خدمات

كيف يمكنني العثور على مقدم لخدمات الصحة السلوكية التي أحتاج إليها؟

يجب على مقاطعتك نشر دليل مُحدّث لمقدمي الخدمات على الإنترنت. ويوجد رابط دليل مقدمي الخدمات في قسم "معلومات الاتصال بالمقاطعة" في هذا الكتيب. ويحتوي الدليل على معلومات عن مواقع مقدمي الخدمات، والخدمات التي يقدمونها، ومعلومات أخرى تساعدك على الحصول على الرعاية، بما في ذلك معلومات عن الخدمات الثقافية واللغوية المتاحة لديهم.

وإذا كانت لديك أسئلة بشأن مقدمي الخدمات الحاليين، أو إذا كنت ترغب في الحصول على نسخة مُحدّثة من دليل مقدمي الخدمات، فيرجى زيارة الموقع الإلكتروني للمقاطعة أو الاتصال برقم الهاتف الموجود على غلاف هذا الكتيب. كما يمكنك الحصول على قائمة بمقدمي الخدمات في شكل ورقي أو مرسلة بالبريد إذا طلبت ذلك.

ملحوظة: قد تفرض المقاطعة بعض القيود على اختيارك لمقدمي خدمات الصحة السلوكية. وعند البدء في تلقي هذه الخدمات لأول مرة، يمكنك أن تلتزم من مقاطعتك أن تقدم لك خيارًا مبدئيًا من اثنين على الأقل من مقدمي الخدمات. ويجب أيضًا أن تسمح لك المقاطعة بتغيير مقدم الخدمة. وإذا طلبت تغيير مقدم الخدمة، فيجب أن تسمح لك المقاطعة بأن تختار من بين اثنين على الأقل من مقدمي الخدمات إن أمكن. كما تقع على عاتق المقاطعة مسؤولية ضمان حصولك على الرعاية في الوقت المناسب، ووجود عدد كافٍ من مقدمي الخدمات بالقرب منك لضمان حصولك على خدمات الصحة السلوكية المشمولة بالتغطية عند احتياجك إليها.

وفي بعض الأحيان، يُقرّر مقدمو الخدمات المتعاقدون مع المقاطعة التوقف عن تقديم خدمات الصحة السلوكية، إما نتيجة لانتهاك تعاقدهم مع المقاطعة أو توقفهم عن قبول برنامج Medi-Cal. وحينما يحدث ذلك، يجب على المقاطعة بذل جهد صادق لإرسال إشعار مكتوب إلى كل شخص كان يتلقى الرعاية من مقدم الخدمة هذا. ويجب أن تتلقى إشعارًا قبل 30 يومًا تقويميًا من التاريخ الفعلي لإنهاء التعاقد أو خلال 15 يومًا تقويميًا من تاريخ معرفة المقاطعة بتوقف مقدم الخدمة عن العمل. وحينما يحدث ذلك، يجب على المقاطعة أن تسمح لك بالاستمرار في تلقي الخدمات من مقدم الخدمة الذي غادر المقاطعة، إذا اتفقت أنت ومقدم الخدمة على ذلك. ويُطلق على هذا الإجراء "استمرارية الرعاية"، وهو مشروع أدناه.

ملحوظة: يمكن أيضًا لهنود أمريكا وسكان ألاسكا الأصليين المؤهلين لبرنامج Medi-Cal والمقيمين في مقاطعات انضمت إلى نظام تقديم خدمات علاج الإدمان ضمن برنامج Medi-Cal أن يحصلوا على خدمات هذا النظام من خلال مقدمي الرعاية الصحية الهنود.

هل يمكنني الاستمرار في تلقي خدمات الصحة النفسية المتخصصة من مقدم الخدمة الحالي؟

إذا كنت تتلقى بالفعل خدمات الصحة النفسية من خلال خطة رعاية مُدارة، فيمكنك الاستمرار في تلقي الرعاية من تلك الجهة حتى لو كنت تتلقى خدمات الصحة النفسية من مُقدم خدمات آخر، بشرط تنسيق الخدمات بين الجهتين وألا تكون الخدمات متطابقة.

وإضافة إلى ذلك، إذا كنت تتلقى بالفعل خدمات من خطة أخرى للصحة النفسية، أو خطة رعاية مُدارة، أو مقدم خدمة فردي ضمن برنامج Medi-Cal، فيمكنك طلب "استمرارية الرعاية" حتى تتمكن من البقاء مع مقدم الخدمة الحالي لمدة تصل إلى 12 شهرًا. وقد ترغب في طلب استمرارية الرعاية إذا كنت بحاجة للبقاء مع مقدم الرعاية الحالي لمواصلة علاجك المستمر، أو إذا كان الانتقال إلى مقدم رعاية جديد قد يسبب ضررًا جسيمًا لحالتك الصحية النفسية. وقد يُقبل طلب استمرارية الرعاية إذا تحقق ما يلي:

- أن تكون لديك علاقة مستمرة مع مقدم الخدمة الذي تطلبه، وقد تلقيت خدماته خلال الاثني عشر شهرًا الماضية؛
- وأن تكون بحاجة إلى البقاء مع مقدم الرعاية الحالي لمواصلة العلاج المستمر بهدف منع حدوث ضرر جسيم لصحتك أو تقليل خطر الدخول إلى المستشفى أو مؤسسات الرعاية الصحية.
- وأن يكون مقدم الخدمة مؤهلًا ويستوفي متطلبات برنامج Medi-Cal؛
- وأن يوافق مقدم الخدمة على متطلبات خطة الصحة النفسية الخاصة بالتعاقد مع الخطة والدفعة مقابل الخدمات؛
- وأن يشارك مقدم الخدمة الوثائق ذات الصلة مع المقاطعة لإثبات احتياجك إلى الخدمات.

هل يمكنني الاستمرار في تلقي خدمات علاج اضطرابات تعاطي مواد الإدمان من مقدم الخدمة الحالي؟

يمكنك أن تطلب الاستمرار مع مقدم الخدمة الخاص بك من خارج الشبكة لفترة زمنية محددة في الحالات التالية:

- إذا كانت لديك علاقة مستمرة مع مقدم الخدمة، وقد تلقيت خدماته قبل تاريخ انتقالك إلى مقاطعة نظام تقديم خدمات علاج الإدمان ضمن برنامج Medi-Cal.
- وأن تكون بحاجة إلى البقاء مع مقدم الرعاية الحالي لمواصلة العلاج المستمر بهدف منع حدوث ضرر جسيم لصحتك أو تقليل خطر الدخول إلى المستشفى أو مؤسسات الرعاية الصحية.

حقك في الاطلاع على سجلات الصحة السلوكية ومعلومات دليل مقدمي الخدمات باستخدام الأجهزة الذكية

يمكنك الاطلاع على سجلات الصحة السلوكية الخاصة بك و/أو البحث عن مقدم خدمات عبر تطبيق يمكن تنزيله على الحاسوب أو الجهاز اللوحي أو الهاتف المحمول. وقد توفر لك مقاطعتك معلومات على موقعها الإلكتروني للاطلاع عليها ووضعها في الاعتبار قبل اختيار تطبيق للحصول على معلوماتك بهذه الطريقة. ولمزيد من المعلومات عن توفر إمكانية الاطلاع على السجلات، تواصل مع مقاطعتك من خلال الرجوع إلى قسم "معلومات الاتصال بالمقاطعة" الموجود في هذا الكتيب.

نطاق الخدمات

إذا كنت تستوفي معايير الحصول على خدمات الصحة السلوكية، فإن الخدمات التالية متاحة لك وفقًا لاحتياجاتك. وسيتعاون معك مقدم الخدمات لتحديد أي من هذه الخدمات سيكون أنسب لك.

خدمات الصحة النفسية المتخصصة

خدمات الصحة النفسية

- خدمات الصحة النفسية هي خدمات علاجية فردية أو جماعية أو أسرية تساعد الأشخاص الذين يعانون من حالات الصحة النفسية على تنمية مهارات التأقلم اللازمة للحياة اليومية. وتشمل هذه الخدمات أيضًا العمل الذي يقوم به مقدم الخدمات للمساعدة على تحسين الخدمات المُقدَّمة إلى الشخص المتلقي للرعاية. ويشمل ذلك: إجراء تقييمات لمعرفة ما إذا كنت بحاجة إلى الخدمة وما إذا كانت هذه الخدمة فعالة؛ ووضع خطط علاجية لتحديد أهداف علاج الصحة النفسية والخدمات المحددة التي ستُقدَّم إليك؛ وكذلك "الدعم المحيطي"، الذي يعني التعاون مع أفراد الأسرة والأشخاص المهمين في حياتك (إذا وافقت على ذلك) لمساعدتك على تحسين قدرات الحياة اليومية أو الحفاظ عليها.
- يمكن تقديم خدمات الصحة النفسية في عيادة أو مكتب مقدم الخدمة، أو في منزلك أو أي إطار مجتمعي آخر، أو عبر الهاتف، أو من خلال خدمات الرعاية الصحية عن بُعد (التي تشمل الجلسات الصوتية فقط والجلسات المرئية). وستتعاون المقاطعة ومقدم الخدمة معك لتحديد عدد مرات تلقيك للخدمات أو لتحديد المواعيد.

خدمات الدعم الدوائي

- تشمل هذه الخدمات وصف الأدوية النفسية وإعطائها وصرفها ومتابعة استخدامها. ويمكن أيضًا أن يتولى مقدم الخدمة تقديم التثقيف الدوائي. ويمكن تقديم هذه الخدمات في عيادة، أو مكتب الطبيب، أو في منزلك، أو في مكان مجتمعي، أو عبر الهاتف، أو من خلال خدمات الرعاية الصحية عن بُعد (التي تشمل الجلسات الصوتية فقط والجلسات المرئية).

الإدارة الموجهة للحالات

- هذه الخدمة تساعد الأشخاص الذين يعانون من حالة صحية نفسية في الحصول على الخدمات الطبية والتعليمية والاجتماعية والمهنية والتأهيلية أو غيرها من الخدمات المجتمعية التي قد يصعب عليهم الحصول عليها بمفردهم. والإدارة الموجهة للحالات تشمل، على سبيل المثال لا الحصر، ما يلي:
 - وضع الخطة؛
 - والتواصل والتنسيق والإحالة؛
 - ورصد تقديم الخدمات لضمان حصول الشخص على الخدمة ووصوله إلى نظام تقديم الخدمات؛

○ ومتابعة تقدّم الشخص.

خدمات التدخل في حالات الأزمات

- هذه الخدمة متاحة للتعامل مع الحالات العاجلة التي تتطلب رعاية فورية. والهدف من التدخل عند الأزمات هو مساعدة الأشخاص في المجتمع حتى لا يضطروا للذهاب إلى المستشفى. وقد تستمر تدخلات الأزمات لمدة تصل إلى ثماني ساعات، ويمكن تقديمها في عيادة أو مكتب مقدم الخدمة، أو في منزلك أو إطار مجتمعي آخر. ويمكن أيضًا تقديم هذه الخدمات عبر الهاتف أو من خلال خدمات الرعاية الصحية عن بُعد.

خدمات الإسعاف في حالة النوبات

- هذه الخدمة متاحة للتعامل مع الحالات العاجلة التي تتطلب رعاية فورية. ويستمر الإسعاف في حالة النوبات لأقل من 24 ساعة، ويجب تقديمه في منشأة رعاية صحية مرخصة تعمل على مدار 24 ساعة، أو في برنامج عيادات خارجية تابع لمستشفى، أو في موقع مقدم خدمات معتمد لتقديم هذه الخدمات.

خدمات الإقامة العلاجية للبالغين

- توفر هذه الخدمات العلاج النفسي للأفراد الذين يعانون من حالات صحية نفسية ويقيمون في مرافق إقامة علاجية مرخصة. وتساعد هذه الخدمات على تنمية مهارات الأفراد وتقديم خدمات الإقامة العلاجية للذين يعانون من إحدى حالات الصحة النفسية. وهذه الخدمات متاحة على مدار 24 ساعة في اليوم، و7 أيام في الأسبوع. ولا يغطي برنامج Medi-Cal تكاليف الإقامة والطعام في هذه المرافق.

خدمات الإقامة العلاجية أثناء الأزمات

- تقدّم هذه الخدمات العلاج النفسي وتنمية المهارات للأشخاص الذين يمرون بأزمة نفسية أو عاطفية خطيرة. وهي غير مخصّصة لمن تستدعي حالتهم رعاية نفسية داخل المستشفى. وهذه الخدمات متاحة في المرافق المرخصة على مدار الساعة وطوال أيام الأسبوع. ولا يغطي برنامج Medi-Cal تكاليف الإقامة والطعام في هذه المرافق.

خدمات العلاج النهاري المكثف

- هي برنامج منظم لعلاج الصحة النفسية يُقدّم لمجموعة من الأشخاص الذين قد يضطرون، في حال عدم توفر هذا البرنامج، إلى الدخول إلى المستشفى أو أي منشأة رعاية أخرى تعمل على مدار 24 ساعة. ويستمر هذا البرنامج ثلاث ساعات يوميًا. ويتضمن العلاج، والعلاج النفسي، وأنشطة تنمية المهارات.

إعادة التأهيل النهاري

- يهدف هذا البرنامج إلى مساعدة الأشخاص المصابين بحالات صحية نفسية على تعلم مهارات التكيف والمهارات الحياتية وتنمية تلك المهارات للتعامل مع أعراضهم بطريقة أفضل. ويستمر هذا البرنامج ثلاث ساعات على الأقل

يوميًا. ويتضمن جلسات علاجية وأنشطة لتنمية المهارات.

الخدمات النفسية داخل المستشفى

- هي خدمات تُقدّم في إحدى المستشفيات المرخصة للأمراض النفسية. ويتولى أخصائي صحة نفسية مرخص تقييم الفرد لتحديد ما إذا كانت حالته النفسية تستدعي علاجًا مكثفًا على مدار الساعة أم لا. وإذا قرر الأخصائي أن الشخص بحاجة إلى علاج على مدار الساعة، فيجب على الشخص البقاء في المستشفى 24 ساعة يوميًا.

الخدمات النفسية في المرافق الصحية

- تُقدّم هذه الخدمات في مرافق صحية نفسية مرخصة متخصصة في العلاج التأهيلي على مدار الساعة للحالات الصحية النفسية الخطيرة. ويجب أن يكون لدى هذه المرافق اتفاق مع مستشفى قريب أو عيادة قريبة لتلبية احتياجات الرعاية الصحية البدنية للمقيمين داخل المرفق. ولا يجوز لمرافق الصحة النفسية أن تستقبل أو تعالج إلا المرضى الذين لا يعانون من أمراض أو إصابات جسدية تتطلب علاجًا يتجاوز نطاق ما يُقدّم عادةً في العيادات الخارجية.

الخدمات السلوكية العلاجية

الخدمات السلوكية العلاجية هي تدخلات علاجية مكثفة قصيرة الأجل تُقدّم للأعضاء حتى سن 21 عامًا في العيادات الخارجية. وتُصمّم هذه الخدمات بشكل خاص لكل عضو. وتُستهدف من يعانون من اضطرابات عاطفية خطيرة، أو يمرون بتغيرات مجهدة أو أزمات حياتية ويحتاجون إلى خدمات دعم إضافية ومُحددة لفترة وجيزة.

وتُصنّف هذه الخدمات ضمن خدمات الصحة النفسية المتخصصة التي تتيحها المقاطعة للأشخاص الذين يعانون من مشكلات عاطفية خطيرة. وللحصول على الخدمات السلوكية العلاجية، يُشترط أن تكون مستفيدًا بالفعل من إحدى خدمات الصحة النفسية، وأن يكون سنك أقل من 21 عامًا، وأن تكون لديك تغطية كاملة من برنامج Medi-Cal.

- إذا كنت تقييم في المنزل، فيمكن لأحد مقدمي الخدمات السلوكية العلاجية أن يعمل معك بشكل فردي للحد من المشكلات السلوكية الحادة، حتى لا تحتاج إلى الانتقال إلى مستوى رعاية أعلى، مثل دار رعاية جماعية للأطفال والشباب دون سن 21 عامًا الذين يعانون من مشكلات عاطفية خطيرة للغاية.
- إذا كنت تعيش في مكان إقامة خارج المنزل، فيمكن لأحد مقدمي الخدمات السلوكية العلاجية أن يعمل معك حتى تتمكن من العودة إلى منزلك أو إلى بيئة أسرية، مثل بيت كافل.

كما أن الخدمات السلوكية العلاجية ستساعدك أنت وأسرتك، أو القائم على رعايتك، أو الوصي عليك، على تعلم أساليب جديدة للتعامل مع المشكلة السلوكية وتعزيز الأنماط السلوكية التي تساعدك على النجاح. وستعمل أنت وأخصائي الخدمات السلوكية العلاجية وأسرتك أو القائم على رعايتك أو الوصي عليك معًا كفريق واحد لمعالجة المشكلات السلوكية خلال فترة وجيزة، حتى تصبح غير محتاج إلى هذه الخدمات. وستكون لديك خطة للخدمات السلوكية العلاجية تُوضح ما ستقوم به

أنت أو أسرتك أو القائم على رعايتك أو الوصي عليك وأخصائي الخدمات السلوكية العلاجية خلال فترة تلقي هذه الخدمات. وستتضمن هذه الخطة أيضًا مواعيد وأماكن تقديم هذه الخدمات. ويمكن لمقدم الخدمات السلوكية العلاجية أن يعمل معك في معظم الأماكن التي من المرجح أن تحتاج فيها إلى المساعدة، مثل منزلك، وبيت الكافل، والمدرسة، وبرنامج العلاج النهاري، وغيرها من الأماكن في المجتمع.

تنسيق الرعاية المركزة

هذه إحدى خدمات الإدارة الموجهة للحالات التي تسهل تقييم احتياجات المستفيدين دون سن 21، ووضع خطط الرعاية لهم، وتنسيق الخدمات التي يحتاجون إليها. وهذه الخدمة مخصصة للأشخاص المؤهلين للحصول على النطاق الكامل لخدمات برنامج Medi-Cal والذين يُحالون إليها بناءً على ضرورة طبية. وتُقدّم هذه الخدمة وفقًا لمبادئ "نموذج الممارسة الأساسي المتكامل". وتتضمن تشكيل "فريق الطفل والأسرة" للمساعدة على ضمان وجود علاقة تواصل صحية بين الطفل وأسرته والأنظمة المعنية بتقديم الخدمات للطفل.

ويشمل "فريق الطفل والأسرة" الدعم المهني (مثل منسق الرعاية، ومقدمي الخدمات، ومديري الحالات من وكالات خدمة الطفل)، والدعم الطبي (مثل أفراد الأسرة، والجيران، والأصدقاء، ورجال الدين)، وغيرهم من الأشخاص الذين يعملون معًا لوضع خطة المستفيد وتنفيذها. ويدعم هذا الفريق الأطفال والأسر لضمان تحقيق أهدافهم.

وتشتمل هذه الخدمة على منسق يتولى القيام بما يلي:

- ضمان الوصول إلى الخدمات الضرورية طبياً، وتنسيقها، وتقديمها بطريقة تركز على نقاط القوة لدى المستفيد، ومصممة خصيصاً له، وقائمة على احتياجاته وتفضيلاته، وتراعي الجوانب الثقافية واللغوية.
- ضمان أن الخدمات والدعم قائمان على احتياجات الطفل.
- إيجاد طريقة لتعاون جميع الأطراف من أجل الطفل، بما في ذلك الأسرة ومقدمو الخدمات وغيرهم.
- دعم الوالدين / القائم على الرعاية لمساعدتهم على تلبية احتياجات الطفل.
- المساعدة في تشكيل "فريق الطفل والأسرة" وتقديم الدعم المستمر.
- ضمان حصول الطفل على الرعاية من أنظمة خدمات الأطفال الأخرى عند الحاجة.

الخدمات المنزلية المكثفة

- تُصمّم هذه الخدمات بشكل خاص لكل عضو. وتتضمن تدخلات تركز على مواطن القوة لتحسين الحالات الصحية النفسية التي قد تعوق الأداء الوظيفي للطفل/الشاب. وتهدف هذه الخدمات إلى مساعدة الطفل/الشاب على اكتساب المهارات اللازمة لتحسين أدائه في المنزل والمجتمع، وتعزيز قدرة أسرته على دعمه لتحقيق ذلك.
- تُقدّم الخدمات المنزلية المكثفة وفقاً "لنموذج الممارسة الأساسي المتكامل" ومن خلال فريق الطفل والأسرة. حيث تعتمد على خطة الخدمات الشاملة الخاصة بالأسرة. وتُقدّم هذه الخدمات للأشخاص دون سن 21 عاماً

الذين يحق لهم الحصول على خدمات برنامج Medi-Cal الكاملة. ويُشترط وجود إحالة بناءً على ضرورة طبية لتلقي هذه الخدمات.

الرعاية العلاجية داخل أسرة حاضنة

- يوفر نموذج خدمات "الرعاية العلاجية داخل أسرة حاضنة" خدمات الصحة النفسية المتخصصة القصيرة الأجل والمكثفة والمراعية لآثار الصدمات إلى الأطفال حتى سن 21 عامًا الذين لديهم احتياجات عاطفية وسلوكية معقدة. وتُصمَّم هذه الخدمات بشكل خاص لكل عضو. وفي نظام الرعاية العلاجية داخل أسرة حاضنة، يُوضع الأطفال مع آباء حاضنين مُدرَّبين وخاضعين للإشراف ومتلقين للدعم.

علاج التفاعل بين الوالدين والطفل (PCIT)

- علاج التفاعل بين الوالدين والطفل هو برنامج يساعد الأطفال من سنّ سنتين إلى 7 سنوات الذين يعانون من سلوكيات صعبة، كما يساعد الوالدين أو القائمين على رعاية الطفل على تعلم أساليب جديدة للتعامل مع هذه السلوكيات. وقد تشمل هذه السلوكيات الغضب أو عدم اتباع القواعد.
- وخلال هذا البرنامج، يرتدي الوالد أو القائم على رعاية الطفل سماعة رأس أثناء اللعب مع الطفل في غرفة لعب مخصصة للعلاج. وبينما يراقب المعالج التفاعل من غرفة أخرى أو عبر الفيديو، يقدم عبر هذه السماعة توجيهات إلى الوالد أو الشخص القائم على رعاية الطفل. ويساعد المعالج على تعليم الوالد أو القائم على رعاية الطفل كيفية تعزيز السلوك الصحي لدى الطفل وتحسين علاقته به.

العلاج الأسري الوظيفي (FFT)

- العلاج الأسري الوظيفي هو برنامج إرشادي قصير ومركّز مخصّص للأسر والشباب الذين تتراوح سنهم بين 11 و18 عامًا الذين يعانون من سلوكيات صعبة أو اضطرابات في التعامل مع عواطفهم. وقد يشمل ذلك مخالفة القواعد، أو الشجار، أو تعاطي مواد مخدرة.
- ويتعاون هذا البرنامج مع أسرة الشاب، وأحيانًا مع أشخاص آخرين من شبكة الدعم الخاصة بالشاب، مثل المعلمين أو الأطباء، للمساعدة في الحد من سلوكياته غير الصحية.

العلاج المتعدد النُظم (MST)

- العلاج المتعدد النُظم هو برنامج أسري مخصّص للشباب الذين تتراوح سنهم بين 12 و17 عامًا الذين تظهر عليهم اضطرابات سلوكية جسيمة. وغالبًا ما يُطبَّق هذا البرنامج على الشباب الذين لديهم مشكلات قانونية، أو المعرضين لخطر الوقوع فيها، أو الذين قد يُبعدون عن منازلهم بسبب سلوكهم.

- ويشمل العلاج المتعدد النُظْم دعم الأسرة والمجتمع في جلسات العلاج لمساعدة الشباب على معالجة سلوكيات مثل مخالفة القانون أو تعاطي مواد مخدرة. كما يساعد البرنامجُ الوالدين على تعلم مهارات تساعد على التعامل مع هذه السلوكيات داخل المنزل، أو مع أقرانهم، أو في أماكن أخرى داخل المجتمع.
- ومن خلال العلاج المتعدد النُظْم، يمكن للوالدين والقائمين على الرعاية أن يتعلموا كيفية التعامل مع التحديات التي يواجهونها مع الأطفال أو المراهقين. وسيتعلمون أيضًا كيفية التعامل بشكل أفضل مع المشكلات في المنزل، أو مع الأصدقاء، أو في الحي الذي يعيشون فيه. ويحترم البرنامجُ الثقافات المختلفة، ويركز على مساعدة الأسر في منازلهم ومجتمعاتهم. كما يتعاون مع المدارس والشرطة والمحاكم.
- وقد يختلف عدد مرات لقاء الأسر مع البرنامج. فبعض الأسر قد تحتاج فقط إلى لقاءات قصيرة، بينما قد تجتمع أسر أخرى لمدة ساعتين كل يوم أو مرة في الأسبوع. ويستمر هذا الدعم عادةً من 3 إلى 5 أشهر.

إعادة إدماج ذوي السجل الجنائي

- تقديم الخدمات الصحية إلى الأشخاص ذوي السجل الجنائي قبل إطلاق سراحهم من السجن بمدة تصل إلى 90 يومًا. وتشمل أنواع الخدمات المتاحة: إدارة حالات إعادة الإدماج، وخدمات الاستشارات السريرية للصحة السلوكية، ودعم الأقران، والاستشارات الصحية السلوكية، والعلاج، و تثقيف المرضى، والخدمات الدوائية، والتخطيط لما بعد الإفراج والخروج، وخدمات المختبرات والأشعة، والمعلومات الدوائية، وخدمات الدعم، والمساعدة في التسجيل لدى مقدم الخدمة المناسب، مثل برنامج علاج الإدمان لمواصلة العلاج بمساعدة الأدوية بعد الإفراج. وللحصول على هذه الخدمات، يجب أن يكون الفرد مسجلًا في برنامج Medi-Cal أو CHIP، وأن يكون:
- محتجزًا في مرفق إصلاح الأحداث، إذا كان تحت سن 21 عامًا.
- قيد الاحتجاز ويستوفي أحد الاحتياجات الصحية التي يغطيها البرنامج، إذا كان بالغًا.
- للحصول على مزيد من المعلومات عن هذه الخدمة، اتصل بمقاطعتك عبر رقم الهاتف الموجود على غلاف هذا الكتيب.

خدمات دعم الأقران في برنامج Medi-Cal (تختلف حسب المقاطعة)

- تهدف خدمات دعم الأقران في برنامج Medi-Cal إلى تعزيز التعافي، والصمود، والمشاركة، والاندماج الاجتماعي، والاكتماء الذاتي، ومناصرة الذات، وتنمية شبكات الدعم الطبيعي، واكتشاف نقاط القوة من خلال أنشطة مننظمة. ويمكن تقديم هذه الخدمات لك أو لشخص واحد أو أكثر من الأشخاص المهمين الذين تختارهم للدعم، ويمكن تلقيها في نفس الوقت الذي تتلقى فيه خدمات الصحة النفسية الأخرى أو خدمات نظام علاج الإدمان ضمن برنامج Medi-Cal. ويُعرّف أخصائي دعم الأقران في خدمات دعم الأقران ضمن برنامج Medi-Cal بأنه فرد لديه تجربة حياتية مع حالات الصحة السلوكية أو حالات تعاطي مواد الإدمان وهو حاليًا في مرحلة التعافي، وقد أكمل

- متطلبات أحد برامج المقاطعة للحصول على شهادة معتمدة من الولاية، وحصل على شهادة من المقاطعة، ويقدم هذه الخدمات تحت إشراف أخصائي صحة سلوكية مرخص أو حاصل على إعفاء أو مسجل لدى الولاية.
- تشمل خدمات دعم الأقران في برنامج Medi-Cal التوجيه الفردي والجماعي، ومجموعات بناء المهارات التعليمية، والمساعدة في الوصول إلى الموارد، وخدمات تشجيع المشاركة في علاج الصحة السلوكية، وأنشطة علاجية مثل تعزيز مناصرة الذات.
- قد يكون الأعضاء الذين تقل سنهم عن 21 عامًا مؤهلين للحصول على هذه الخدمة عبر برنامج "الفحص المبكر والدوري والتشخيص والعلاج" بغض النظر عن المقاطعة التي يقيمون فيها.
- يُعتبر تقديم خدمات دعم الأقران في برنامج Medi-Cal أمرًا اختياريًا للمقاطعات المشاركة. راجع قسم "معلومات إضافية عن مقاطعتك" الموجود في نهاية هذا الكتيب لتعرف هل مقاطعتك تقدم هذه الخدمة أم لا.

الخدمات المتنقلة في الأزمات

- الخدمات المتنقلة في الأزمات متاحة للذين يواجهون أزمة صحية نفسية.
- ويقدم مقدمو الرعاية الصحية هذه الخدمات في موقع حدوث الأزمة، سواء كان في المنزل أو مكان العمل أو المدرسة أو أماكن مجتمعية أخرى، باستثناء المستشفيات أو غيرها من المرافق الصحية. والخدمات المتنقلة في الأزمات متاحة على مدار 24 ساعة في اليوم، 7 أيام في الأسبوع، طوال أيام السنة.
- تشمل هذه الخدمات الاستجابة السريعة، والتقييم الفردي، والإسعاف المجتمعي. وإذا احتجت إلى رعاية إضافية، فسيقوم مقدمو الخدمات المتنقلة في الأزمات بتوصيلك بشكل مباشر إلى خدمات أخرى أو إحالتك إليها.

العلاج المجتمعي الحازم (ACT) (يختلف حسب المقاطعة)

- العلاج المجتمعي الحازم هو خدمة تساعد الأشخاص ذوي الاحتياجات الشديدة في مجال الصحة النفسية. والذين يحتاجون إلى ذلك العلاج هم الذين سبق لهم دخول المستشفى، أو زيارة غرفة الطوارئ، أو الإقامة في مراكز العلاج، و/أو مواجهة مشكلات قانونية. وربما عانوا أيضًا من التشرذم أو لم يتمكنوا من الحصول على المساعدة من العيادات التقليدية.
- ويصمم برنامج العلاج المجتمعي الحازم خدماته لكل شخص حسب احتياجاته. والهدف هو مساعدة الأشخاص على الشعور بتحسن وتعلم كيفية العيش ضمن مجتمعهم. ويعمل فريق متنوع من الخبراء معًا لتقديم جميع أنواع الدعم والعلاج. ويساعد هذا الفريق الأشخاص في مجال الصحة النفسية، ويعلمهم مهارات حياتية مهمة، وينسق رعايتهم، ويقدم الدعم لهم داخل المجتمع. ويتمثل الهدف العام في مساعدة كل شخص على التعافي من حالته الصحية السلوكية وعيش حياة أفضل داخل مجتمعه.
- ويُعد تقديم العلاج المجتمعي الحازم أمرًا اختياريًا للمقاطعات المشاركة. راجع قسم "معلومات إضافية عن مقاطعتك" الموجود في نهاية هذا الكتيب لتعرف هل مقاطعتك تقدم هذه الخدمة أم لا.

العلاج المجتمعي الحازم الجنائي (FACT) (يختلف حسب المقاطعة)

- العلاج المجتمعي الحازم الجنائي هو خدمة تساعد الأشخاص ذوي الاحتياجات النفسية الخطيرة الذين واجهوا أيضًا مشكلات قانونية. وتعمل هذه الخدمة بنفس طريقة برنامج العلاج المجتمعي الحازم، ولكن مع بعض الميزات الإضافية لمساعدة الأشخاص الأشد عرضة للمخاطر أو الذين سبق لهم التعامل مع نظام العدالة الجنائية.
- يتألف فريق العلاج المجتمعي الحازم الجنائي من خبراء متخصصين تلقوا تدريبًا خاصًا لفهم احتياجات الأشخاص الذين واجهوا مشكلات قانونية. ويقدم نفس أنواع الدعم والعلاج التي يقدمها برنامج العلاج المجتمعي الحازم، مثل المساعدة في الصحة السلوكية، وتدريب المهارات الحياتية، وتنسيق الرعاية، وتقديم الدعم المجتمعي.
- ويتمثل الهدف في مساعدة كل فرد على الشعور بتحسن، وتجنب المشكلات القانونية، وعيش حياة أوفر صحة في مجتمعه.
- يُعدّ تقديم العلاج المجتمعي الحازم الجنائي أمرًا اختياريًا للمقاطعات المشاركة. راجع قسم "معلومات إضافية عن مقاطعتك" الموجود في نهاية هذا الكتيب لتعرف هل مقاطعتك تقدم هذه الخدمة أم لا.

الرعاية المتخصصة المنسقة (CSC) لأول نوبة ذهانية (FEP) (تختلف حسب المقاطعة)

- الرعاية المتخصصة المنسقة هي خدمة تساعد الأفراد الذين يمرون بنوبة الذهان لأول مرة. وللذهان أعراض عديدة، منها رؤية أو سماع أشياء لا يراها أو يسمعها الآخرون. وتُقدّم خدمة الرعاية المتخصصة المنسقة دعمًا سريعًا ومتكاملًا خلال المراحل المبكرة من الذهان، مما يساعد على تجنب دخول المستشفى، أو زيارة غرفة الطوارئ، أو الإقامة في مراكز العلاج، أو الوقوع في مشكلات قانونية، أو تعاطي مواد الإدمان، أو التشرّد.
- وتركّز هذه الخدمة على كل شخص واحتياجاته الخاصة. ويتعاون فريق خبراء من تخصصات متنوعة لتقديم جميع أنواع الدعم. ويتولى الفريق تقديم علاج الصحة النفسية، وتعليم مهارات حياتية مهمة، وتنسيق الرعاية، وتقديم الدعم داخل المجتمع. ويتمثل الهدف في مساعدة الأشخاص على الشعور بتحسن، والتعامل مع أعراضهم، وعيش حياة طيبة في مجتمعهم.
- ويُعدّ تقديم خدمة الرعاية المتخصصة المنسقة للأشخاص الذين يمرون بأول نوبة ذهان أمرًا اختياريًا للمقاطعات المشاركة. راجع قسم "معلومات إضافية عن مقاطعتك" الموجود في نهاية هذا الكتيب لتعرف هل مقاطعتك تقدم هذه الخدمة أم لا.

خدمات الأندية المجتمعية (تختلف حسب المقاطعة)

- الأندية المجتمعية هي أماكن خاصة تساعد الأشخاص على التعافي من حالات الصحة السلوكية، وتركّز على نقاط القوة لدى الأفراد، وتوفر بيئة مجتمعية داعمة.
- وفي الأندية المجتمعية، يمكن للأشخاص العثور على وظائف، وتكوين صداقات، وتعلم أشياء جديدة، وتنمية مهاراتهم لتحسين صحتهم وعافيتهم. كما يعمل الأفراد جنبًا إلى جنب مع موظفي النادي للمساهمة في تلبية

- الاحتياجات المشتركة، مثل إعداد الغداء لبقية الأعضاء. ويهدف ذلك إلى تعزيز شعور الجميع بالانتماء للمجتمع، وتشجيع بعضهم بعضًا على تحقيق أهدافهم، وتحسين جودة حياتهم بوجه عام.
- يُعدّ تقديم خدمات الأندية المجتمعية أمرًا اختياريًا للمقاطعات المشاركة. راجع قسم "معلومات إضافية عن مقاطعتك" الموجود في نهاية هذا الكتيب لتعرف هل مقاطعتك تقدم هذه الخدمة أم لا.

الخدمات المعززة المُقدّمة من العاملين في مجال الصحة المجتمعية (تختلف باختلاف المقاطعة)

- العاملون في مجال الصحة المجتمعية هم كوادِر صحية تلقوا تدريبًا خاصًا ويثق بهم أفراد مجتمعاتهم.
- وتهدف الخدمات المعززة التي يقدمونها إلى المساعدة على وقف الأمراض والإعاقات والمشكلات الصحية الأخرى قبل تفاقمها. وتشمل هذه الخدمات جميع عناصر وقواعد الخدمات الوقائية العادية التي يقدمها العاملون في مجال الصحة المجتمعية، لكنها مُخصّصة للأشخاص الذين يحتاجون إلى دعم إضافي في مجال الصحة السلوكية. والهدف من ذلك هو تقديم دعم إضافي للحفاظ على صحة هؤلاء الأعضاء وعافيتهم.
- وتشمل بعض هذه الخدمات: التثقيف والتدريب الصحيين، بما في ذلك مكافحة الأمراض المزمنة أو المعدية والوقاية منها؛ والحالات الصحية السلوكية، والرعاية في الفترة المحيطة بالولادة، وحالات صحة الفم؛ والوقاية من الإصابات؛ بالإضافة إلى تعزيز الصحة والتوجيه الصحي، بما في ذلك تحديد الأهداف ووضع خطط عمل للوقاية من الأمراض وعلاجها.
- ويُعدّ تقديم الخدمات المعززة على يد العاملين في مجال الصحة المجتمعية أمرًا اختياريًا للمقاطعات المشاركة. راجع قسم "معلومات إضافية عن مقاطعتك" الموجود في نهاية هذا الكتيب لتعرف هل مقاطعتك تقدم هذه الخدمة أم لا.

التوظيف المدعوم (يختلف باختلاف المقاطعة)

- نموذج التوظيف المدعوم القائم على التوظيف والدعم الفرديين هو خدمة تساعد الأشخاص ذوي الاحتياجات الصحية السلوكية الكبيرة على العثور على وظائف تنافسية في مجتمعاتهم والحفاظ عليها.
- ومن خلال المشاركة في هذا البرنامج، يمكن للأشخاص تحقيق نتائج مهنية أفضل، ودعم عملية تعافيتهم من حالاتهم الصحية السلوكية.
- كما يساعد هذا البرنامج على تعزيز الاستقلالية، والشعور بالانتماء، وتحسين الصحة العامة والعافية.
- ويُعدّ تقديم خدمة التوظيف المدعوم أمرًا اختياريًا للمقاطعات المشاركة. راجع قسم "معلومات إضافية عن مقاطعتك" الموجود في نهاية هذا الكتيب لتعرف هل مقاطعتك تقدم هذه الخدمة أم لا.

الخدمات المُقدّمة داخليًا (تختلف حسب المقاطعة)

- الخدمات المُقدّمة داخليًا لدعم الانتقال إلى المجتمع تهدف إلى مساعدة الأشخاص المقيمين في مستشفيات أو مرافق الأمراض النفسية منذ مدة طويلة، أو الذين قد يقيمون فيها لفترة طويلة. ويعمل البرنامج بالتعاون معك ومع

أسرتك والمستشفى أو المرفق وأشخاص الدعم الآخرين لمساعدتك على العودة إلى المجتمع. ويتمثل الهدف في مساعدتك على تجنب بقاءك لفترة طويلة في مستشفى الأمراض النفسية أو مراكز الرعاية الأخرى.

خدمات علاج اضطرابات تعاطي مواد الإدمان

ما هي خدمات المقاطعة المُقدمة عبر نظام تقديم خدمات علاج الإدمان ضمن برنامج *Medi-Cal*؟

الخدمات التي تقدمها المقاطعة عبر نظام تقديم خدمات علاج الإدمان ضمن برنامج *Medi-Cal* هي خدمات مُخصّصة للأشخاص الذين يعانون من حالات تعاطي مواد الإدمان، أي الذين قد يسيئون استخدام الكحول أو مواد مخدرة أخرى، أو الذين قد يكونون عرضة للإصابة بهذه الحالات التي قد لا يتمكن طبيب الأطفال أو الممارس العام من علاجها. وتشمل هذه الخدمات أيضًا العمل الذي يقوم به مقدم الخدمات للمساعدة على تحسين الخدمات المُقدّمة إلى الشخص المتلقي للرعاية. ويشمل ذلك إجراء تقييمات لمعرفة ما إذا كنت بحاجة إلى الخدمة، وما إذا كانت الخدمة فعّالة أم لا.

كما أن خدمات نظام علاج الإدمان ضمن برنامج *Medi-Cal* يمكن تقديمها في عيادة أو مكتب مقدم الخدمة، أو في منزلك أو أي إطار مجتمعي آخر، أو عبر الهاتف، أو عن طريق خدمات الرعاية الصحية عن بُعد (التي تشمل الجلسات الصوتية فقط والجلسات المرئية). وستتعاون المقاطعة ومقدم الخدمة معك لتحديد عدد مرات تلقك للخدمات أو لتحديد المواعيد.

الجمعية الأمريكية لطب الإدمان (*ASAM*)

ستستخدم المقاطعة أو مقدم الخدمة أداة "الجمعية الأمريكية لطب الإدمان" لتحديد مستوى الرعاية المناسب. وتُعرف هذه الأنواع من الخدمات باسم "مستويات الرعاية"، ويرد تعريفها أدناه.

الفحص والتقييم والتدخل السريع والإحالة إلى العلاج (المستوى 0.5 وفقًا للجمعية الأمريكية لطب الإدمان)

خدمات الفحص والتقييم والتدخلات السريعة والإحالة إلى العلاج الخاصة بتعاطي الكحول والمخدرات ليست متاحة في نظام تقديم خدمات علاج الإدمان ضمن برنامج *Medi-Cal*، بل هي إحدى ميزات برنامج *Medi-Cal Fee-for-Service* وبرنامج *Medi-Cal* لتقديم الرعاية الصحية المدارة للأعضاء البالغين من العمر 11 عامًا فما فوق. ويجب أن توفّر خطط الرعاية المدارة خدمات اضطرابات تعاطي المواد المشمولة، ومنها هذه الخدمة، للأعضاء البالغين من العمر 11 عامًا فأكثر.

خدمات التدخل المبكر

خدمات التدخل المبكر هي خدمات مشمولة في نظام تقديم خدمات علاج الإدمان ضمن برنامج *Medi-Cal* للأعضاء دون سن 21 عامًا. وأي عضو تحت سن 21 عامًا يُظهر الفحص احتمالية تعرضه لخطر الإصابة بأحد اضطرابات تعاطي مواد الإدمان يحقّ له الحصول على أي خدمة مشمولة ضمن مستوى خدمات العيادات الخارجية في إطار خدمات التدخل المبكر. ولا يُشترط وجود تشخيص اضطراب تعاطي المواد للحصول على خدمات التدخل المبكر لمن هم دون سن 21 عامًا.

الفحص الدوري المبكر والتشخيص والعلاج

يمكن للأعضاء دون سن 21 عامًا الحصول على الخدمات المذكورة سابقًا في هذا الكتيب، بالإضافة إلى خدمات برنامج Medi-Cal الإضافية من خلال ميزة تسمى "الفحص المبكر والدوري والتشخيص والعلاج".

ولكي يكون العضو مؤهلاً للحصول على هذه الخدمات، يجب أن يكون سنّه أقل من 21 عامًا وأن يكون مشمولاً بتغطية برنامج Medi-Cal كاملة. وتغطي هذه الميزة الخدمات الضرورية طبيًا لعلاج حالات الصحة البدنية والسلوكية أو تحسينها. وتُعتبر الخدمات التي تهدف إلى الحفاظ على الحالة أو دعمها أو تحسينها أو جعلها أكثر قابلية للتحمّل خدمات مساعدة للحالة، وتُغطّي ضمن خدمات الفحص المبكر والدوري والتشخيص والعلاج. وتختلف معايير الحصول على الخدمات للأعضاء دون سن 21 عامًا، وتكون أكثر مرونة مقارنة بمعايير حصول البالغين عليها في نظام تقديم خدمات علاج الإدمان ضمن برنامج Medi-Cal، وذلك لتلبية متطلبات الفحص المبكر والدوري والتشخيص والعلاج، وتحقيق هدف الوقاية والتدخل المبكر في حالات اضطرابات تعاطي مواد الإدمان.

وإذا كانت لديك أسئلة عن هذه الخدمات، فيرجى الاتصال بمقاطعتك أو زيارة [صفحة الفحص المبكر والدوري والتشخيص والعلاج على الموقع الإلكتروني لإدارة خدمات الرعاية الصحية](#).

خدمات العلاج في العيادات الخارجية (المستوى الأول وفقًا لتصنيف الجمعية الأمريكية لطب الإدمان)

- تُقدّم خدمات الاستشارة للأعضاء البالغين بمعدل يصل إلى تسع ساعات أسبوعيًا، وبمعدل يقل عن ست ساعات أسبوعيًا للأعضاء دون سن 21 عامًا عند الضرورة الطبية. وقد يحصل الشخص على ساعات إضافية بناءً على احتياجاته. ويمكن تقديم الخدمات من خلال مختص مرخّص، مثل مرشد علاجي، سواء حضوريًا، أو عبر الهاتف، أو من خلال خدمات الرعاية الصحية عن بُعد.
- تشمل خدمات العيادات الخارجية التقييم، وتنسيق الرعاية، والاستشارات (الفردية والجماعية)، والعلاج الأسري، وخدمات الأدوية، وأدوية علاج الإدمان الخاصة باضطراب تعاطي المواد الأفيونية، وأدوية علاج الإدمان الخاصة باضطراب تعاطي الكحول واضطرابات تعاطي المواد الأخرى غير الأفيونية، و تثقيف المرضى، وخدمات التعافي، وخدمات التدخل في الأزمات المرتبطة باضطراب تعاطي المواد.

الخدمات المكثفة في العيادات الخارجية (المستوى 2.1 وفقًا لتصنيف الجمعية الأمريكية لطب الإدمان)

- تُقدّم الخدمات المكثفة في العيادات الخارجية للأعضاء للبالغين بحد أدنى 9 ساعات وحد أقصى 19 ساعة في الأسبوع، وبحد أدنى 6 ساعات وحد أقصى 19 ساعة في الأسبوع للأعضاء دون سن 21 عامًا عند وجود ضرورة طبية. وقد تتجاوز الخدمات الحد الأقصى المقرر بناءً على الضرورة الطبية لكل حالة. ومعظم هذه الخدمات تتمثل في الاستشارات والتثقيف بشأن القضايا المتعلقة بالإدمان. ويُقدّم هذه الخدمات متخصص مرخّص أو مستشار معتمد داخل بيئة منظمة. ويمكن تقديم خدمات العلاج المكثفة في العيادات الخارجية حضوريًا، أو عن بُعد، أو عبر الهاتف.

- وتشمل الخدمات المكثفة في العيادات الخارجية نفس ما تشمله خدمات العيادات الخارجية العادية. ويكمن الفرق الرئيسي في زيادة عدد ساعات الخدمة.

الإقامة الجزئية في المستشفى (تختلف حسب المقاطعة) (المستوى 2.5 وفقاً للجمعية الأمريكية لطب الإدمان)

- يمكن للأعضاء دون سن 21 عامًا الحصول على هذه الخدمة في إطار برنامج "الفحص المبكر والدوري والتشخيص والعلاج" بغض النظر عن المقاطعة التي يقيمون فيها.
- وتشمل خدمات الإقامة الجزئية في المستشفى 20 ساعة أو أكثر من الخدمات أسبوعيًا، حسب الضرورة الطبية. وتوفّر برامج الإقامة الجزئية في المستشفى إمكانية الحصول المباشر على الخدمات النفسية والطبية والمختبرية، وتلبي الاحتياجات المحددة التي تستدعي المتابعة اليومية أو العلاج اليومي ولكن يمكن معالجتها بشكل مناسب داخل عيادة. ويمكن تقديم الخدمات حضورياً، أو عن بُعد، أو عبر الهاتف.
- وخدمات الإقامة الجزئية في المستشفى تشبه خدمات العيادات الخارجية المكثفة، ويكمن الفرق الرئيسي بينهما في زيادة عدد ساعات العلاج وتوفّر سبل إضافية للحصول على الخدمات الطبية.

الإقامة العلاجية (تتطلب موافقة المقاطعة) (المستويات 3.1 – 4.0 وفقاً للجمعية الأمريكية لطب الإدمان)

- الإقامة العلاجية هي برنامج يقدّم خدمات إعادة التأهيل للأعضاء الذين تم تشخيصهم باضطرابات تعاطي المواد، عند ثبوت الضرورة الطبية. ويجب على العضو الإقامة في المنشأة وتلقي الدعم لتنمية مهارات التعامل مع الآخرين ومهارات العيش المستقل والحفاظ عليها وتطبيقها من خلال الاستفادة من أنظمة الدعم المجتمعي. وتقدّم معظم الخدمات حضورياً، ولكن يمكن أيضاً تقديمها عن بُعد أو عبر الهاتف في أثناء الإقامة العلاجية. ويتعاون مقدمو الخدمات والمقيمون لتحديد العوائق، وترتيب الأولويات، ووضع الأهداف، وحل المشكلات المتعلقة باضطرابات تعاطي مواد الإدمان. وتشمل الأهداف: الامتناع عن تعاطي مواد الإدمان، والاستعداد لمواجهة محفزات الانتكاس، وتعزيز الصحة الشخصية والمهارات الاجتماعية، والمشاركة في رعاية طويلة الأجل.
- تتطلب خدمات الإقامة العلاجية الحصول على موافقة مسبقة من مقاطعة نظام تقديم خدمات علاج الإدمان ضمن برنامج Medi-Cal.
- تشمل خدمات الإقامة العلاجية: الاستقبال والتقييم، وتنسيق الرعاية، والاستشارات الفردية والجماعية، والعلاج الأسري، وخدمات الأدوية، وأدوية علاج الإدمان الخاصة باضطراب تعاطي المواد الأفيونية، وأدوية علاج الإدمان الخاصة باضطراب تعاطي الكحول واضطرابات تعاطي المواد الأخرى غير الأفيونية، و تثقيف المرضى، وخدمات التعافي، وخدمات التدخل في الأزمات المرتبطة باضطراب تعاطي المواد.
- يجب على مقدمي خدمات الإقامة العلاجية إما توفير أدوية علاج الإدمان مباشرة داخل المنشأة، وإما مساعدة الأعضاء في الحصول عليها خارج المنشأة. ولا يُعتبر تقديم معلومات الاتصال بمزودي أدوية علاج الإدمان كافيًا وحده لتلبية هذا المطلب. ويجب على مقدمي خدمات الإقامة العلاجية تقديم ووصف الأدوية للأعضاء المشمولين بنظام تقديم خدمات علاج الإدمان ضمن برنامج Medi-Cal.

خدمات العلاج الداخلي (تتطلب موافقة المقاطعة) (وتختلف حسب المقاطعة) (المستويات 3.1 – 4.0 وفقًا للجمعية الأمريكية لطب الإدمان)

- قد يكون المستفيدون الذين تقل سنهم عن 21 عامًا مؤهلين للحصول على هذه الخدمة في إطار برنامج "الفحص المبكر والدوري والتشخيص والعلاج" بغض النظر عن المقاطعة التي يقيمون فيها.
- تُقدّم خدمات العلاج الداخلي في بيئة تعمل على مدار 24 ساعة، وتوفر التقييم المُوجّه والملاحظة والمراقبة الطبية وعلاج الإدمان تحت إشراف مهني متخصص، في بيئة داخلية. وتقدّم معظم الخدمات حضورياً، ولكن يمكن أيضًا تقديمها عن بُعد أو عبر الهاتف في أثناء تلقي العلاج الداخلي.
- تتميز خدمات العلاج الداخلي بكونها عالية التنظيم، ويكون الطبيب في الغالب موجودًا في الموقع على مدار 24 ساعة يوميًا، إلى جانب ممرضين معتمدين، ومستشارين في علاج الإدمان، وغيرهم من الطواقم السريرية. وتشمل خدمات العلاج الداخلي: التقييم، وتنسيق الرعاية، والاستشارات، والعلاج الأسري، وخدمات الأدوية، وأدوية علاج الإدمان الخاصة باضطراب تعاطي المواد الأفيونية، وأدوية علاج الإدمان الخاصة باضطراب تعاطي الكحول واضطرابات تعاطي المواد الأخرى غير الأفيونية، و تثقيف المرضى، وخدمات التعافي، وخدمات التدخل في الأزمات المرتبطة باضطراب تعاطي المواد.

برنامج علاج إدمان المخدرات

- برامج علاج إدمان المخدرات هي برامج خارج إطار المستشفيات، توفر الأدوية اللازمة لعلاج اضطرابات تعاطي مواد الإدمان، عندما يقرّر الطبيب أنها ضرورية من الناحية الطبية. وتلتزم هذه البرامج بتوفير أدوية محددة للأعضاء، منها الميثادون، والبوبرينورفين، والنالكسون، والديسلفيرام.
- ويجب تقديم جلسات إرشاد للعضو بمعدل لا يقل عن 50 دقيقة في الشهر التقويمي. ويمكن تقديم خدمات الاستشارات حضورياً، أو عن بُعد، أو عبر الهاتف. وتشمل خدمات علاج إدمان المخدرات: التقييم، وتنسيق الرعاية، والاستشارات، والعلاج الأسري، والعلاج النفسي الطبي، وخدمات الأدوية، وإدارة الرعاية، وأدوية علاج الإدمان الخاصة باضطراب تعاطي المواد الأفيونية، وأدوية علاج الإدمان الخاصة باضطراب تعاطي الكحول واضطرابات تعاطي المواد الأخرى غير الأفيونية، و تثقيف المرضى، وخدمات التعافي، وخدمات التدخل في الأزمات المرتبطة باضطراب تعاطي المواد.

التعامل مع أعراض الانسحاب

- تُعتبر خدمات التعامل مع أعراض الانسحاب عاجلة، وتُقدّم لفترة قصيرة. ويمكن تقديم هذه الخدمات قبل إجراء تقييم كامل. ويمكن تقديمها في العيادات الخارجية، أو مرافق الإقامة العلاجية، أو داخل المستشفى أو المرفق.
- بغض النظر عن نوع البيئة، يجب مراقبة المستفيد خلال عملية التعامل مع أعراض الانسحاب. ويجب على المستفيدين الذين يتلقون خدمات التعامل مع أعراض الانسحاب في مرافق الإقامة العلاجية أو بيئة العلاج

الداخلي الإقامة في تلك المنشأة. وأما خدمات التأهيل وإعادة التأهيل الضرورية طبياً فيجب أن يصفها طبيبٌ مرخّص أو مختص مرخّص لوصف الأدوية.

- تشمل خدمات التعامل مع أعراض الانسحاب: التقييم، وتنسيق الرعاية، وخدمات الأدوية، وأدوية علاج إدمان المواد الأفيونية، وأدوية علاج إدمان الكحول واضطرابات تعاطي المواد الأخرى غير الأفيونية، والملاحظة، وخدمات التعافي.

أدوية علاج الإدمان

- تتوفر خدمات أدوية علاج الإدمان في البيئات السريرية وغير السريرية. وتشمل أدوية علاج الإدمان جميع الأدوية والمنتجات البيولوجية المعتمدة من إدارة الغذاء والدواء لعلاج اضطراب تعاطي الكحول، واضطراب تعاطي المواد الأفيونية، وأي من اضطرابات تعاطي مواد الإدمان. ويحقّ للمستفيدين الحصول على هذه الأدوية إما داخل المنشأة أو من خلال إحالة خارج المنشأة. تتضمن قائمة الأدوية المعتمدة ما يلي:
 - أكامبروسيت الكالسيوم
 - هيدروكلوريد البوبرينورفين
 - حقن بوبرينورفين الممتدة المفعول (سوبلوكاد)
 - بوبرينورفين/ هيدروكلوريد النالكسون
 - هيدروكلوريد النالكسون
 - نالتريكسون (عن طريق الفم)
 - مستعلق نالتريكسون ميكروسفير للحقن (فيفيترو)
 - هيدروكلوريد اللوفيكسيدين (لوسيميرا)
 - ديسلفيرام (أنتابوز)
 - الميثادون (يُصرف فقط من خلال برامج علاج الإدمان على المخدرات)
- يمكن تقديم أدوية علاج الإدمان مع الخدمات التالية: التقييم، وتنسيق الرعاية، والاستشارات الفردية والجماعية، والعلاج الأسري، وخدمات الأدوية، وتنظيف المرضى، وخدمات التعافي، وخدمات التدخل في الأزمات المتعلقة باضطراب تعاطي مواد الإدمان، وخدمات التعامل مع أعراض الانسحاب. ويمكن تقديم أدوية علاج الإدمان في إطار جميع خدمات نظام تقديم خدمات علاج الإدمان ضمن برنامج Medi-Cal، ويشمل ذلك على سبيل المثال: خدمات العلاج في العيادات الخارجية، والخدمات المكثفة في العيادات الخارجية، والإقامة العلاجية.
- ويمكن أيضًا أن يحصل الأعضاء على أدوية علاج الإدمان خارج نظام تقديم خدمات علاج الإدمان ضمن برنامج Medi-Cal التابع للمقاطعة. فعلى سبيل المثال، يمكن لبعض واصفي الأدوية في مراكز الرعاية الأولية المتعاقدة مع خطة الرعاية المدارة الخاصة بك وصف أدوية علاج الإدمان، مثل البوبرينورفين، ويمكن صرفها أو تلقيها في الصيدلية.

إعادة إدماج ذوي السجل الجنائي

- تقديم الخدمات الصحية إلى الأشخاص ذوي السجل الجنائي قبل إطلاق سراحهم من السجن بمدة تصل إلى 90 يومًا. وتشمل أنواع الخدمات المتاحة: إدارة حالات إعادة الإدماج، وخدمات الاستشارات السريرية للصحة السلوكية، ودعم الأقران، والاستشارات الصحية السلوكية، والعلاج، و تثقيف المرضى، والخدمات الدوائية، والتخطيط لما بعد الإفراج والخروج، وخدمات المختبرات والأشعة، والمعلومات الدوائية، وخدمات الدعم، والمساعدة في التسجيل لدى مقدم الخدمة المناسب، مثل برنامج علاج الإدمان لمواصلة العلاج بمساعدة الأدوية بعد الإفراج. وللحصول على هذه الخدمات، يجب أن يكون الفرد مسجلاً في برنامج Medi-Cal أو CHIP، وأن يكون:

- محتجراً في مرفق إصلاح الأحداث، إذا كان تحت سن 21 عامًا.
- قيد الاحتجاز ويستوفي أحد الاحتياجات الصحية التي يغطيها البرنامج، إذا كان بالغًا.
- للحصول على مزيد من المعلومات عن هذه الخدمة، اتصل بمقاطعتك عبر رقم الهاتف الموجود على غلاف هذا الكتيب.

خدمات دعم الأقران في برنامج Medi-Cal (تختلف حسب المقاطعة)

- تهدف خدمات دعم الأقران في برنامج Medi-Cal إلى تعزيز التعافي، والصمود، والمشاركة، والاندماج الاجتماعي، والاكتمال الذاتي، ومناصرة الذات، وتنمية شبكات الدعم الطبيعي، واكتشاف نقاط القوة من خلال أنشطة منظّمة. ويمكن تقديم هذه الخدمات لك أو لشخص واحد أو أكثر من الأشخاص المهمين الذين تختارهم للدعم، ويمكن تلقيها في نفس الوقت الذي تتلقى فيه خدمات الصحة النفسية الأخرى أو خدمات نظام علاج الإدمان ضمن برنامج Medi-Cal. ويُعرّف أخصائي دعم الأقران في خدمات دعم الأقران ضمن برنامج Medi-Cal بأنه فرد لديه تجربة حياتية مع حالات الصحة السلوكية أو حالات تعاطي مواد الإدمان وهو حاليًا في مرحلة التعافي، وقد أكمل متطلبات أحد برامج المقاطعة للحصول على شهادة معتمدة من الولاية، وحصل على شهادة من المقاطعات، ويقدم هذه الخدمات تحت إشراف أخصائي صحة سلوكية مرخص أو حاصل على إعفاء أو مسجّل لدى الولاية.
- تشمل خدمات دعم الأقران في برنامج Medi-Cal التوجيه الفردي والجماعي، ومجموعات بناء المهارات التعليمية، والمساعدة في الوصول إلى الموارد، وخدمات تشجيع المشاركة في علاج الصحة السلوكية، وأنشطة علاجية مثل تعزيز مناصرة الذات.
- قد يكون الأعضاء الذين تقل سنهم عن 21 عامًا مؤهلين للحصول على هذه الخدمة عبر برنامج "الفحص المبكر والدوري والتشخيص والعلاج" بغض النظر عن المقاطعة التي يقيمون فيها.
- يُعتبر تقديم خدمات دعم الأقران في برنامج Medi-Cal أمرًا اختياريًا للمقاطعات المشاركة. راجع قسم "معلومات إضافية عن مقاطعتك" الموجود في نهاية هذا الكتيب لتعرف هل مقاطعتك تقدم هذه الخدمة أم لا.

خدمات التعافي

- قد يكون لخدمات التعافي دور مهم في تعافيك وصحتك، إذ يمكن أن تساعدك على التواصل مع المجتمع العلاجي لإدارة شؤون صحتك ورعايتك الصحية. لذلك، تشدد هذه الخدمة على دورك في إدارة شؤون صحتك، من خلال استخدام استراتيجيات فعّالة لدعم التدبير العلاجي الذاتي، وتنظيم الموارد الداخلية والمجتمعية، بما يضمن تقديم دعم مستمر للتدبير العلاجي الذاتي.
- ويمكنك أن تتلقى خدمات التعافي بناءً على تقييمك الذاتي أو وفقًا لتقييم مقدم الرعاية لمخاطر الانتكاس. كما يمكنك تلقي خدمات التعافي حضورياً، أو عن بُعد، أو عبر الهاتف.
- وتشمل خدمات التعافي: التقييم، وتنسيق الرعاية، والإرشاد الفردي، والإرشاد الجماعي، والعلاج الأسري، ومتابعة التعافي، وآليات الوقاية من الانتكاس.

تنسيق الرعاية

- تتضمن خدمات تنسيق الرعاية أنشطة للتنسيق بين رعاية اضطراب تعاطي مواد الإدمان والرعاية الصحية النفسية والرعاية الطبية، وإتاحة إمكانية ربطها بالخدمات وأوجه الدعم من أجل تعزيز صحتك. وتُقدّم خدمات تنسيق الرعاية مع جميع الخدمات، ويمكن تقديمها في البيئات السريرية أو غير السريرية، وحتى داخل مجتمعك المحلي.
- تشمل خدمات تنسيق الرعاية التعاون مع مقدمي الرعاية الطبية والنفسية لمتابعة الحالات الصحية ودعمها، والتخطيط للخروج من المستشفى، فضلاً عن التنسيق مع الخدمات المساعدة بما في ذلك ربطك بالخدمات المجتمعية مثل رعاية الأطفال ووسائل النقل والإسكان.

التدبير العلاجي التحفيزي (يختلف باختلاف المقاطعة)

- قد يكون الأعضاء الذين تقل سنهم عن 21 عامًا مؤهلين للحصول على هذه الخدمة في إطار برنامج "الفحص المبكر والدوري والتشخيص والعلاج" بغض النظر عن المقاطعة التي يقيمون فيها.
- ويُعد تقديم خدمات التدبير العلاجي التحفيزي أمرًا اختياريًا للمقاطعات المشاركة. راجع قسم "معلومات إضافية عن مقاطعتك" الموجود في نهاية هذا الكتيب لتعرف هل مقاطعتك تقدم هذه الخدمة أم لا.
- تُعد خدمات التدبير العلاجي التحفيزي علاجًا قائمًا على الأدلة لاضطراب تعاطي المنشطات، حيث يشارك الأعضاء المؤهلون في برنامج خارجي منظم لخدمة التدبير العلاجي التحفيزي لمدة 24 أسبوعًا، تليه ستة أشهر أو أكثر من العلاج الإضافي وخدمات دعم التعافي بدون حوافز.
- تتضمن أول 12 أسبوعًا من خدمات التدبير العلاجي التحفيزي سلسلة من الحوافز لتحقيق أهداف العلاج، وتحديدًا الامتناع عن تعاطي المنشطات (مثل الكوكايين والأمفيتامين والميثامفيتامين). ويجب على المشاركين الالتزام بإجراء اختبارات البول للكشف عن المخدرات وفقًا للمواعيد التي يحددها البرنامج. وتشمل الحوافز بدائل نقدية (مثل بطاقات الهدايا).

- خدمات التدبير العلاجي التحفيزي ليست متاحة إلا للأعضاء الذين يتلقون الخدمات في بيئة تديرها جهة مشاركة بخلاف أماكن الإقامة العلاجية، والمُسجّلين والمشاركين في دورة علاجية شاملة وفردية.

الخدمات المتنقلة في الأزمات

- تتوفر الخدمات المتنقلة في الأزمات عند التعرض لأزمة نتيجة تعاطي مواد الإدمان.
- ويقدم مقدمو الرعاية الصحية هذه الخدمات في موقع حدوث الأزمة، سواء كان في المنزل أو مكان العمل أو المدرسة أو أماكن مجتمعية أخرى، باستثناء المستشفيات أو غيرها من المرافق الصحية. والخدمات المتنقلة في الأزمات متاحة على مدار 24 ساعة في اليوم، 7 أيام في الأسبوع، طوال أيام السنة.
- تشمل هذه الخدمات الاستجابة السريعة، والتقييم الفردي، والإسعاف المجتمعي. وإذا احتجت إلى رعاية إضافية، فسيقوم مقدمو الخدمات المتنقلة في الأزمات بتوصيلك بشكل مباشر إلى خدمات أخرى أو إحالتك إليها.

ممارسات الرعاية الصحية التقليدية

- من المتوقع أن تؤدي ممارسات الرعاية الصحية التقليدية إلى تحسين الحصول على رعاية ملائمة ثقافيًا، ودعم قدرة هذه المرافق على خدمة مرضاها، والحفاظ على الصحة واستدامتها، وتحسين الحصائل الصحية وجودة الرعاية وتجربة المريض، وتقليل الفجوات الحالية في الوصول إلى الرعاية.
- تشمل ممارسات الرعاية الصحية التقليدية نوعين جديدين من الخدمات: خدمات المعالج التقليدي والمساعد الطبيعي. وتشمل خدمات المعالج التقليدي العلاج بالموسيقى (مثل الموسيقى والأغاني التقليدية والرقص والقرع على الطبول) والممارسات الروحانية (مثل الشعائر والطقوس والعلاجات العشبية) وغيرها من الأساليب التكاملية. وقد تساعد خدمات المساعد الطبيعي على تقديم الدعم التوجيهي، وبناء المهارات النفسية والاجتماعية، وتعزيز مهارات إدارة الذات، ودعم التعامل مع الصدمات النفسية.
- اتصل بمقاطعتك من خلال رقم الهاتف الموجود على غلاف هذا الكتيب لمزيد من المعلومات عن هذه الخدمة.

الخدمات المعززة المُقدمة من العاملين في مجال الصحة المجتمعية (تختلف باختلاف المقاطعة)

- العاملون في مجال الصحة المجتمعية هم كوادِر صحية تلقوا تدريبًا خاصًا ويثق بهم أفراد مجتمعاتهم.
- وتهدف الخدمات المعززة التي يقدمونها إلى المساعدة على وقف الأمراض والإعاقات والمشكلات الصحية الأخرى قبل تفاقمها. وتشمل هذه الخدمات جميع عناصر وقواعد الخدمات الوقائية العادية التي يقدمها العاملون في مجال الصحة المجتمعية، لكنها مُخصّصة للأشخاص الذين يحتاجون إلى دعم إضافي في مجال الصحة السلوكية. والهدف من ذلك هو تقديم دعم إضافي للحفاظ على صحة هؤلاء الأعضاء وعافيتهم.
- وتشمل بعض هذه الخدمات: التثقيف والتدريب الصحيين، بما في ذلك مكافحة الأمراض المزمنة أو المعدية والوقاية منها؛ والحالات الصحية السلوكية، والرعاية في الفترة المحيطة بالولادة، وحالات صحة الفم؛ والوقاية من الإصابات؛ بالإضافة إلى تعزيز الصحة والتوجيه الصحي، بما في ذلك تحديد الأهداف ووضع خطط عمل للوقاية

من الأمراض وعلاجها.

- ويُعدّ تقديم الخدمات المعزّزة على يد العاملين في مجال الصحة المجتمعية أمرًا اختياريًا للمقاطعات المشاركة. راجع قسم "معلومات إضافية عن مقاطعتك" الموجود في نهاية هذا الكتيب لتعرف هل مقاطعتك تقدم هذه الخدمة أم لا.

التوظيف المدعوم (يختلف باختلاف المقاطعة)

- نموذج التوظيف المدعوم القائم على التوظيف والدعم الفرديين هو خدمة تساعد الأشخاص ذوي الاحتياجات الصحية السلوكية الكبيرة على العثور على وظائف تنافسية في مجتمعاتهم والحفاظ عليها.
- ومن خلال المشاركة في هذا البرنامج، يمكن للأشخاص تحقيق نتائج مهنية أفضل، ودعم عملية تعافيهم من حالاتهم الصحية السلوكية.
- كما يساعد هذا البرنامج على تعزيز الاستقلالية، والشعور بالانتماء، وتحسين الصحة العامة والعافية.
- ويُعدّ تقديم خدمة التوظيف المدعوم أمرًا اختياريًا للمقاطعات المشاركة. راجع قسم "معلومات إضافية عن مقاطعتك" الموجود في نهاية هذا الكتيب لتعرف هل مقاطعتك تقدم هذه الخدمة أم لا.

الخدمات المتاحة عبر الهاتف أو عن بُعد

لا يُشترط دائمًا وجود تواصل مباشر وجهاً لوجه بينك وبين مقدم الخدمة حتى تتمكن من تلقي خدمات الصحة السلوكية. وحسب نوع الخدمات التي تتلقاها، قد يكون بإمكانك الحصول عليها عبر الهاتف أو عن بُعد. وينبغي لمقدم الخدمة أن يشرح لك كيفية استخدام الهاتف أو الخدمات الصحية عن بُعد، وأن يحصل على موافقتك قبل بدء تقديم الخدمات عبر هذه الوسائل. وحتى إذا وافقت على تلقي خدماتك الصحية عن بُعد أو عبر الهاتف، فيمكنك لاحقًا اختيار الحصول عليها حضورياً أو وجهاً لوجه. وبعض أنواع خدمات الصحة السلوكية لا يمكن تقديمها عن بُعد أو عبر الهاتف فقط لأنها تتطلب وجودك في مكان محدد لتلقي الخدمة، مثل خدمات العلاج الإقامة العلاجية أو خدمات المستشفى.

عملية حل المشكلات: تقديم تظلم أو طعن أو طلب جلسة استماع عادلة أمام قاضي الولاية

ماذا أفعل إذا لم أحصل على الخدمات التي أريدها من مقاطعتي؟

يجب على مقاطعتك أن توفر لك آلية لحل أي مشكلات تتعلق بالخدمات التي تريدها أو تتلقاها. ويُعرف ذلك بإجراءات حل المشكلات، وقد تشمل ما يلي:

- إجراءات التظلم: ال تعبير الشفهي أو الكتابي عن عدم الرضا عن أي أمر يتعلق بخدمات الصحة النفسية المتخصصة، أو خدمات علاج اضطرابات تعاطي مواد الإدمان، أو مقدم الخدمة، أو المقاطعة. راجع قسم إجراءات التظلم في هذا الكتيب لمزيد من المعلومات.
- إجراءات الطعن: يمكن تقديم طعن إذا كنت لا توافق على قرار المقاطعة بشأن تغيير خدماتك (مثل رفض الخدمات أو إيقافها أو تقليلها) أو عدم تغطيتها. راجع قسم إجراءات الطعن في هذا الكتيب لمزيد من المعلومات.
- إجراءات جلسة الاستماع العادلة أمام قاضي الولاية: جلسة الاستماع العادلة أمام قاضي الولاية هي اجتماع يُعقد مع أحد قضاة القانون الإداري من إدارة الخدمات الاجتماعية في كاليفورنيا إذا رفضت المقاطعة طعنك. راجع قسم "جلسة الاستماع العادلة أمام قاضي الولاية" في هذا الكتيب لمزيد من المعلومات.

ولن يؤثر عليك تقديم تظلم أو طعن أو طلب جلسة استماع عادلة، ولن يؤثر أيضًا على الخدمات التي تتلقاها. بل يساعدك ذلك على الحصول على الخدمات التي تحتاج إليها وحل أي مشكلات تواجهها فيما يتعلق بخدمات الصحة السلوكية التي تتلقاها. كما أن التظلم والطعن يساعد المقاطعة من خلال إمدادها بالمعلومات التي يمكنها استخدامها لتحسين جودة الخدمات. وستُخطر المقاطعة وتُخطر مقدمي الخدمات وأولياء الأمور/ الأوصياء بنتيجة التظلم أو الطعن فور الانتهاء من البتّ فيه. كما سيُخطر مكتب جلسة الاستماع العادلة، وسيُخطر مقدم الخدمة بنتيجة الجلسة فور الانتهاء منها.

ملاحظة: تعرف على مزيد من المعلومات عن كل إجراء من إجراءات حل المشكلات أدناه.

هل يمكنني الحصول على مساعدة في تقديم تظلم أو طعن أو طلب جلسة استماع عادلة أمام قاضي الولاية؟

ستساعدك مقاطعتك على فهم هذه الإجراءات، ويجب عليها مساعدك في تقديم التظلم أو الطعن أو طلب جلسة استماع عادلة أمام قاضي الولاية. ويمكن للمقاطعة أيضًا أن تساعدك في تحديد ما إذا كنت مؤهلاً للاستفادة مما يُسمى بإجراء "الطعن المُعجّل"، الذي يعني أن الطعن سيُنظر فيه بشكل أسرع نظرًا لتعرض صحتك البدنية أو النفسية و/أو استقرارك للخطر. ويمكنك أيضًا تفويض شخص آخر للتصرف نيابة عنك، ويشمل ذلك مقدم الخدمات أو المحامي.

وإذا كنت بحاجة إلى مساعدة، فاتصل بمقاطعتك من خلال رقم الهاتف الموجود على غلاف هذا الكتيب. ويجب على مقاطعتك أن تقدم لك المساعدة المعقولة لملء الاستمارات واستكمال جميع الخطوات الإجرائية الأخرى المتعلقة بتقديم

التظلم أو الطعن. ويشمل ذلك، على سبيل المثال لا الحصر، توفير خدمات الترجمة الشفهية وأرقام مجانية مزودة بتقنية الهاتف النصي وتقنية الاتصالات للصم، مع إمكانية الاستعانة بمترجم شفهي.

إذا كنت بحاجة إلى مزيد من المساعدة

تواصل مع إدارة خدمات الرعاية الصحية، مكتب أمين المظالم:

- رقم الهاتف: **1-888-452-8609**، من الاثنين إلى الجمعة، من الساعة 8 صباحًا إلى 5 مساءً (باستثناء العطلات الرسمية).

أو

- البريد الإلكتروني: MMCOmbudsmanOffice@dhcs.ca.gov. يُرجى ملاحظة ما يلي: لا تُعتبر رسائل البريد الإلكتروني ذات طابع سري (لذا يرجى عدم إدراج أي معلومات شخصية في رسالة البريد الإلكتروني).

ويمكنك أيضًا الحصول على مساعدة قانونية مجانية من مكتب المساعدة القانونية المحلي أو من جهات أخرى. وللإستفسار عن حقوقك في جلسة الاستماع العادلة أمام قاضي الولاية، يمكنك الاتصال بوحدة الإستفسارات والردود العامة التابعة لإدارة الخدمات الاجتماعية في كاليفورنيا عبر الهاتف رقم: **1-800-952-5253** (رقم الهاتف النصي: **1-800-952-8349**).

التظلمات

ما المقصود بالتظلم؟

التظلم هو أي تعبير عن عدم الرضا عن خدمات الصحة السلوكية التي تتلقاها، بخلاف إجراءات الطعن أو جلسة الاستماع العادلة أمام قاضي الولاية. ويشمل ذلك المخاوف المتعلقة بجودة الرعاية التي تتلقاها، وطريقة تعامل الموظفين ومقدمي الخدمات معك، والخلافات التي تنشأ بشأن القرارات المتعلقة برعايتك.

أمثلة على حالات يمكن التظلم منها:

- إذا تعامل معك أحد مقدمي الخدمات بأسلوب غير لائق أو لم يحترم حقوقك.
- إذا رأيت المقاطعة أنها بحاجة إلى وقت إضافي لاتخاذ قرار بشأن الموافقة على خدمة طلبها لك مقدم الخدمات، ولم تكن موافقًا على هذا التمديد.
- إذا لم تكن راضيًا عن جودة الرعاية التي تتلقاها أو عن الطريقة التي تُعرض بها خطة العلاج عليك.

ما إجراءات التظلم؟

إن إجراءات التظلم:

- سنتطوي على خطوات بسيطة لتقديم التظلم شفهيًا أو كتابيًا.

- لن تتسبب في فقدان حقوقك أو خدماتك ولن تُستخدَم ضد مقدم الخدمات.
- ستسمح لك بتفويض شخص آخر للتصرف نيابة عنك. وقد يكون هذا الشخص مقدم خدمات أو محامياً. وإذا وافقت على تفويض شخص آخر للتصرف نيابة عنك، فقد يُطلب منك التوقيع على استمارة تفويض تسمح للمقاطعة بالإفصاح عن معلوماتك لذلك الشخص.
- ستأكد من أن الشخص المُعتمَد الذي يبت في التظلم مؤهل لاتخاذ القرارات، ولم يشارك في أي مستوى سابق من المراجعة أو اتخاذ القرار.
- ستحدد مسؤولياتك ومسؤوليات مقاطعتك ومقدم الخدمات.
- ستأكد من أن نتائج التظلم تُقدَّم ضمن الإطار الزمني المطلوب.

متى يمكنني تقديم تظلم؟

يمكنك تقديم تظلم في أي وقت إذا كنت غير راضٍ عن الرعاية التي تلقيتها أو لديك أي مخاوف أخرى تتعلق بمقاطعتك.

كيف يمكنني تقديم تظلم؟

للحصول على مساعدة في تقديم تظلم بشأن خدمات المرضى الداخليين و/أو خدمات الإقامة العلاجية، يمكنك الاتصال ببرنامج الدفاع عن حقوق المرضى التابع لخدمة الأسر اليهودية عبر الأرقام المجانية التالية 2233-479 (800) أو (619) 282-1134.

وللحصول على مساعدة في تقديم تظلم بشأن خدمات العيادات الخارجية، يمكنك الاتصال بمركز المستهلك المعني بالتحقيق الصحي والدفاع عن حقوق المرضى عبر الرقم المجاني: 734-3258 (877).

ويمكن تقديم التظلم شفهيًا أو كتابيًا. ولا يُشترط أن يكون التظلم الشفهي متبوعًا بتظلم مكتوب. وإذا قدمت تظلمًا مكتوبًا، فيرجى ملاحظة ما يلي: توفر المقاطعة أظرفًا عليها العنوان وجاهزة للاستخدام في جميع مواقع مقدمي الخدمات. وإذا لم يكن لديك ظرف جاهز، فأرسل تظلمك المكتوب عبر البريد إلى:

في حالة خدمات الرعاية الداخلية في المستشفيات أو المؤسسات العلاجية:

Jewish Family Service of San Diego
Joan & Irwin Jacobs Campus
Turk Family Center Community Services Building
8804 Balboa Avenue
San Diego, CA 92123

في حالة خدمات العيادات الخارجية:

Consumer Center for Health Education and Advocacy (CCEA)
1764 San Diego Avenue, Suite 100
San Diego, CA 92110

كيف أعرف هل المقاطعة تسلمت تظلمي أم لا؟

يتعين على مقاطعتك أن ترسل إليك رسالة مكتوبة تخبرك فيها بتسلم تظلمك، وذلك في غضون خمسة أيام تقويمية من تاريخ الاستلام. ويُستثنى من ذلك التظلم المُقدّم عبر الهاتف أو وجهًا لوجه الذي توافق على أنه تم حله بحلول نهاية يوم العمل التالي، فقد لا تتلقى رسالة بشأنه.

متى سيُبتّ في تظلمي؟

يجب على مقاطعتك اتخاذ قرار بشأن تظلمك في غضون 30 يومًا تقويميًا من تاريخ تقديمه.

كيف أعرف هل المقاطعة قد اتخذت قرارًا بشأن تظلمي أم لا؟

عند اتخاذ قرار بشأن تظلمك، ستقوم المقاطعة بما يلي:

- سترسل إليك أو إلى الشخص المُعتمَد إخطارًا مكتوبًا بالقرار؛
 - سترسل إليك أو إلى الشخص المعتمد إخطارًا بقرار يؤثر سلبيًا على الاستحقاقات، مع إبلاغك بحقوقك في طلب جلسة استماع عادلة أمام قاضي الولاية إذا لم تُخَطِرْ المقاطعة بنتيجة التظلم خلال المدة المحددة؛
 - ستبلغك بحقوقك في طلب جلسة استماع عادلة أمام قاضي الولاية.
- وقد لا تتلقى إخطارًا مكتوبًا بالقرار إذا كنت قد قدمت تظلمك عبر الهاتف أو وجهًا لوجه وتوافق على أنه تم حل مشكلتك بحلول نهاية يوم العمل التالي من تاريخ تقديم التظلم.

ملاحظة: يتعين على مقاطعتك إخطارك بأي قرار يؤثر سلبيًا على الاستحقاقات فور انتهاء الإطار الزمني المحدد. ويمكنك الاتصال بالمقاطعة للحصول على مزيد من المعلومات إذا لم تتلق إخطارًا بأي قرار يؤثر سلبيًا على الاستحقاقات.

هل يوجد موعد نهائي لتقديم التظلم؟

لا، يمكنك تقديم التظلم في أي وقت. ولا تتردد في إبلاغ المقاطعة بأي مشكلات تواجهك. وستتعاون معك المقاطعة دائمًا لإيجاد حل لمخاوفك.

الطعون

يمكنك تقديم طعن إذا كنت لا توافق على قرار المقاطعة بشأن خدمات الصحة السلوكية التي تتلقاها حاليًا أو التي ترغب في تلقيها. ويمكنك طلب مراجعة قرار المقاطعة من خلال:

- إجراءات الطعن العادي.
- أو
- إجراءات الطعن المُعَجَّل.

ملاحظة: نوعا الطعن متشابهان، ولكن توجد شروط محددة يجب استيفاؤها ليحق لك تقديم طعن مُعَجَّل (انظر أدناه للاطلاع على الشروط).

ستساعدك المقاطعة على ملء الاستمارات واتخاذ الخطوات الإجرائية اللازمة لتقديم طعن، بما في ذلك إعداد طعن مكتوب، وإخطارك بمكان الاستمارة على موقعهم الإلكتروني أو إرسالها إليك مباشرة عند الطلب. وستقدم لك المقاطعة المشورة والمساعدة في طلب استمرار الحصول على الخدمات خلال مدة الطعن في القرار، وذلك وفقاً للوائح الفيدرالية.

ما الغرض من إجراءات الطعن العادي؟

إجراءات الطعن العادي:

- ستسمح لك بتقديم طعن شفهي أو مكتوب.
- ستضمن ألا يؤدي تقديم الطعن إلى فقدان حقوقك أو خدماتك وألا يستخدم ضد مقدم الخدمات بأي شكل من الأشكال.
- ستسمح لك بتفويض شخص آخر للتصرف نيابة عنك (بما في ذلك مقدم الخدمات أو المحامي). يُرجى العلم أنك إذا فوّضت شخصاً آخر للتصرف نيابة عنك، فقد تطلب منك المقاطعة التوقيع على استمارة تسمح لها بالإفصاح عن معلوماتك لذلك الشخص.
- ستضمن استمرار حصولك على خدماتك بعد تقديم طعن خلال المدة الزمنية المطلوبة. ويُرجى العلم أن هذه المدة تبلغ 10 أيام من تاريخ إرسال إخطار بقرار رفض الطعن بالبريد أو تسليمه لك شخصياً.
- ستضمن أنك لن تتحمل تكلفة الخدمات المستمرة أثناء انتظار البت في الطعن، وذلك في حال كان القرار النهائي في الطعن مؤيداً لقرار المقاطعة الذي يؤثر سلباً على الاستحقاقات.
- ستؤكد من أن مَنْ يبتّ في طعنك مؤهل ولم يشارك في أي مستوى سابق من المراجعة أو اتخاذ القرار.
- ستسمح لك أو لممتلك بمراجعة ملف حالتك، بما في ذلك السجلات الطبية وغيرها من الوثائق ذات الصلة.
- ستتيح لك فرصة معقولة لتقديم الأدلة والشهادة والحجج شخصياً أو كتابياً.
- ستسمح لك، أو للشخص المُعْتَمَد، أو للممثل القانوني لتركة العضو المتوفي، بأن تكونوا أطرافاً في الطعن.
- ستقدم لك تأكيداً مكتوباً من مقاطعتك يفيد بأن طعنك قيد النظر.
- ستبلغك بحقك في طلب جلسة استماع عادلة أمام قاضي الولاية، بعد الانتهاء من إجراءات الطعن.

متى يمكنني تقديم طعن؟

يمكنك تقديم طعن لدى مقاطعتك عندما:

- تقرر المقاطعة أو مقدم الخدمات المُتَعَاقد معه أنك لا تستوفي معايير الحصول على خدمات الصحة السلوكية.
- يوصي لك مقدم الرعاية الصحية بإحدى خدمات الصحة السلوكية ويطلب الموافقة من مقاطعتك، لكن المقاطعة ترفض الطلب أو تغير نوع الخدمة أو وتيرة تقديمها.

- يطلب مقدم خدماتك موافقة من المقاطعة، لكن المقاطعة تطلب مزيدًا من المعلومات ولا تُكمل إجراءات الموافقة في الوقت المحدد.
- لا تقدم مقاطعتك الخدمات وفقًا للجداول الزمنية المحددة مسبقًا.
- ترى أن المقاطعة لا تلبى احتياجاتك في الوقت المناسب.
- لم يُحلّ تظلمك أو طعنك العادي أو المُعجّل في الوقت المحدد.
- تختلف مع مقدم الخدمات بشأن خدمات الصحة السلوكية الضرورية.

كيف يمكنني تقديم طعن؟

- يمكنك تقديم طعن من خلال إحدى الطرق الثلاث التالية:
 - للحصول على مساعدة في تقديم طعن بشأن خدمات المرضى الداخليين و/أو خدمات الإقامة العلاجية، يمكنك الاتصال ببرنامج الدفاع عن حقوق المرضى التابع لخدمة الأسر اليهودية عبر الأرقام المجانية التالية 479-2233 (800) أو 282-1134 (619). وللحصول على مساعدة في تقديم طعن بشأن خدمات العيادات الخارجية، يمكنك الاتصال بمركز المستهلك المعني بالتحقيق الصحي والدفاع عن حقوق المرضى عبر الرقم المجاني: 734-3258 (877). وبعد الاتصال، سيتعين عليك أيضًا تقديم طعن مكتوب لاحق؛
 - أو أرسل طعنك عبر البريد (ستوفر المقاطعة ظروفًا جاهزة للاستخدام في جميع مواقع مقدمي الخدمات لتتمكن من إرسال طعنك بالبريد). ملحوظة: إذا لم يكن لديك ظرف جاهز للاستخدام، فيمكنك إرسال طعنك مباشرة عبر البريد إلى:

في حالة خدمات الرعاية الداخلية في المستشفيات أو المؤسسات العلاجية:

Jewish Family Service of San Diego
Joan & Irwin Jacobs Campus
Turk Family Center Community Services Building
8804 Balboa Avenue
San Diego, CA 92123

في حالة خدمات العيادات الخارجية:

Consumer Center for Health Education and Advocacy (CCEA)
1764 San Diego Avenue, Suite 100
San Diego, CA 92110

أو

- أرسل طعنك عبر البريد الإلكتروني أو الفاكس. ويُرجى الرجوع إلى قسم "معلومات الاتصال بالمقاطعة" في هذا الكتيب لمعرفة الطريقة المناسبة (مثل البريد الإلكتروني أو الفاكس) لتقديم طعنك.

كيف أعرف هل تم البت في الطعن أم لا؟

ستتلقى أنت أو الشخص المعتمد إخطارًا مكتوبًا من مقاطعتك بالقرار المُتخذ في الطعن. وسيتضمن الإخطار المعلومات التالية:

- نتائج إجراءات تسوية المسألة.
- تاريخ صدور قرار الطعن.
- وفي حالة عدم تسوية المسألة لصالحك، فسيتضمن الإخطار معلومات عن حقلك في طلب عقد جلسة استماع عادلة أمام قاضي الولاية، مع توضيح كيفية طلب عقد تلك الجلسة.

هل يوجد موعد نهائي لتقديم الطعن؟

يجب عليك تقديم الطعن في غضون 60 يومًا تقويميًا من التاريخ الوارد في الإخطار بقرار يؤثر سلبيًا على الاستحقاقات. وإذا لم تتلقَ إخطارًا بأي قرار يؤثر سلبيًا على الاستحقاقات، فلا يوجد موعد نهائي لتقديم الطعن، ويمكنك تقديم الطعن في أي وقت.

متى سيُبت في الطعن؟

يجب على المقاطعة البت في الطعن في غضون 30 يومًا تقويميًا من تاريخ استلام طلبك.

ماذا لو كنت لا أستطع الانتظار 30 يومًا للبت في الطعن؟

إذا كان الطعن يستوفي معايير إجراءات الطعن المُعجّل، فقد يُبت فيه أسرع.

ما المقصود بالطعن المُعجّل؟

يتبع الطعن المُعجّل نفس إجراءات الطعن العادي، لكن يُبت فيه أسرع. وفيما يلي معلومات إضافية بشأن الطعون المعجلة:

- يجب عليك أن تثبت أن الانتظار للبت في الطعن العادي قد يؤدي إلى تفاقم حالتك الصحية السلوكية.
- تُجرى إجراءات الطعن المُعجّل وفق أطر زمنية مختلفة عن الطعن العادي.
- تستغرق المقاطعة 72 ساعة للنظر في الطعون المُعجّلة.
- يمكنك التماس الطعن المُعجّل شفهيًا.
- لا يُشترط أن تلتزم الطعن المُعجّل كتابيًا.

متى يمكنني تقديم طعن مُعجّل؟

إذا كان انتظار البت في الطعن العادي لمدة تصل إلى 30 يومًا سيُعرض حياتك أو صحتك للخطر، أو سيهدد قدرتك على تحقيق أقصى مستوى من الأداء الوظيفي أو الحفاظ عليه أو استعادته، فيجوز لك التماس البت السريع في الطعن.

معلومات إضافية بشأن الطعون المُعجَّلة:

- إذا كان الطعن مستوفيًا لشروط الطعن المُعجَّل، فسَتَبْتُ المقاطعة فيه في غضون 72 ساعة من استلامه.
- إذا رأيت المقاطعة أن الطعن لا يستوفي معايير الطعن المُعجَّل، فيجب عليها أن تُبلغك بذلك شفهيًا دون تأخير، وبأن تُقدِّم إليك إخطارًا مكتوبًا في غضون يومين تقويميين توضح فيه سبب قرارها. وحينها سيخضع الطعن للأطر الزمنية المُحدَّدة للطعن العادي الموضحة سابقًا في هذا القسم.
- إذا كنت لا توافق على قرار المقاطعة بأن الطعن لا يستوفي معايير الطعن المُعجَّل، فيمكنك تقديم تظلم.
- وبعد أن تَبَّت المقاطعة في التماس الطعن المُعجَّل، سيقدم إليك وإلى جميع الأطراف المتضررة إخطار شفهي ومكتوب.

جلسات الاستماع العادلة أمام قاضي الولاية

ما المقصود بجلسة الاستماع العادلة أمام قاضي الولاية؟

جلسة الاستماع العادلة أمام قاضي الولاية هي مراجعة مستقلة يجريها أحد قضاة القانون الإداري من إدارة الخدمات الاجتماعية في كاليفورنيا، لضمان حصولك على خدمات الصحة السلوكية التي يحق لك الحصول عليها في إطار برنامج .Medi-Cal

وللحصول على موارد إضافية، يرجى زيارة الموقع الإلكتروني لإدارة الخدمات الاجتماعية في كاليفورنيا:

<https://www.cdss.ca.gov/hearing-requests>

ما حقوقي المتعلقة بجلسة الاستماع العادلة أمام قاضي الولاية؟

يحق لك:

- طلب عقد جلسة استماع أمام أحد قضاة القانون الإداري، المعروفة أيضًا باسم "جلسة استماع عادلة أمام قاضي الولاية"، للنظر في قضيتك.
- الاطلاع على كيفية طلب جلسة استماع عادلة أمام قاضي الولاية.
- الاطلاع على اللوائح التي تنظم إجراءات التمثيل خلال جلسة الاستماع.
- طلب استمرار حصولك على الخدمات خلال إجراءات جلسة الاستماع، وذلك إذا طلبت عقد الجلسة خلال الأطر الزمنية المطلوبة.
- عدم تحمل تكلفة الخدمات المستمرة أثناء انتظار عقد جلسة الاستماع العادلة أمام قاضي الولاية، وذلك في حال كان القرار النهائي مؤيدًا لقرار المقاطعة الذي يؤثر سلبيًا على الاستحقاقات.

متى يمكنني طلب عقد جلسة استماع عادلة أمام قاضي الولاية؟

يمكنك طلب عقد جلسة استماع عادلة أمام قاضي الولاية إذا:

- قدمت طعنًا وتلقيت خطابًا بشأن البتّ في الطعن يخبرك بأن مقاطعةك رفضت الطعن.
- لم يُحلّ تظلمك أو لم يُبتّ في طعنك العادي أو المُعجّل في الوقت المحدد.

كيف يمكنني طلب جلسة استماع عادلة أمام قاضي الولاية؟

يمكنك طلب جلسة استماع عادلة أمام قاضي الولاية:

- عبر الإنترنت: على الموقع الإلكتروني لإدارة قضايا الطعون التابع لإدارة الخدمات الاجتماعية:

<https://acms.dss.ca.gov/acms/login.request.do>

- كتابةً: أرسل طلبك إلى إدارة الرعاية الاجتماعية في المقاطعة عبر العنوان الموضح في الإخطار الخاص بصدور قرار يؤثر سلبيًا على الاستحقاقات، أو أرسله بالبريد إلى:

**California Department of Social Services
State Hearings Division
P.O. Box 944243, Mail Station 9-17-37
Sacramento, CA 94244-2430**

- بالفاكس: 916-651-5210 أو 916-651-2789

يمكنك أيضًا طلب جلسة استماع عادية أو مُعجّلة:

- بالهاتف:

- شعبة جلسات الاستماع، عبر الرقم المجاني **1-800-743-8525** أو **1-855-795-0634**.
- الاستفسارات العامة والرد عليها، مجانًا عبر الهاتف رقم **1-800-952-5253** أو عبر جهاز الاتصالات لضعاف السمع على الرقم **1-800-952-8349**.

هل يوجد موعد نهائي لطلب جلسة استماع عادلة أمام قاضي الولاية؟

يمكنك طلب جلسة استماع عادلة أمام قاضي الولاية خلال 120 يومًا من تاريخ الإخطار الكتابي الصادر عن المقاطعة بقرار البتّ في الطعن. وإذا لم تتلق إخطارًا بقرار يؤثر سلبيًا على الاستحقاقات، فيمكنك التقدم بطلب لعقد جلسة استماع عادلة أمام قاضي الولاية في أي وقت.

هل يمكنني الاستمرار في تلقي الخدمات أثناء مدة انتظاري لقرار جلسة الاستماع العادلة؟

نعم، إذا كنت تتلقى حاليًا خدمات مصرّحًا بها وترغب في الاستمرار في تلقي الخدمات أثناء انتظارك لقرار جلسة الاستماع، فيجب عليك طلب جلسة استماع في غضون 10 أيام من تاريخ ختم البريد الموجود على إخطار قرار البتّ في الطعن أو من تاريخ تسليم الإخطار لك. وبدلًا من ذلك، يمكنك طلب عقد جلسة الاستماع قبل التاريخ الذي تحدده مقاطعةك لإيقاف الخدمات أو تقلييلها.

ملحوظة:

- عند طلب جلسة استماع عادلة أمام قاضي الولاية، يجب عليك الإشارة إلى أنك ترغب في الاستمرار في تلقي الخدمات إلى حين انتهاء إجراءات جلسة الاستماع.
- إذا طلبت الاستمرار في تلقي الخدمات وأكد القرار النهائي لجلسة الاستماع تقليل الخدمات التي تتلقاها أو إيقافها، فلن تكون مسؤولاً عن دفع تكلفة الخدمات التي تلقيتها أثناء انتظار قرار جلسة الاستماع.

متى سيصدر قرار جلسة الاستماع العادلة أمام قاضي الولاية؟

بعد طلب جلسة استماع عادلة أمام قاضي الولاية، قد يستغرق صدور القرار ما يصل إلى 90 يومًا.

هل يمكنني الحصول على جلسة استماع بشكل أسرع؟

إذا كنت ترى أن انتظار كل هذه المدة سيضر بصحتك، فقد تتمكن من الحصول على قرار في غضون ثلاثة أيام عمل. ويمكنك طلب جلسة استماع مُعَجَّلَة إما بتقديم خطاب تكتبه بنفسك أو بأن تطلب من طبيبك العام أو أخصائي الصحة النفسية كتابة خطاب نيابة عنك. ويجب أن يتضمن الخطاب المعلومات الآتية:

1. شرح مُفصَّل يوضح كيف يمكن أن انتظر البت في قضيتك لمدة تصل إلى 90 يومًا يمكن أن يؤدي إلى إلحاق ضرر جسيم بحياتك أو بصحتك أو يؤثر سلبيًا على قدرتك على تحقيق أقصى قدر من الأداء الوظيفي أو الحفاظ عليه أو استعادته.

2. اطلب "جلسة استماع مُعَجَّلَة" وقدم الخطاب مع التماس عقد جلسة الاستماع.

ستنظر شعبة جلسات الاستماع التابعة لإدارة الخدمات الاجتماعية في طلبك لعقد جلسة استماع مُعَجَّلَة، وستُحدّد ما إذا كان يستوفي المعايير. وفي حالة الموافقة على طلبك، سيُحدّد موعد لجلسة استماع، وسيُبت في الأمر في غضون ثلاثة أيام عمل من تاريخ استلام شعبة جلسات الاستماع لطلبك.

التوجيه المسبق

ما المقصود بالتوجيه المسبق؟

يحق لك وضع توجيه مسبق. والتوجيه المسبق هو وثيقة مكتوبة تتعلق برعايتك الصحية، ويُعرّف بها بموجب قانون ولاية كاليفورنيا. وقد يُشار أحياناً إلى التوجيه المسبق بأنه وصية مآل أو توكيل دائم. ويتضمن هذا التوجيه معلومات توضح كيف تودُّ أن تحصل على الرعاية الصحية، أو يحدد التوجيه القرارات التي ترغب في اتخاذها، في حال أصبحت غير قادر على التعبير عن نفسك. وقد يشمل ذلك أموراً مثل الحق في قبول أو رفض العلاج الطبي أو الجراحة أو اتخاذ خيارات أخرى تتعلق بالرعاية الصحية. وفي كاليفورنيا، يتألف التوجيه المسبق من جزأين:

- تعيينك لوكيل (شخص) يتخذ القرارات المتعلقة برعايتك الصحية؛
- وتعليمات الرعاية الصحية الشخصية الخاصة بك.

ويتعين على مقاطعتك توفير برنامج للتوجيه المسبق. كما يتعين عليها تقديم معلومات مكتوبة بشأن سياسات التوجيه المسبق وشرح قانون الولاية إذا طلبت ذلك. وإذا كنت ترغب في الحصول على هذه المعلومات، فيُرجى الاتصال برقم الهاتف الموجود على غلاف هذا الكتيب لمزيد من المعلومات.

ويمكنك الحصول على استمارة للتوجيه المسبق من مقاطعتك أو عبر الإنترنت. وفي كاليفورنيا، يحق لك تقديم تعليمات التوجيه المسبق إلى جميع مقدمي الرعاية الصحية الذين تتعامل معهم. كما يحق لك تعديل التوجيه المسبق أو إلغاؤه في أي وقت.

وللاستفسار عن قانون كاليفورنيا بشأن متطلبات التوجيه المسبق، يمكنك إرسال خطاب إلى:

California Department of Justice
Attn: Public Inquiry Unit
P. O. Box 944255
Sacramento, CA 94244-2550

الحقوق والمسؤوليات

مسؤوليات المقاطعة

ما مسؤوليات مقاطعتي؟

مقاطعتك مسؤولة عما يلي:

- معرفة ما إذا كنت تستوفي المعايير اللازمة للحصول على خدمات الصحة السلوكية من المقاطعة أو من شبكة مقدمي الخدمات التابعة لها.
- تقديم فحص أو تقييم لتحديد ما إذا كنت بحاجة إلى خدمات الصحة السلوكية.
- توفير رقم هاتف مجاني مُتاح على مدار 24 ساعة يوميًا، طوال أيام الأسبوع، لتقديم معلومات عن كيفية الحصول على الخدمات من المقاطعة. ورقم الهاتف مُدرج على غلاف هذا الكُتيب.
- التأكد من وجود عدد كافٍ من مقدمي خدمات الصحة السلوكية بالقرب منك، حتى تتمكن من الحصول على الخدمات التي تغطيها مقاطعتك عند الحاجة.
- إبلاغك وتثقيفك بشأن الخدمات المتاحة من مقاطعتك.
- تقديم الخدمات بلغتك دون أن تتحمل أنت أي تكلفة، وتوفير مترجم شفهي مجانيًا إذا لزم الأمر.
- إمدادك بمعلومات مكتوبة عن الخدمات المتاحة لك بلغات أخرى أو بأشكال بديلة مثل طريقة برايل أو حروف الطباعة الكبيرة. راجع قسم "معلومات إضافية عن مقاطعتك" الموجود في نهاية هذا الكُتيب لمزيد من المعلومات.
- إبلاغك بأي تغييرات مهمة في المعلومات المذكورة في هذا الكُتيب قبل 30 يومًا على الأقل من تاريخ بدء سريانها. ويُعد التغيير مهمًا إذا كان يتعلق بزيادة أو نقصان أعداد أو أنواع الخدمات المُقدَّمة، أو إذا كان يتعلق بزيادة أو نقصان عدد مقدمي الخدمات في الشبكة، أو إذا كان من شأنه أن يؤثر على الخدمات التي تتلقاها من المقاطعة.
- ضمان ربط رعايتك الصحية بأي خطط أو أنظمة أخرى قد تكون ضرورية لتسهيل انتقال خدمات الرعاية بسلاسة. ويشمل ذلك ضمان توفير المتابعة المناسبة لأي إحالات إلى الاختصاصيين أو غيرهم من مقدمي الخدمات، والتأكد من استعداد مقدم الخدمات الجديد لتولي رعايتك.
- ضمان استمرارك في مراجعة مقدم الرعاية الصحية الحالي لفترة زمنية معينة، حتى لو لم يكن ضمن شبكتك. ويُعد ذلك الأمر مهمًا إذا كان تغيير مقدمي الخدمات سيضر بصحتك أو يزيد من احتمالية الحاجة إلى الذهاب إلى المستشفى.

هل وسائل النقل متاحة؟

إذا واجهت صعوبة في حضور مواعيدك الطبية أو مواعيد خدمات الصحة السلوكية، فإن برنامج Medi-Cal يساعد على ترتيب وسائل النقل لك. ويجب توفير وسائل نقل لأعضاء برنامج Medi-Cal الذين لا يستطيعون توفير وسائل نقل بأنفسهم ولديهم ضرورة طبية لتلقي الخدمات المشمولة ببرنامج Medi-Cal. ويوجد نوعان من وسائل النقل لحضور المواعيد:

- وسائل نقل غير طبية: توفر خدمة النقل باستخدام مركبات خاصة أو عامة للأشخاص الذين ليست لديهم أي وسيلة أخرى للوصول إلى أماكن تلقي الرعاية.
- وسائل نقل طبية للحالات غير الطارئة: توفر خدمة النقل بسيارة إسعاف أو سيارة مجهزة للكراسي المتحركة أو سيارة مخصصة لنقل المرضى، وذلك للأشخاص الذين لا يستطيعون استخدام وسائل النقل العامة أو الخاصة.

تتوفر خدمات النقل للذهاب إلى الصيدلية أو لاستلام المستلزمات الطبية الضرورية، والأطراف الصناعية، وأجهزة تقويم العظام، وغيرها من المعدات.

إذا كنت مشتركًا في برنامج Medi-Cal ولكنك غير مسجل في خطة رعاية مُدارة، وتحتاج إلى وسيلة نقل غير طبية للوصول إلى خدمة متعلقة بالرعاية الصحية، فيمكنك الاتصال بمقدم خدمات النقل غير الطبي مباشرة أو بمقدم الخدمات الخاص بك للحصول على المساعدة. وعند اتصالك بشركة النقل، سيطلبون منك معلومات عن تاريخ ووقت موعدك.

وإذا كنت بحاجة إلى خدمة نقل طبي لحالة غير طارئة، فيمكن لمقدم خدماتك أن يصف لك الخدمة وينسق التواصل بينك وبين مقدم خدمات النقل لترتيب رحلتك من وإلى موعدك (أو مواعيدك).

ولمزيد من المعلومات والمساعدة بشأن خدمات النقل، يرجى التواصل مع القائمين على خطة الرعاية المُدارة.

حقوق الأعضاء

ما حقوقي بصفتي متلقي خدمات الصحة السلوكية في برنامج Medi-Cal؟

- بصفتك عضوًا في برنامج Medi-Cal، يحقّ لك الحصول على خدمات الصحة السلوكية الضرورية طبيًا من مقاطعتك. وعند الحصول على خدمات الصحة السلوكية، يحقّ لك ما يلي:
- أن تُعامل باحترام شخصي وبما يحفظ كرامتك وخصوصيتك.
- أن تحصل على شرح واضح ومفهوم لخيارات العلاج المتاحة.
- أن تشارك في القرارات المتعلقة برعايتك الصحية السلوكية. ويشمل ذلك الحق في رفض أي علاج لا ترغب في تلقيه.
- أن تحصل على هذا الكتيب للتعرف على خدمات المقاطعة، والتزاماتها، وحقوقك.
- أن تطلب نسخة من سجلاتك الطبية وأن تطلب تصحيحها عند الضرورة.
- ألا تخضع لأي شكل من أشكال التقييد أو العزل القسري التي قد تُفرض كوسيلة للإكراه أو التأديب أو بهدف التسهيل على الموظفين أو كنوع من الانتقام.
- أن تُتاح لك إمكانية تلقي الرعاية في الوقت المناسب على مدار الساعة طوال أيام الأسبوع في حالات الطوارئ أو الحالات العاجلة أو الأزمات عند الضرورة الطبية.

- أن تحصل، عند الطلب، على المواد المكتوبة بصيغ بديلة مثل طريقة برايل، أو حروف الطباعة الكبيرة، أو التسجيلات الصوتية في الوقت المناسب.
- أن تتلقى خدمات الصحة السلوكية من المقاطعة بما يتوافق مع عقدها مع الولاية فيما يتعلق بتوفر الخدمات، والقدرة الاستيعابية، والتنسيق، والتغطية، والموافقة على الرعاية. ويجب على المقاطعة ما يلي:
 - توظيف عدد كافٍ من مقدمي الخدمات أو إبرام عقود مكتوبة معهم لضمان أن جميع أعضاء برنامج Medi-Cal المؤهلين للحصول على خدمات الصحة السلوكية يحصلون عليها في الوقت المناسب.
 - تغطية الخدمات الضرورية طبيًا خارج الشبكة في الوقت المناسب، إذا لم يكن لدى المقاطعة موظف أو مقدم خدمة مُتعاقد معه يمكنه تقديم تلك الخدمات.
- **ملاحظة:** يجب على المقاطعة التأكد من أنك لا تتحمل أي تكاليف إضافية عند زيارة مقدم خدمة من خارج الشبكة. لمزيد من المعلومات، انظر أدناه:
 - تُعرّف خدمات الصحة السلوكية الضرورية طبيًا للبالغين من العمر 21 عامًا فأكثر بأنها الخدمات المعقولة والضرورية لحماية الحياة، أو لمنع الإصابة بمرض خطير أو إعاقة جسيمة، أو لتخفيف الألم الشديد. أما خدمات الصحة السلوكية الضرورية طبيًا للأفراد دون سن 21 عامًا فتُعرف بأنها الخدمات التي تُسهم في الحفاظ على الحالة الصحية السلوكية، أو دعمها، أو تحسينها، أو جعلها أكثر قابلية للتحمّل.
 - يُقصد بمقدم خدمة من خارج الشبكة أي مقدم خدمة لا يرد اسمه ضمن قائمة مقدمي الخدمات المعتمدين لدى المقاطعة.
 - تقديم رأي طبي ثانٍ من أخصائي رعاية صحية مؤهل داخل الشبكة أو خارجها بناءً على طلبك، دون أي تكلفة إضافية.
 - التأكد من أن مقدمي الخدمات مدربين على تقديم خدمات الصحة السلوكية التي وافقوا على تقديمها.
 - التأكد من أن خدمات الصحة السلوكية التي تغطيها المقاطعة كافية من حيث الكمية والمدة والنطاق لتلبية احتياجات الأعضاء المؤهلين لبرنامج Medi-Cal. ويشمل ذلك التأكد من أن آلية الموافقة على دفع تكاليف الخدمات تستند إلى الضرورة الطبية، وأن معايير الحصول على الخدمة تُطبّق بإنصاف.
 - التأكد من أن مقدمي الخدمات لديها يجرّون تقييمات شاملة، ويتعاونون معك لتحديد أهداف العلاج.
 - تنسيق الخدمات التي تقدّمها مع الخدمات التي تحصل عليها من خلال خطة رعاية مُدارة أو عبر مقدم الرعاية الأولية الخاص بك، عند الضرورة.
- المشاركة في جهود الولاية الرامية إلى تقديم خدمات تراعي الاعتبارات الثقافية للجميع، بما في ذلك الأفراد ذوي الإعاقة المحدودة اللغة الإنجليزية والخلفيات الثقافية والعرقية المتنوعة.
- التعبير عن حقوقك دون أن يؤثر ذلك سلبًا على علاجك.
- تلقي العلاج والخدمات وفقًا لحقوقك الموضحة في هذا الكتيب، وبما يتوافق مع جميع القوانين الفيدرالية وقوانين الولاية المعمول بها، مثل:

- الباب السادس من قانون الحقوق المدنية لعام 1964 كما يُطبق وفق اللوائح الواردة في الجزء 80 من الباب 45 من قانون اللوائح الفيدرالية.
- قانون التمييز على أساس السن لعام 1975 كما يُطبق وفق اللوائح الواردة في الجزء 91 من الباب 45 من قانون اللوائح الفيدرالية.
- قانون إعادة التأهيل لعام 1973.
- الباب التاسع من تعديلات التعليم لعام 1972 (فيما يتعلق بالبرامج والأنشطة التعليمية).
- البابان الثاني والثالث من قانون الأمريكيين ذوي الإعاقة.
- البند 1557 من قانون حماية المرضى والرعاية الميسورة التكلفة.
- قد تمنحك قوانين الولاية حقوقًا إضافية فيما يخص علاج الصحة السلوكية. وللتواصل مع المدافع عن حقوق المرضى في مقاطعتك، يُرجى الاتصال بمقاطعتك عبر رقم الهاتف الوارد على غلاف هذا الكتيب.

قرارات تؤثر سلبيًا على الاستحقاقات

ما حقوقي إذا رفضت المقاطعة تقديم الخدمات التي أرغب في الحصول عليها أو أرى أنني بحاجة إليها؟

إذا قامت المقاطعة برفض أو تقييد أو تقليص أو تأخير أو إنهاء خدمة ترى أنك تحتاج إليها، فيحق لك الحصول على إخطار كتابي من المقاطعة. ويُطلق على ذلك الإخطار اسم "إخطار بقرار يؤثر سلبيًا على الاستحقاقات". كما يحق لك الاعتراض على هذا القرار من خلال طلب طعن. وتوضّح لك الأقسام التالية ماهية هذا الإخطار والخطوات التي يمكنك اتخاذها إذا لم توافق على قرار المقاطعة.

ما المقصود بقرار يؤثر سلبيًا على الاستحقاقات؟

يُعرّف القرار الذي يؤثر سلبيًا على الاستحقاقات بأنه أي إجراء تتخذه المقاطعة من الإجراءات التالية:

- رفض الخدمة المطلوبة أو منح موافقة محدودة عليها. ويشمل ذلك القرارات التي تستند إلى نوع الخدمة أو مستواها، أو الضرورة الطبية، أو مدى ملاءمتها، أو مكان تقديمها، أو مدى فاعلية الاستحقاقات المشمولة بالتغطية؛
- تقليص خدمة سبق الحصول على موافقة بشأنها، أو تعليقها، أو إنهاؤها؛
- رفض سداد تكاليف الخدمة، سواء كليًا أو جزئيًا؛
- عدم تقديم الخدمات في الوقت المناسب؛
- عدم الالتزام بالأطر الزمنية المطلوبة لتسوية التظلمات والطعون. وفيما يلي الأطر الزمنية المطلوبة:
 - إذا تقدمت بتظلم إلى المقاطعة ولم تتلقَ قرارًا مكتوبًا بشأنه في غضون 30 يومًا.
 - إذا تقدمت بطعن إلى المقاطعة ولم تتلقَ قرارًا مكتوبًا بشأنه في غضون 30 يومًا.
 - إذا تقدمت بطعن معجّل ولم تتلقَ ردًا خلال 72 ساعة.
- رفض طلب أحد الأعضاء بالاعتراض على الالتزامات المالية.

ما المقصود بإخطار بقرار يؤثر سلبيًا على الاستحقاقات؟

الإخطار بقرار يؤثر سلبيًا على الاستحقاقات هو خطاب مكتوب ترسله إليك مقاطعتك إذا قررت المقاطعة رفض أو تقييد أو تقليص أو تأخير أو إنهاء خدمات ترى أنت ومقدم الخدمة أنك بحاجة إليها. وسيوضّح الإخطار الإجراءات التي اتبعتها المقاطعة لاتخاذ قرارها، وسيضمن وصفًا للمعايير أو الإرشادات المستخدمة لتحديد ما إذا كانت الخدمة ضرورية من الناحية الطبية أم لا.

ويشمل ذلك رفض ما يلي:

- دفع تكلفة الخدمة.
- مطالبات تتعلق بخدمات غير مشمولة بالتغطية.
- مطالبات بخدمات غير ضرورية طبيًا.
- مطالبات بشأن خدمات قُدمت عبر نظام تقديم خدمات غير صحيح.
- طلب الاعتراض على الالتزامات المالية.

ملحوظة: يُستخدم أيضًا "الإخطار بقرار يؤثر سلبيًا على الاستحقاقات" لإبلاغك في حالة عدم البت في التظلم أو الطعن العادي أو المعجل في غضون المدة الزمنية المطلوبة، أو إذا لم تتلقَّ الخدمات في غضون الأطر الزمنية المعتمدة لدى المقاطعة لتقديم الخدمات.

توقيت إرسال الإخطار

يجب على المقاطعة إرسال الإخطار بالبريد إلى العضو في المواعيد التالية:

- قبل 10 أيام على الأقل من تاريخ البدء في إنهاء أو تعليق أو تقليص خدمة الصحة السلوكية التي تمت الموافقة عليها مسبقًا.
- في غضون يومي عمل من تاريخ اتخاذ قرار برفض السداد، أو اتخاذ قرارات تؤدي إلى رفض أو تأخير أو تعديل كل خدمات الصحة السلوكية المطلوبة أو جزء منها.

هل سأتلقي دائمًا إخطارًا عندما لا أحصل على الخدمات التي أريدها؟

نعم، من المفترض أن تتلقى إخطارًا بأي قرار يؤثر سلبيًا على الاستحقاقات. وإذا لم يصلك هذا الإخطار، فيمكنك تقديم طعن لدى المقاطعة، أو يمكنك طلب جلسة استماع عادلة أمام قاضي الولاية إذا كنت قد أنهيت إجراءات الطعن. وعند التواصل مع المقاطعة، اذكر أنه قد صدر قرار يؤثر سلبيًا على استحقاقاتك ولكنك لم تتلقَّ إخطارًا بذلك. ويتضمن هذا الكتيب معلومات عن كيفية تقديم طعن أو طلب جلسة استماع عادلة أمام قاضي الولاية، كما ينبغي أن تكون هذه المعلومات متاحة في مكتب مقدم الخدمة.

ما المعلومات التي سينتضمها الإخطار؟

سيرد ما يلي في الإخطار الخاص بصدور قرار يؤثر سلبيًا على استحقاقاتك:

- الإجراء الذي اتخذته مقاطعتك وسيؤثر عليك وعلى قدرتك على تلقي الخدمات.
- تاريخ بدء سريان القرار وسبب اتخاذه.
- إذا كان سبب الرفض هو أن الخدمة ليست ضرورية من الناحية الطبية، فسيتضمن الإخطار شرحًا واضحًا لسبب اتخاذ المقاطعة لهذا القرار. وسيتضمن هذا الشرح الأسباب السريرية المحددة التي تجعل الخدمة غير ضرورية طبيًا لحالتك.
- لوائح الولاية أو اللوائح الفيدرالية التي استند إليها القرار.
- حقوقك في تقديم طعن إذا لم توافق على قرار المقاطعة.
- كيفية الحصول على نسخ من الوثائق والسجلات والمعلومات الأخرى المتعلقة بقرار المقاطعة.
- كيفية تقديم طعن لدى المقاطعة.
- كيفية طلب جلسة استماع عادلة أمام قاضي الولاية إذا لم تكن راضيًا عن قرار المقاطعة بشأن طعنك.
- كيفية طلب طعن معجل أو جلسة استماع عاجلة أمام قاضي الولاية.
- كيفية الحصول على المساعدة في تقديم طعن أو طلب جلسة استماع أمام قاضي الولاية.
- المدة المتاحة لك لتقديم طعن أو طلب جلسة استماع أمام قاضي الولاية.
- حقك في الاستمرار في تلقي الخدمات أثناء انتظارك لقرار الطعن أو جلسة الاستماع العادلة أمام قاضي الولاية، وكيفية طلب استمرار تلقي الخدمات، وما إذا كانت تكاليف هذه الخدمات سيغطيها برنامج Medi-Cal.
- الموعد النهائي لتقديم طعن الطعن أو طلب جلسة الاستماع العادلة أمام قاضي الولاية إذا كنت ترغب في استمرار تلقي الخدمات.

ماذا ينبغي أن أفعل عند استلام الإخطار الخاص بقرار يؤثر سلبيًا على الاستحقاقات؟

عندما تتلقى إخطارًا بقرار يؤثر سلبيًا على الاستحقاقات، ينبغي أن تقرأ جميع المعلومات الواردة فيه بعناية. وإذا واجهت صعوبة في فهم الإخطار، فبإمكان المقاطعة مساعدتك. ويمكنك أيضًا الاستعانة بشخص آخر لمساعدتك.

ويمكنك أن تطلب استمرار الخدمة التي تم إيقافها عند تقديم طعن أو طلب جلسة استماع عادلة أمام قاضي الولاية. ويجب عليك طلب استمرار الخدمات في موعد أقصاه 10 أيام تقويمية من تاريخ ختم البريد الوارد على الإخطار أو تاريخ تسليمه إليك، أو قبل تاريخ سريان التغيير.

هل يمكنني الاستمرار في تلقي الخدمات أثناء انتظار قرار الطعن؟

نعم، قد تتمكن من الاستمرار في الحصول على الخدمات في أثناء انتظار القرار. ويعني ذلك أنه يمكنك الاستمرار في زيارة مقدم الخدمة والحصول على الرعاية التي تحتاج إليها.

ما الذي يجب علي فعله للاستمرار في تلقي الخدمات؟

يجب أن تكون مستوفيًا للشروط التالية:

- طلب الاستمرار في تلقي الخدمة خلال 10 أيام تقويمية من تاريخ إرسال المقاطعة للإخطار الخاص بقرار يؤثر سلبيًا على الاستحقاقات، أو قبل التاريخ الذي حددته المقاطعة لإيقاف الخدمة، أيهما أبعد.
- تقديم الطعن في غضون 60 يومًا تقويميًا من التاريخ المذكور في الإخطار الخاص بقرار يؤثر سلبيًا على الاستحقاقات.
- أن يتعلق الطعن بإيقاف أو تقليص أو تعليق خدمة كنت تتلقاها بالفعل.
- أن يؤكّد مقدم الخدمة أنك ما زلت بحاجة إلى هذه الخدمة.
- ألا تكون الفترة الزمنية التي وافقت عليها المقاطعة سابقًا لتقديم هذه الخدمة قد انتهت بعد.

ماذا لو قررت المقاطعة بعد الطعن أنني لا أحتاج إلى الخدمة؟

لن يُطلب منك دفع تكاليف الخدمات التي تلقيتها خلال فترة انتظار قرار البتّ في الطعن.

مسؤوليات العضو

ما هي مسؤولياتي بصفتي عضوًا في برنامج Medi-Cal؟

- من المهم أن تفهم طريقة تقديم خدمات المقاطعة حتى تتمكن من الحصول على الرعاية التي تحتاج إليها. ومن المهم أيضًا:
- حضور جلسات العلاج في مواعيدها المقررة. وستحصل على أفضل النتائج إذا تعاونت مع مقدم الخدمة لوضع أهداف لعلاجك والتزمت بها. وإذا اضطررت إلى التغيب عن موعد، فاتصل بمقدم الخدمة قبل 24 ساعة على الأقل، وحدد موعدًا في يوم ووقت آخرين.
 - احرص دائمًا على حمل بطاقة تعريف مزايا برنامج Medi-Cal (BIC) وبطاقة هوية بها صورة عند حضور جلسات العلاج.
 - أبلغ مقدم الخدمة قبل موعدك إذا كنت بحاجة إلى مترجم شفهي.
 - أطلع مقدم الخدمة على جميع مخاوفك الطبية. فكلما كانت المعلومات التي تشاركها بشأن احتياجاتك أكثر اكتمالًا، كانت نتائج العلاج أفضل.
 - احرص على طرح أي أسئلة لديك على مقدم الخدمة. فمن المهم جدًا أن تستوعب تمامًا المعلومات التي تتلقاها أثناء العلاج.

- التزم بخطوات العمل المخطط لها التي اتفقت عليها مع مقدم الخدمة.
- تواصل مع المقاطعة إذا كانت لديك أي أسئلة بشأن خدماتك، أو إذا واجهت أي مشكلات مع مقدم الخدمة ولم تتمكن من حلها.
- أبلغ مقدم الخدمة والمقاطعة بأي تغييرات تطرأ على معلوماتك الشخصية، مثل: العنوان ورقم الهاتف وأي معلومات طبية أخرى قد تؤثر على قدرتك على المشاركة في العلاج.
- تعامل مع الموظفين المسؤولين عن تقديم العلاج لك باحترام ولطف.
- في حال الاشتباه في وقوع احتيال أو تصرف خاطئ، يُرجى الإبلاغ عنها؛
 - فإدارة خدمات الرعاية الصحية تحت أي شخص يشتبه في وجود احتيال أو هدر أو إساءة استخدام في برنامج Medi-Cal على الاتصال بالخط الساخن الخاص بالاحتيال الخاص ببرنامج Medi-Cal رقم **1-800-822-6222**. وإذا رأيت أن هذه حالة طارئة، فيرجى الاتصال برقم **911** للحصول على مساعدة فورية. والمكالمة مجانية، ويمكن للمُتصل عدم الكشف عن هويته.
 - يمكنك أيضًا الإبلاغ عن حالات الاحتيال أو إساءة الاستخدام المشتبه فيها عبر البريد الإلكتروني fraud@dhcs.ca.gov أو من خلال استخدام الاستمارة الإلكترونية المتاحة على الرابط التالي: <http://www.dhcs.ca.gov/individuals/Pages/StopMedi-CalFraud.aspx>

هل يجب عليّ دفع تكلفة خدمات برنامج Medi-Cal؟

معظم الأشخاص المشتركين في برنامج Medi-Cal لا يتعين عليهم دفع أي شيء مقابل الخدمات الطبية أو خدمات الصحة السلوكية. ولكن في بعض الحالات، قد يُطلب منك دفع رسوم مقابل هذه الخدمات بناءً على إجمالي المال الذي تحصل عليه أو تكسبه كل شهر.

- إذا كان دخلك أقل من الحدود المقررة في برنامج Medi-Cal حسب عدد أفراد أسرتك، فلن تضطر إلى دفع أي مبالغ مقابل الخدمات الطبية أو خدمات الصحة السلوكية.
- إذا كان دخلك يتجاوز الحدود المقررة في برنامج Medi-Cal حسب عدد أفراد أسرتك، فسيُتبع عليك دفع جزء من تكاليف خدماتك الطبية أو خدمات الصحة السلوكية. ويُسمى هذا المبلغ الذي تدفعه "حصّة من التكلفة". وبمجرد سدادك لهذه الحصّة، سيسدّد برنامج Medi-Cal باقي فواتيرك الطبية المغطاة لذلك الشهر. علمًا بأنه لا يجب عليك دفع أي شيء في الأشهر التي لا توجد فيها أي نفقات طبية لك.
- قد يتعين عليك أن "تشارك في دفع" تكلفة أي علاج تتلقاه ضمن برنامج Medi-Cal. ويعني ذلك أن تدفع مبلغًا من مالك الخاص في كل مرة تتلقى فيها خدمة طبية أو تذهب فيها إلى قسم الطوارئ في المستشفى لتلقي خدماتك المعتادة.
- وسيُخبرك مقدم الخدمة إذا كان يجب عليك أن تشارك في دفع تكلفة الخدمة.

إشعار عدم التمييز

التمييز مخالف للقانون. وتلتزم مقاطعة سان دييغو بقوانين الحقوق المدنية على مستوى الولاية والمستوى الفيدرالي. ولا تمارس المقاطعة أي تمييز مخالف للقانون، أو استبعاد للأشخاص، أو معاملتهم بشكل متفاوت بناءً على الجنس أو العرق أو اللون أو الدين أو النسب أو الأصل القومي أو الانتماء العرقي أو السنّ أو الإعاقة الذهنية أو الإعاقة الجسدية أو الحالة الطبية أو المعلومات الوراثية أو الحالة الاجتماعية أو النوع الاجتماعي أو هوية النوع الاجتماعي أو الميل الجنسي.

تُقدّم مقاطعة سان دييغو ما يلي:

• مساعدات وخدمات مجانية للأشخاص ذوي الإعاقة لمساعدتهم على التواصل بشكل أفضل، مثل:

• مترجمي لغة الإشارة المؤهلون

• معلومات مكتوبة بصيغ أخرى (الطباعة بحروف كبيرة، أو طريقة برايل، أو التسجيلات الصوتية، أو

الصيغ الإلكترونية الميسرة)

• خدمات لغوية مجانية للأشخاص الذين ليست الإنجليزية لغتهم الأساسية، مثل:

• مترجمين شفهيين مؤهلين

• معلومات مكتوبة بلغات أخرى

إذا كنت بحاجة إلى هذه الخدمات، فاتصل بخط الحصول على الخدمات والمساعدة في الأزمات المتاح على مدار 24 ساعة في اليوم، طوال أيام الأسبوع على رقم 724-7240 (888). أو إذا كنت تواجه صعوبات في السمع أو النطق، فيرجى الاتصال برقم 711. كما يمكن، بناءً على الطلب، توفير هذه الوثيقة بطريقة برايل، أو الطباعة بحروف كبيرة، أو تسجيلات صوتية، أو صيغ إلكترونية ميسرة.

كيفية تقديم تظلم

إذا كنت تعتقد أن مقاطعة سان دييغو لم تلتزم بتوفير هذه الخدمات، أو مارست تمييزًا غير قانوني بأي شكل آخر بناءً على الجنس أو العرق أو اللون أو الدين أو النسب أو الأصل القومي أو الانتماء العرقي أو السنّ أو الإعاقة الذهنية أو الإعاقة الجسدية أو الحالة الطبية أو المعلومات الوراثية أو الحالة الاجتماعية أو النوع الاجتماعي أو هوية النوع الاجتماعي أو الميل الجنسي، فيمكنك تقديم تظلم إلى وكالات المناصرة التالية. يمكنك تقديم تظلم عبر الهاتف، أو كتابيًا، أو بالحضور الشخصي، أو إلكترونيًا:

• عبر الهاتف:

○ للحصول على مساعدة في تقديم تظلم بشأن خدمات المرضى الداخليين و/أو خدمات

الإقامة العلاجية، يمكنك الاتصال ببرنامج الدفاع عن حقوق المرضى التابع لخدمة الأسر

اليهودية عبر الهاتف رقم 619-282-1134 أو 1-800-479-2233.

- وللحصول على مساعدة في تقديم تظلم بشأن خدمات العيادات الخارجية، يمكنك الاتصال بمركز المستهلك المعني بالثقيف الصحي والدفاع عن حقوق المرضى عبر الرقم المجاني 734-3258 (877) (الهاتف النصي: 1-800-735-2929).
- أو إذا كنت تواجه صعوبات في السمع أو النطق، فيرجى الاتصال برقم 711.

· كتائياً: املأ استمارة الشكوى أو اكتب رسالة وأرسلها إلى:

- في حالة خدمات الرعاية الداخلية في المستشفيات أو المؤسسات العلاجية:

Jewish Family Service of San Diego
Joan & Irwin Jacobs Campus
Turk Family Center Community Services Building
8804 Balboa Avenue
San Diego, CA 92123

- في حالة خدمات العيادات الخارجية:

Consumer Center for Health Education and Advocacy (CCEA)
1764 San Diego Avenue, Suite 100
San Diego, CA 92110

· شخصياً: قم بزيارة عيادة طبيبك أو أي مكان من أماكن مقدم الخدمات المتعاقد مع مقاطعة سان دييغو وأخبرهم أنك تريد تقديم تظلم.

· إلكترونياً: تفضل بزيارة المواقع الإلكترونية التالية:

- في حالة خدمات الرعاية الداخلية في المستشفيات أو المؤسسات العلاجية:

خدمة الأسر اليهودية في سان دييغو:

[https://www.ifssd.org/our-services/adults-families/patient-](https://www.ifssd.org/our-services/adults-families/patient-advocacy/)

[advocacy/](https://www.ifssd.org/our-services/adults-families/patient-advocacy/)

- في حالة خدمات العيادات الخارجية:

مركز المستهلك للثقيف الصحي والمناصرة: [https://www.lasds.org/mental-](https://www.lasds.org/mental-health-and-substance-abuse-patients-rights/)

[health-and-substance-abuse-patients-rights/](https://www.lasds.org/mental-health-and-substance-abuse-patients-rights/)

مكتب الحقوق المدنية – إدارة خدمات الرعاية الصحية في كاليفورنيا

يمكنك أيضًا تقديم شكوى تتعلق بالحقوق المدنية إلى إدارة خدمات الرعاية الصحية في كاليفورنيا، مكتب الحقوق المدنية، عبر الهاتف أو كتابيًا أو إلكترونياً:

- عبر الهاتف: اتصل بالهاتف رقم: **916-440-7370**. وإذا كنت لا تستطيع التحدث أو السمع جيداً، فيرجى الاتصال برقم **711** (خدمة التواصل النصي في ولاية كاليفورنيا).
- كتابيًا: املأ استمارة الشكوى أو أرسل رسالة إلى:

Department of Health Care Services - Office of Civil Rights
P.O. Box 997413, MS 0009
Sacramento, CA 95899-7413

استمارات الشكوى متاحة على الموقع الإلكتروني التالي:

<https://www.dhcs.ca.gov/discrimination-grievance-procedures>

- إلكترونياً: أرسل رسالة عبر البريد الإلكتروني إلى CivilRights@dhcs.ca.gov.

مكتب الحقوق المدنية – وزارة الصحة والخدمات الإنسانية في الولايات المتحدة

إذا كنت تعتقد أنك تعرّضت للتمييز على أساس العرق أو اللون أو الأصل القومي أو السن أو الإعاقة أو الجنس، فيمكنك أيضًا تقديم شكوى تتعلق بالحقوق المدنية إلى وزارة الصحة والخدمات الإنسانية، مكتب الحقوق المدنية، عبر الهاتف أو كتابيًا أو إلكترونياً:

- عبر الهاتف: اتصل بالهاتف رقم: **1-800-368-1019**. وإذا كنت لا تستطيع التحدث أو السمع جيداً، فيرجى الاتصال برقم الهاتف النصي: **1-800-537-7697**.
- كتابيًا: املأ استمارة الشكوى أو أرسل رسالة إلى:

U.S. Department of Health and Human Services
200 Independence Avenue, SW
Room 509F, HHH Building
Washington, D.C. 20201

استمارات الشكوى متاحة على الموقع الإلكتروني التالي:

<http://www.hhs.gov/ocr/office/file/index.html>

- إلكترونياً: تفضل بزيارة بوابة الشكاوى التابعة لمكتب الحقوق المدنية:
<https://ocrportal.hhs.gov/ocr/portal/lobby.jsf>

إشعار بشأن ممارسات الخصوصية

يوجد بيان يصف سياسات المقاطعة وإجراءاتها الرامية إلى الحفاظ على سرية السجلات الطبية، وسوف يُقدّم لك ذلك البيان عند الطلب. إذا كنت قد بلغت السن القانونية للموافقة على خدمات الصحة السلوكية وكنت تتمتع بالقدرة على تقديم تلك الموافقة، فلا يجب عليك الحصول على إذن من أي عضو آخر لتلقي خدمات الصحة السلوكية أو لتقديم مطالبة للحصول على تلك الخدمات.

ويمكنك أن تطلب من مقاطعتك إرسال المراسلات المتعلقة بخدمات الصحة السلوكية إلى عنوان بريدي أو عنوان بريد إلكتروني أو رقم هاتف آخر تختاره. ويُسمى ذلك "طلب الحفاظ على سرية المراسلات". وإذا وافقت على الرعاية، فلن تقدم المقاطعة معلومات عن خدمات الصحة السلوكية التي تتلقاها إلى أي شخص آخر من دون إذن مكتوب منك. وإذا لم تقدم عنوانًا بريديًا أو عنوان بريد إلكتروني أو رقم هاتف، فسترسل المقاطعة المراسلات باسمك إلى العنوان أو رقم الهاتف المسجل في ملفك.

وستُلبى المقاطعة طلباتكم الخاصة بالحفاظ على سرية المراسلات بالشكل والتنسيق الذي طلبتموه. أو ستحرص المقاطعة على أن يكون من السهل تحويل مراسلاتكم إلى الشكل والتنسيق الذي طلبتموه. وسوف ترسلها المقاطعة إلى موقع آخر من اختيارك. ويظل طلب الحفاظ على سرية المراسلات ساريًا حتى تقوم أنت بإلغائه أو حتى تقدم طلبًا جديدًا بشأن المراسلات السرية.

وتوجد معلومات عن كيفية طلب الحفاظ على سرية المراسلات في صفحة Beneficiary & Families على موقع خطة الصحة السلوكية لمقاطعة سان دييغو:

https://www.optumsandiego.com/content/SanDiego/sandiego/en/beneficiary_and_families.ht

[ml](#) في القسم المُعنون "Patient Access API and Member Data Access (DMC-ODS & SMHS)".

تفضل بزيارة الموقع التالي للاطلاع على إشعار ممارسات الخصوصية الخاص بالمقاطعة بجميع اللغات الأساسية:

https://www.sandiegocounty.gov/content/sdc/hhsa/programs/sd/compliance_office/resource/s/privacy/npp.html

مصطلحات ينبغي معرفتها

988 خط النجاة من الانتحار والأزمات: خط هاتفي يوفر دعمًا مجانيًا وسريًا للأشخاص الذين يعانون من أزمة صحية نفسية، بما في ذلك الأفكار الانتحارية. وهو متاح على مدار الساعة طوال أيام الأسبوع لتوجيه المتصلين إلى مستشارين مدربين يمكنهم تقديم المساعدة والدعم.

قاضي القانون الإداري: قاضي ينظر في القضايا المتعلقة بالقرارات التي تؤثر سلبيًا على المزايا والاستحقاقات.

الجمعية الأمريكية لطب الإدمان (ASAM): جمعية طبية مهنية تمثل الأطباء وغيرهم من المهنيين الصحيين المتخصصين في علاج الإدمان. وقد وضعت هذه الجمعية "معايير الجمعية الأمريكية لطب الإدمان"، وهي مجموعة المعايير الوطنية لعلاج الإدمان.

الطعن في القرار: عملية حل الخلاف الذي قد ينشأ بينك وبين المقاطعة بسبب قرار اتخذته المقاطعة بشأن تغطية خدمة مطلوبة. وبعبارة أبسط، هي إجراء يمكن أن تتخذه لطلب إعادة النظر في قرار لا تتفق معه.

واجهات برمجة التطبيقات (APIs): واجهات برمجة التطبيقات (APIs) تُشبه برامج المراسلة التي تسمح لبرامج مختلفة "بأن يتحدث" بعضها مع بعض وبأن تتبادل المعلومات فيما بينها.

التقييم: نشاط خدمي يُهدف إلى تقييم الحالة الراهنة للصحة النفسية أو العاطفية أو السلوكية.

تفويض: منح الإذن أو الموافقة.

مُمثِّل مُفَوَّض: شخص مُخوَّل قانونًا بالتصرف نيابة عن شخص آخر.

الصحة السلوكية: يُقصد بها صحتنا العاطفية والنفسية والاجتماعية. وبعبارة أبسط، تتعلق الصحة السلوكية بطريقة تفكيرنا وشعورنا وتفاعلنا مع الآخرين.

المزايا: خدمات الرعاية الصحية والأدوية المشمولة بهذه الخطة الصحية.

بطاقة تعريف المزايا (BIC): بطاقة هوية للتحقق من تأمينك الصحي في برنامج Medi-Cal.

خدمات تنسيق الرعاية (تنسيق الرعاية): تساعد الناس على التعامل مع نظام الرعاية الصحية.

القائم على الرعاية: شخص يُقدِّم الرعاية والدعم إلى شخص آخر يحتاج إلى المساعدة.

مدير الحالة: ممرض معتمد أو أخصائي اجتماعي يمكنه مساعدة العضو على فهم المشكلات الصحية الرئيسية وترتيب الرعاية مع مقدمي الخدمات للعضو.

إدارة الحالة: هي خدمة لمساعدة الأعضاء على الحصول على ما يلزم من الخدمات الطبية والتثقيفية والاجتماعية والتأهيلية أو غيرها من الخدمات المجتمعية. وهي، بعبارة أخرى، مساعدة الناس على الحصول على ما يحتاجون إليه من الرعاية والدعم.

برنامج التأمين الصحي للأطفال (CHIP): برنامج حكومي يساعد الأسر على الحصول على تأمين صحي لأطفالهم إذا لم يكن بمقدورهم تحمل تكاليفه.

منسق الحقوق المدنية: يضمن المنسق امتثال المنظمة (مثل المدرسة أو الشركة أو الوكالة الحكومية) للقوانين التي تحمي الناس من التمييز.

قائم على المستفيد: شيء يُركّز على احتياجات المستفيد وتفضيلاته.

منظمات مجتمعية: جماعات من الأشخاص يعملون معًا لتحسين مجتمعهم المحلي.

الخدمات المجتمعية للبالغين: خدمات خارجية قائمة على المرافق لتلقي الرعاية التمريضية الماهرة، والخدمات الاجتماعية، والعلاجات، والرعاية الشخصية، وتدريب ودعم الأسرة والقائمين على الرعاية، وخدمات التغذية، والنقل، وخدمات أخرى للأعضاء المؤهلين.

إسعاف مجتمعي: يساعد الأشخاص الذين يعانون من أزمة صحية نفسية في الحصول على الدعم داخل مجتمعهم بدلاً من الذهاب إلى المستشفى.

استمرار الخدمة: انظر استمرار الرعاية.

استمرار الرعاية: إمكانية استمرار أحد أعضاء الخطة في الحصول على خدمات برنامج Medi-Cal من مُقدّم الخدمة الحالي غير المنتمي للشبكة لمدة تصل إلى 12 شهرًا إذا وافق مقدم الخدمة والمقاطعة.

المشاركة في الدفع: مبلغ يدفعه العضو، عادةً في وقت تقديم الخدمة، بالإضافة إلى المبلغ الذي تدفعه شركة التأمين.

الخدمات المشمولة: خدمات برنامج Medi-Cal التي تتحمل المقاطعة مسؤولية دفع ثمنها. وتخضع الخدمات المشمولة لشروط عقد Medi-Cal وأحكامه وقبوله واستثناءاته، ولأي تعديل على العقد، على النحو المذكور في كتيب الأعضاء هذا (المعروف أيضًا باسم دليل التغطية الموحد (EOC) واستمارة الإفصاح).

خدمات تراعي الاعتبارات الثقافية: تقديم خدمات تحترم ثقافة الشخص ولغته ومعتقداته، وتستجيب لها.

أشخاص مُختارون لتقديم دعم مهم: الأشخاص الذين يعتقد العضو أو مقدم الخدمة أنهم مهمون لنجاح العلاج. ويمكن أن يشمل ذلك الوالدين أو الأوصياء القانونيين على القاصر، وأي شخص يعيش في نفس المنزل، وأقارب العضو الآخرين.

DHCS: إدارة خدمات الرعاية الصحية في كاليفورنيا. وهي مكتب الولاية الذي يُشرف على برنامج Medi-Cal.

التمييز: المعاملة غير العادلة أو غير المتكافئة لشخص ما بناءً على عرقه أو جنسه أو دينه أو ميوله الجنسية أو إعاقته أو غير ذلك من السمات.

الفحص الدوري المبكر والتشخيص والعلاج: انظر "برنامج Medi-Cal للأطفال والمراهقين".

خدمات العلاج الأسري: تقديم الدعم والعلاج للأطفال وأسرهم من أجل التصدي لتحديات الصحة النفسية داخل البيئة المنزلية.

خدمات تنظيم الأسرة: خدمات لمنع الحمل أو تأخيرها. وتُقدّم هذه الخدمات للأعضاء الذين هم في سن الإنجاب لتمكينهم من التحكم في عدد الأطفال وفي الفترة الزمنية بين الولادات.

الرسوم مقابل الخدمات في برنامج Medi-Cal: نموذج دفع تُسَدّد فيه أجور مقدمي خدمات الصحة السلوكية مقابل كل خدمة فردية يقدمونها للمريض، بدلاً من دفع رسوم شهرية أو سنوية عن كل مريض. ويشمل هذا البرنامج خدمة Medi-Cal Rx.

المسؤولية المالية: تحمّل مسؤولية سداد دين أو تكلفة.

بيت كافل: أسرة توفر رعاية بديلة على مدار 24 ساعة للأطفال المنفصلين عن والديهم أو الأوصياء عليهم.

الاحتيال: تصرّف متعمّد بهدف الخداع أو التضليل يقوم به شخص يعلم أن الخداع أو التضليل قد يُسفر عن منفعة غير مسموح بها لنفسه أو لشخص آخر.

تغطية برنامج Medi-Cal الكاملة: رعاية صحية مجانية أو منخفضة التكلفة للمقيمين في كاليفورنيا توفر أكثر من مجرد رعاية صحية طارئة، فتقدم خدمات الرعاية الطبية ورعاية الأسنان والصحة النفسية وتنظيم الأسرة ورعاية البصر (العيون). وتشمل أيضًا العلاج من تعاطي الكحول والمخدرات، والأدوية التي يصفها الطبيب، وغير ذلك.

تظلم: تعبير شفهي أو مكتوب من العضو عن عدم رضاه عن خدمة مشمولة ببرنامج Medi-Cal، أو عن خطة رعاية مُدارة، أو عن المقاطعة، أو عن مقدم خدمة تابع لبرنامج Medi-Cal. ولا فرق بين التظلم والشكوى.

الوصي: شخص مسؤول قانونًا عن رعاية شخص آخر والحفاظ على عافيته، وعادة ما يكون ذلك الشخص الآخر طفلاً أو شخصًا لا يستطيع رعاية نفسه.

مستشفى: مكان يتلقى فيه العضو الرعاية الطبية الداخلية والخارجية على يد أطباء وممرضين.

الإدخال إلى المستشفى: دخول المستشفى لتلقي العلاج كمريض داخلي.

مُقدّم الرعاية الصحية الهنود: برنامج رعاية صحية تديره دائرة الصحة الهندية (IHS) أو قبيلة هندية أو برنامج الصحة القبلية أو منظمة قبلية أو منظمة حضرية هندية (UIO)، حسب تعريفات هذه المصطلحات الواردة في البند 4 من قانون تحسين الرعاية الصحية الهندية (البند 1603 من الباب 25 من مدونة قوانين الولايات المتحدة).

التقييم الأولي: تقييم العضو للوقوف على مدى احتياجه إلى خدمات الصحة النفسية أو علاج اضطراب تعاطي مواد الإدمان.

تطهير الجسم من السموم داخل المستشفى: خدمة رعاية طوعية لحالة طبية حادة من أجل إزالة السموم، تُقدّم للأعضاء الذين يعانون من مضاعفات طبية شديدة ناجمة عن أعراض الانسحاب.

نموذج الممارسة الأساسي المتكامل: دليل يُحدّد القيم والمعايير والممارسات الخاصة بالعمل مع الأطفال والشباب والأسر في كاليفورنيا.

أخصائي صحة نفسية مرخص: أي مقدم خدمات مرخص وفقاً لقانون ولاية كاليفورنيا المعمول به، مثل: طبيب مرخص، أخصائي نفسي مرخص، أخصائي اجتماعي سريري مرخص، مستشار سريري مهني مرخص، معالج مرخص لشؤون الزواج والشؤون الأسرية، ممرض معتمد، ممرض مهني مرخص، فيني نفسي مرخص.

مستشفى نفسي مرخص: مرفق مرخص لعلاج الصحة النفسية، ويقدم رعاية داخلية على مدار 24 ساعة للمرضى الذين يعانون من اضطرابات نفسية أو فاقد الأهل أو الذين يشكلون خطراً على أنفسهم أو على غيرهم.

مرفق إقامة علاجية للبالغين: مرافق تقدم خدمات إقامة علاجية غير طبية للبالغين الذين يمرون بمرحلة التعافي من مشكلات تتعلق بإساءة استخدام الكحول أو المخدرات الأخرى.

خطة الرعاية المُدارة: خطة صحية من برنامج Medi-Cal لا تستعين إلا بأطباء ومتخصصين وعيادات وصيديات ومستشفيات معينة للمستفيدين من برنامج Medi-Cal المُسجلين في تلك الخطة.

برنامج Medi-Cal: برنامج ولاية كاليفورنيا المماثل لبرنامج Medicaid الفيدرالي. ويُقدّم برنامج Medi-Cal تغطية صحية مجانية ومنخفضة التكلفة للأشخاص المؤهلين الذين يعيشون في كاليفورنيا.

برنامج Medi-Cal للأطفال والمراهقين: ميزة تُقدّم لأعضاء برنامج Medi-Cal الذين تقل سنهم عن 21 عامًا للمساعدة في الحفاظ على صحتهم. ويجب على الأعضاء إجراء الفحوص الصحية المناسبة لسنهم والفحوص اللازمة لاكتشاف المشكلات الصحية وعلاج الأمراض مبكراً. ويجب عليهم تلقي العلاج اللازم للحالات التي قد تُكتشف في الفحوص. وتُعرف هذه الميزة أيضاً باسم ميزة الفحص المبكر والدوري والتشخيص والعلاج (EPSDT) بموجب القانون الفيدرالي.

أخصائي دعم الأقران في برنامج Medi-Cal: فرد لديه تجربة حياتية مع حالات الصحة السلوكية أو حالات تعاطي مواد الإدمان وهو حالياً في مرحلة التعافي، وقد أكمل متطلبات أحد برامج المقاطعة للحصول على شهادة معتمدة من الولاية، وحصل على شهادة من المقاطعة، ويقدم الخدمات تحت إشراف أخصائي صحة سلوكية مرخص أو حاصل على إعفاء أو مسجّل لدى الولاية.

Medi-Cal Rx: خدمة صيدلانية من خدمات برنامج Medi-Cal التي تُقدّم نظير دفع رسوم، وهي معروفة باسم "Medi-Cal Rx"، وتوفر لجميع أعضاء برنامج Medi-Cal مزايا وخدمات صيدلانية، مثل الأدوية التي تُصرف بوصفة طبية وبعض المستلزمات الطبية.

ضرورة طبيًا (أو الضرورة الطبية): في حالة الأعضاء البالغين من العمر 21 عامًا أو أكثر، تعتبر الخدمة ضرورية من الناحية الطبية إذا كانت معقولة وضرورية لحماية حياة الشخص، أو للوقاية من مرض خطير أو إعاقة كبيرة، أو لتخفيف ألم شديد. وفي حالة الأعضاء الذين تقل سنهم عن 21 عامًا، تعتبر الخدمة ضرورية من الناحية الطبية إذا كان الهدف منها تصحيح أو تخفيف مرض نفسي أو حالة نفسية اكتُشفت من خلال خدمة الفحص.

علاج مدعوم بالأدوية: استخدام أدوية مُعتمدة من إدارة الغذاء والدواء الأمريكية إلى جانب استشارات أو علاجات سلوكية من أجل اتباع نهج "شامل" لعلاج اضطراب تعاطي مواد الإدمان.

عضو: شخص مُسجّل في برنامج Medi-Cal.

أزمة صحية نفسية: حينما يمرّ شخص ما بموقف يؤدي فيه سلوكياته أو أعراضه إلى تعريضه أو تعريض غيره للخطر، وتتطلب عناية فورية.

خطة الصحة النفسية: لكل مقاطعة خطة صحة نفسية مسؤولة عن توفير أو ترتيب خدمات الصحة النفسية المتخصصة لأعضاء برنامج Medi-Cal في مقاطعتهم.

شبكة: مجموعة من الأطباء والعيادات والمستشفيات وغيرهم من مقدمي الخدمات المتعاقدين مع المقاطعة لتقديم الرعاية.

وسائل نقل طبية للحالات غير الطارئة: خدمة النقل بسيارة إسعاف أو سيارة مجهزة للكراسي المتحركة أو سيارة مخصصة لنقل المرضى، وذلك للأشخاص الذين لا يستطيعون استخدام وسائل النقل العامة أو الخاصة.

وسائل نقل غير طبية: وسائل انتقال ذهابًا وإيابًا لتلقي خدمة مشمولة ببرنامج Medi-Cal ومصروح بها من قبل مقدم الخدمة، أو لاستلام الوصفات الطبية والمستلزمات الطبية.

مكتب أمين المظالم: يساعد على حل المشكلات من وجهة نظر محايدة للتأكد من حصول الأعضاء على جميع الخدمات الطبية الضرورية والمغطاة التي تتحمل الخطط مسؤوليتها التعاقدية.

إقامة بديلة: نقل الطفل بشكل مؤقت أو دائم من منزله إلى بيئة أكثر أمانًا، مثل العيش مع أسرة حاضنة أو في دار رعاية جماعية.

مقدم خدمة خارج الشبكة: مقدم خدمة ليس جزءًا من شبكة الجهات المتعاقدة مع المقاطعة.

نفقات تُدفع من المال الخاص: تكلفة شخصية يدفعها العضو نظير تلقي الخدمات المشمولة. ويشمل ذلك الأقساط، والمبالغ التي يشارك متلقي الخدمة في دفعها، أو أي تكاليف إضافية للخدمات المشمولة.

خدمات الصحة النفسية في العيادات الخارجية: خدمات العيادات الخارجية للأعضاء الذين يعانون من حالات صحية نفسية تتراوح شدتها من خفيفة إلى متوسطة، بما في ذلك:

- التقييم والعلاج النفسي للأفراد أو المجموعات
- الاختبارات النفسية لتقييم الحالة النفسية، في حالة وجود حاجة سريرية إليها.
- خدمات العيادات الخارجية لغرض متابعة العلاج الدوائي
- الاستشارات النفسية
- الخدمات المختبرية والمستلزمات والمكملات الغذائية في العيادات الخارجية

مقدم الخدمة المُشارك (أو الطبيب المُشارك): طبيب أو مستشفى أو أخصائي رعاية صحية مُرخص أو منشأة صحية مرخصة، بما في ذلك مرافق رعاية الحالات دون الحادة المتعاقدة مع المقاطعة لتقديم الخدمات المشمولة إلى الأعضاء في الوقت الذي يتلقى فيه العضو الرعاية.

وضع الخطة: نشاط خدمني يتألف من وضع خطط الأعضاء، أو الموافقة على تلك الخطط، أو متابعة تقدّم العضو.

أدوية بوصفة طبية: دواء يشترط القانون لصفه وصفة طبية من مقدم رعاية صحية مرخص، على عكس الأدوية التي تُصرف من دون وصفة طبية.

الرعاية الأولية: تُعرف أيضًا باسم "الرعاية الروتينية". وهي الخدمات الضرورية من الناحية الطبية والرعاية الوقائية، أو زيارات فحص صحة الطفل، أو رعاية المتابعة الروتينية. ويتمثل الهدف من هذه الخدمات في الوقاية من المشكلات الصحية.

مُقدّم الرعاية الأولية: مُقدّم الرعاية الصحية المُرخّص الذي يعتمد عليه العضو في معظم احتياجاته الصحية، وهو يساعد العضو في الحصول على الرعاية التي يحتاج إليها. وقد يكون مُقدّم الرعاية الأولية:

- طبيبًا ممارسًا عامًا
- طبيبًا باطنيًا
- طبيب أطفال
- طبيب أسرة ممارسًا
- طبيبًا لأمراض النساء والتوليد
- مُقدّم رعاية صحية هندیًا
- مركزًا صحيًا مؤهلًا على الصعيد الفيدرالي
- عيادة صحية ريفية
- مُمرّضًا ممارسًا
- مساعد طبيب
- عيادة

إذن مسبق (موافقة مسبقة): الإجراء الذي يجب بموجبه على العضو أو مُقدّم الخدمة له أن يطلب موافقة المقاطعة على خدمات معينة لضمان أن المقاطعة ستغطي تلك الخدمات. والإحالة لا تعني الموافقة. ولا فرق بين الإذن المسبق والموافقة المسبقة.

حل المشكلة: الإجراء الذي يسمح للعضو بحل مشكلة أو الإجابة عن استفسار بشأن أي مسألة تتعلق بمسؤوليات المقاطعة، بما في ذلك تقديم الخدمات.

دليل مقدمي الخدمات: قائمة بمُقدمي الخدمات في شبكة المقاطعة.

حالة طبية نفسية طارئة: اضطراب نفسي تكون أعراضه خطيرة أو شديدة بما يكفي لتسبب في خطر داهم على العضو أو غيره، أو بما يكفي لجعل العضو غير قادر حاليًا على توفير أو استخدام الطعام أو المأوى أو الملابس بسبب الاضطراب النفسي.

اختبار نفسي: اختبار يُساعد على فهم أفكار الشخص ومشاعره وسلوكياته.

إحالة: عندما يقول مُقدّم الرعاية الأولية للعضو إن العضو يمكنه الحصول على الرعاية من مقدم خدمة آخر. وبعض خدمات الرعاية المشمولة بالتغطية تتطلب إحالة وموافقة مسبقة (إذن مسبق).

الخدمات والأجهزة العلاجية الخاصة بالتأهيل أو إعادة التأهيل: خدمات وأجهزة لمساعدة الأعضاء المصابين أو ذوي الإعاقة أو الذين يعانون من حالات مزمنة على اكتساب أو استعادة المهارات النفسية والبدنية.

خدمات الإيواء السكني: تُقدّم سكنًا مؤقتًا ودعمًا للأشخاص المشردين أو الذين يعانون من أزمة سكنية.

فحص: إجراء فحص سريع لتحديد أنسب الخدمات.

حصة من التكلفة: المبلغ الذي يجب أن يدفعه العضو لتغطية نفقاته الطبية قبل أن يدفع برنامج Medi-Cal تكلفة الخدمات.

اضطرابات (مشكلات) عاطفية خطيرة: اضطراب نفسي أو سلوكي أو عاطفي كبير لدى الأطفال والمراهقين يعوق قدرتهم على التصرف في المنزل أو المدرسة أو المجتمع.

أخصائي (أو طبيب متخصص): طبيب يعالج أنواعًا معينة من مشكلات الرعاية الصحية. على سبيل المثال، جراح العظام يعالج كسور العظام، وأخصائي الحساسية يعالج الحساسية، وطبيب القلب يعالج مشكلات القلب. وفي معظم الحالات، سيحتاج العضو إلى إحالة من مُقدّم الرعاية الأولية للذهاب إلى أخصائي.

خدمات الصحة النفسية المتخصصة: خدمات للأعضاء الذين لديهم احتياجات تتعلق بالصحة النفسية وتتجاوز تلك الاحتياجات مستوى الإعاقة الخفيفة والمتوسطة.

قائم على مواطن القوة: النظر إلى ما يستطيع الشخص أن يفعله، بدلاً من التركيز على مشكلاته فقط.

خدمات علاج اضطرابات تعاطي مواد الإدمان: الخدمات التي تساعد الأشخاص الذين يعانون من إدمان المخدرات أو الكحول.

تقديم الخدمات الصحية عن بُعد: طريقة لتقديم خدمات الرعاية الصحية من خلال تكنولوجيات المعلومات والاتصالات لتيسير الرعاية الصحية للمريض.

صدمة: ضائقة عاطفية ونفسية عميقة تنتج عن التعرض لحدث مرعب أو مشاهدته.

خدمات الصحة النفسية المتخصصة التي تراعي الصدمات النفسية: تُدرك هذه الخدمات أن كثيرًا من الأشخاص الذين يعانون من مشكلات الصحة النفسية قد مروا بصدمة مؤلمة، وتقدم هذه الخدمات رعايةً مُراعياً وداعمةً لأولئك الذين تعرضوا للصدمة.

خطة العلاج: خطة لتلبية احتياجات العضو ورصد التقدم المحرز نحو استعادة أفضل مستوى وظيفي ممكن للعضو.

آلة كاتبة مُبرِّقة / جهاز التواصل عن بُعد للصم: أجهزة تُساعد الأشخاص الصم أو ضعاف السمع أو الذين يعانون من صعوبة في النطق على إجراء واستقبال المكالمات الهاتفية. ويُشار إلى الآلة الكاتبة المُبرِّقة في الإنجليزية بالاختصار TTY، ويُشار إلى جهاز التواصل عن بُعد للصم في الإنجليزية بالاختصار TDD.

خدمات مهنية: خدمات تساعد الناس على العثور على وظائف والحفاظ عليها.

قائمة الانتظار: قائمة بأسماء الأشخاص الذين ينتظرون شيئًا غير متوفر حاليًا، ولكنه قد يتوفر في المستقبل.

تسليم سلس: انتقال سلس من مقدم رعاية إلى آخر.

معلومات إضافية عن مقاطعتك

معلومات إضافية خاصة بكل مقاطعة

تقدم مقاطعة سان دييغو الخدمات التالية، وتُعتبر هذه الخدمات التالية اختيارية للمقاطعات المُشاركة:

خدمات الصحة النفسية المتخصصة

- خدمات دعم الأقران في برنامج Medi-Cal
- المعالجة المجتمعية الحازمة (ACT)
- العلاج المجتمعي الحازم في إطار الطب الشرعي (FACT)
- الرعاية المتخصصة المُنسقة (CSC) لأول نوبة دُهان (FEP)
- خدمات نادي الصحة النفسية
- الخدمات المُعززة المُقدّمة من العاملين في مجال الصحة المجتمعية
- التوظيف المدعوم

خدمات علاج الإدمان ضمن برنامج Medi-Cal

- خدمات دعم الأقران في برنامج Medi-Cal
- خدمات التدبير العلاجي التحفيزي
- الخدمات المُعززة المُقدّمة من العاملين في مجال الصحة المجتمعية
- التوظيف المدعوم

يُرجى الرجوع إلى قسم "نطاق الخدمات" لقراءة الأوصاف الكاملة لهذه الخدمات.