

حقوقك خلال هذه العملية

أن تُعامل باحترام وأن تتلقى العلاج باللغة التي تفضلها.

أن تحصل على رأي طبي ثانٍ بشأن علاجك أو أدويتك.

أن تختار شخصًا لينوب عنك. وبموافقة خطية، يمكنك اختيار مقدم خدمات أو مُمَثِّل مُفَوَّض لينوب عنك.

أن تصطحب شخصًا معك إلى الاجتماعات وجلسات الاستماع.

ألا تتعرض لأي تمييز أو عقوبة بسبب تقديم تظلم أو طعن.

أن تُحمى خصوصيتك بموجب القانون.

طرق معالجة المخاوف

إذا كانت لديك مخاوف، فمن الطرق السريعة للتعامل معها أن تتحدث مباشرةً مع مقدم الخدمات أو مدير البرنامج.

وإذا كنت لا توافق على العلاج أو الدواء المقدم لك، فيمكنك أن تطلب رأيًا طبيًا ثانيًا من طبيب آخر في برنامج العلاج، أو عن طريق الاتصال بالهاتف رقم

Access & Crisis Line 1-888-724-7240 (الهاتف النصي: 711). ولن تتحمل أي تكلفة للحصول على رأي طبي ثانٍ.

تعاقبت خدمات الصحة السلوكية في مقاطعة سان دييغو (المُشار إليها فيما يلي باسم الخطة) مع وكالتين لمساعدة الأعضاء على حل المشكلات المتعلقة بخدماتهم الصحية السلوكية. وللحصول على المساعدة في تقديم تظلم أو طعن، يمكنك التواصل مع إحدى الوكالتين المذكورتين أدناه.

في حالة خدمات الرعاية الداخلية في

المستشفيات/ المؤسسات العلاجية، اتصل

على:

JFS PATIENT ADVOCACY

619-282-1134 or 1-800-479-2233

في حالة خدمات العيادات الخارجية، اتصل على:

CCHEA

**(Consumer Center for Health
Education & Advocacy)**

1-877-734-3258



عملية حل المشكلات

التظلمات والطعون

وجلسات الاستماع العادلة أمام قاضي الولاية

**COUNTY OF SAN DIEGO BEHAVIORAL
HEALTH SERVICES**

التظلمات والطعون

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. ويجوز لك تقديم تظلم في أي وقت.

ويجوز لك تقديم **طعن** عندما لا توافق على قرار بشأن الخدمات التي تتلقاها حاليًا أو التي ترغب في الحصول عليها.

فالطعن هو طلب لإعادة النظر في "**إخطار بقرار يؤثر سلبًا على الاستحقاقات**". و"الإخطار بقرار يؤثر سلبًا على الاستحقاقات" هو خطاب رسمي يفيد باتخاذ إجراء يتعلق بالخدمات التي تتلقاها أو التي طلبت الحصول عليها. ويجب تقديم الطعن خلال 60 يومًا تقويميًا من تاريخ استلام الإخطار.

ستتلقى رسالة مكتوبة تؤكد استلام طلب التظلم أو الطعن في غضون 5 أيام تقويمية من استلامه. وخلال 30 يومًا تقويميًا ستتلقى قرارًا مكتوبًا.

ويجوز لك أن تطلب استمرار الحصول على الخدمات أثناء انتظار البت في طعنك. ويجب تقديم الطلب في غضون 10 أيام من تاريخ إرسال "إخطار بقرار يؤثر سلبًا على الاستحقاقات" إليك بالبريد، أو من تاريخ تسليمه لك شخصيًا.

ولن يُطلب منك دفع تكاليف الخدمات المستمرة أثناء انتظار البت في طعنك، أو حتى إذا كان قرار الطعن مؤيدًا لقرار المقاطعة ذي التأثير السلبي على الاستحقاقات.

ويجوز تقديم **طعن مُعجل** إذا كان اتباع الإجراءات المعتادة قد يُعرض الحياة أو الصحة أو القدرة على بلوغ أقصى مستوى من الأداء الوظيفي أو الحفاظ عليه أو استعادته لخطر جسيم. وإذا كان الطعن مستوفيًا لشروط الطعن المُعجل، فستتلقى قرارًا خلال 72 ساعة من تاريخ استلامه.

كيفية تقديم التظلمات والطعون

يمكنك تقديم التظلمات والطعون شفهيًا عبر الهاتف، أو بالحضور شخصيًا إلى وكالة المناصرة (مع العلم أن طلبات الطعون الشفهية يجب أن يتبعها طعن مكتوب). يمكنك أيضًا تقديم طلب مكتوب باستخدام استمارة التظلم والطعن المتاحة في مكتب مقدم الخدمات.

ويجوز لمقدم الخدمات أو الممثل المُفوض أن ينوب عنك في تقديم طلب شفهي أو مكتوب. ولكن الطعون التي يقدمها مقدم الخدمات نيابةً عنك تتطلب موافقتك الخطية.

جلسات الاستماع العادلة أمام قاضي الولاية

إذا استنفدت جميع إجراءات الطعن الخاصة بالخطأ، فيمكنك أن تطلب **جلسة استماع عادلة أمام قاضي الولاية** إذا كنت لا توافق على قرار الطعن النهائي الذي صدر بخصوص خدماتك ويؤثر سلبًا على الاستحقاقات. ويمكنك أيضًا طلب عقد جلسة استماع في حالة عدم صدور قرار الطعن في الوقت المحدد.

ويجب تقديم طلب عقد جلسة استماع عادلة أمام قاضي الولاية خلال 120 يومًا من تاريخ استلامك لقرار الطعن. ويجوز لك أن تطلب الاستمرار في تلقي الخدمات في أثناء انتظار صدور القرار. ويجب تقديم هذا الطلب في غضون 10 أيام من تاريخ قرار الطعن. ولن يُطلب منك دفع أي تكاليف مقابل الخدمات المستمرة أثناء انتظارك جلسة الاستماع، أو حتى إذا كان القرار النهائي مؤيدًا لقرار المقاطعة ذي التأثير السلبي على الاستحقاقات.

للحصول على مساعدة في تقديم طلب جلسة استماع عادلة أمام **Department of Social Services** قاضي الولاية، يمكنك الاتصال مباشرةً بالهاتف رقم 1-800-743-8525 أو زيارة:

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