



إذا كانت لديك مخاوف بشأن خدمات الصحة النفسية التي تتلقاها، فالمساعدة متاحة!

للحصول على مساعدة بشأن خدمات الرعاية الداخلية في المستشفيات/المؤسسات العلاجية، اتصل على:  
**JFS PATIENT ADVOCACY 619-282-1134 or 1-800-479-2233**

للحصول على مساعدة بشأن خدمات العيادات الخارجية، اتصل على:  
**CCHEA (Consumer Center for Health Education & Advocacy) 1-877-734-3258**

توجد استمارات التظلم والطعن مع ظروف مختومة في مكتب مُقدّم الخدمات العلاجية

طرق معالجة المخاوف

يحق لك، بصفقتك عضوًا، أن تحصل على خدمات الصحة السلوكية العالية الجودة، ويحق لك التعبير عن مخاوفك بشأن أي جانب من جوانب خدمات العلاج التي تتلقاها.

• وأسهل وأسرع طريقة للتعامل مع المشكلة هي التحدث إلى مُقدّم الخدمات أو مدير البرنامج.

• وإذا كنت غير راضٍ عن العلاج أو الدواء المقدم لك، فيمكنك أن تطلب رأيًا طبيًا ثانيًا من طبيب آخر في برنامج العلاج، أو عن طريق الاتصال بـ  
**Access and Crisis Line at 1- 888-724-7240 (TTY: 711)**

• ومن خلال إجراءات حل المشكلات الخاصة بالخطة يمكنك:

- a. أن تقدم تظلمًا في أي وقت إذا لم تكن راضيًا عن الخدمات أو إذا شعرت بأن حقوقك تُنتهك.
- b. وأن تتلقى رسالة مكتوبة تفيد باستلام تظلمك، وذلك في غضون 5 أيام تقويمية من تاريخ الاستلام.
- c. وأن تتلقى قرارًا بشأن تظلمك في غضون 30 يومًا تقويميًا من تاريخ تقديمه.
- d. وأن تُفوض شخصًا آخر لينوب عنك فيما يتعلق بتظلمك أو طعنك (بما في ذلك تفويض مُقدم الخدمات أو المحامي).
- وإذا وافقت على تفويض شخص آخر للتصرف نيابة عنك، فقد يُطلب منك التوقيع على استمارة تفويض تسمح للمقاطعة بالإفصاح عن معلوماتك لذلك الشخص.
- e. يمكنك تقديم طعن شفهي أو مكتوب في غضون 60 يومًا تقويميًا في حالة إنهاء خدماتك أو تقليصها أو رفضها.
- f. ستتلقى رسالة مكتوبة تفيد باستلام الطعن، وذلك في غضون 5 أيام تقويمية من تاريخ الاستلام.
- g. ويمكن 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.
- h. ستتلقى قرارًا بشأن طعنك في غضون 30 يومًا تقويميًا في حالة الطعن العادي أو في غضون 72 ساعة في حالة الطعن المعجل.
- i. يمكنك أن تطلب الاستمرار في تلقي الخدمات أثناء انتظارك لصدور قرار في الطعن (خلال 10 أيام من تاريخ إرسال "إخطار بقرار يؤثر سلبيًا على الاستحقاقات" إليك بالبريد أو 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.
- j. يمكنك تقديم طلب جلسة استماع عادلة أمام قاضي الولاية في غضون 120 يومًا من صدور القرار إذا لم تكن راضيًا عن نتائج الطعن أو إذا كنت قد أكملت إجراءات التظلم والطعن الخاصة بالخطة.
- ويمكنك الاتصال مباشرة بإدارة الخدمات الاجتماعية عبر الهاتف رقم 1-800-743-8525 أو زيارة: <https://www.cdss.ca.gov/hearing-requests>
- k. يمكنك أن تطلب الاستمرار في تلقي الخدمات أثناء انتظارك لقرار جلسة الاستماع العادلة (في غضون 10 أيام من تاريخ قرار الطعن). ولن يُطلب منك دفع أي تكاليف مقابل الخدمات المستمرة أثناء انتظارك جلسة الاستماع العادلة، أو حتى إذا كان القرار النهائي مؤيدًا لقرار المقاطعة ذي التأثير السلبي على الاستحقاقات.

#### حقوقك

- أن تُعامل باحترام وأن تتلقى العلاج باللغة التي تفضلها.
- أن تحصل على رأي طبي ثانٍ بشأن علاجك أو أدويةك.
- أن تختار شخصًا لينوب عنك. وبموافقة خطية، يمكنك اختيار مقدم خدمات أو مُمَثِّل مُفوض 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.

للحصول على مزيد من المعلومات عن عملية حل المشكلات وحقوقك، يمكنك:

1. أن تطلب من مقدم الخدمات نسخة من دليل الأعضاء بشأن خدمات الصحة السلوكية في مقاطعة سان دييغو أو أن تطلع على نسخة عبر الإنترنت في صفحة [Beneficiary & Families](http://www.optumsandiego.com) بالموقع الإلكتروني <http://www.optumsandiego.com>.
2. تفضل بزيارة [Behavioral Health Services' Your Rights page](https://www.sandiegocounty.gov/content/sdc/hhsa/programs/bhs/bhs_your_rights.html) عبر الرابط التالي: [https://www.sandiegocounty.gov/content/sdc/hhsa/programs/bhs/bhs\\_your\\_rights.html](https://www.sandiegocounty.gov/content/sdc/hhsa/programs/bhs/bhs_your_rights.html).