

الشفاء ممكّن!



مقاطعة لوس أنجلوس خدمات الصحة السلوكية دليل الأعضاء

فبراير 2026

إدارة الصحة العامة (SAPC) - 1000 ساوث فيرمونت أفنيو، 9-A، صندوق بريد رقم 34، الهامبرا، كاليفورنيا 91803
إدارة الصحة النفسية - 510 شارع ساوث فيرمونت أفنيو، لوس أنجلوس، كاليفورنيا 90020

800-854-7771 (24/7)

NOTICE OF AVAILABILITY OF LANGUAGE ASSISTANCE SERVICES AND AUXILIARY AIDS AND SERVICES

English

ATTENTION: If you need help in your language call 1-800-854-7771 (TTY: 711). Aids and services for people with disabilities, like documents in braille and large print, are also available. Call 1-800-854-7771 (TTY: 711). These services are free of charge.

العربية (Arabic)

يُرجى الانتباه: إذا احتجت إلى المساعدة بلغتك، فاتصل بـ 1-800-854-7771 (TTY: 711). تتوفر أيضًا المساعدات والخدمات للأشخاص ذوي الإعاقة، مثل المستندات المكتوبة بطريقة بريل والخط الكبير. اتصل بـ 1-800-854-7771 (TTY: 711). هذه الخدمات مجانية.

Հայերեն (Armenian)

ՈՒՇԱԴՐՈՒԹՅՈՒՆ: Եթե Ձեզ օգնություն է հարկավոր Ձեր լեզվով, զանգահարեք 1-800-854-7771 (TTY: 711): Կան նաև օժանդակ միջոցներ ու ծառայություններ հաշմանդամություն ունեցող անձանց համար, օրինակ՝ Բրայլի գրատիպով ու խոշորատառ տպագրված կյուրեր: Չանգահարեք 1-800-854-7771 (TTY: 711): Այդ ծառայություններն անվճար են:

ខ្មែរ (Cambodian)

ចំណាំ: បើអ្នក ត្រូវ ការជំនួយ ជាភាសា របស់អ្នក សូម ទូរស័ព្ទទៅលេខ 1-800-854-7771 (TTY: 711)។ ជំនួយ នឹង សេវាកម្ម សម្រាប់ ជនពិការ ដូចជាឯកសារសរសេរជាអក្សរធំ សម្រាប់ជនពិការភ្នែក ឬឯកសារសរសេរជាអក្សរព្រមព្រ័ង ក៏អាចរកបានផងដែរ។ ទូរស័ព្ទមកលេខ 1-800-854-7771 (TTY: 711)។ 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 1-800-854-7771 (TTY: 711)。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 1-800-854-7771 (TTY: 711)。这些服务都是免费的。

فارسی (Farsi)

توجه: اگر می‌خواهید به زبان خود کمک دریافت کنید، با 1-800-854-7771 (TTY: 711) تماس بگیرید. کمک‌ها و خدمات مخصوص افراد دارای معلولیت، مانند نسخه‌های خط بریل و چاپ با حروف بزرگ، نیز موجود است. با 1-800-854-7771 (TTY: 711) تماس بگیرید. این خدمات رایگان ارائه می‌شوند.

हिंदी (Hindi)

ध्यान दें: अगर आपको अपनी भाषा में सहायता की आवश्यकता है तो 1-800-854-7771 (TTY: 711) पर कॉल करें। अशक्तता वाले लोगों के लिए सहायता और सेवाएं, जैसे ब्रेल और बड़े प्रिंट में भी दस्तावेज़ उपलब्ध हैं। 1-800-854-7771 (TTY: 711) पर कॉल करें। ये सेवाएं नि: शुल्क हैं।

Hmoob (Hmong)

CEEB TOOM: Yog koj xav tau kev pab txhais koj hom lus hu rau 1-800-854-7771 (TTY: 711). 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 1-800-854-7771 (TTY: 711). 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 1-800-854-7771 (TTY: 711)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。 1-800-854-7771 (TTY: 711)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 1-800-854-7771 (TTY: 711) 번으로 문의하십시오. 점자나 큰 활자로 된 문서와 같이 장애가 있는 분들을 위한 도움과 서비스도 이용 가능합니다. 1-800-854-7771 (TTY: 711) 번으로 문의하십시오. 이러한 서비스는 무료로 제공됩니다.

ພາສາລາວ (Laotian)

ປະກາດ: ຖ້າທ່ານຕ້ອງການຄວາມຊ່ວຍເຫຼືອໃນພາສາຂອງທ່ານໃຫ້ໃຫ້ທ່ານ 1-800-854-7771 (TTY: 711). ອັງກິດຄວາມຊ່ວຍເຫຼືອແລະການບໍລິການສໍາລັບຄົນພິການ ເຊັ່ນເອກະສານທີ່ເປັນອັກສອນນູນແລະມີໂຕພິມໃຫຍ່ ໃຫ້ໃຫ້ທ່ານ 1-800-854-7771 (TTY: 711). ການບໍລິການເຫຼົ່ານີ້ບໍ່ຕ້ອງເສຍຄ່າໃຊ້ຈ່າຍໃດໆ.

Mien

LONGC HNYOUV JANGX LONGX OC: Beiv taux meih qiemx longc mienh tengx faan benx meih nyei waac nor douc waac daaih lorx taux 1-800-854-7771 (TTY: 711). Liouh lorx jauv-louc tengx aengx caux nzie gong bun taux ninh mbuo wuaaic fangx mienh, beiv taux longc benx nzangc-pokc bun hluc mbiutc aengx caux aamz mborqv benx domh sou se mbenc nzaih bun longc. Douc waac daaih lorx 1-800-854-7771 (TTY: 711). 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 1-800-854-7771 (TTY: 711). ਅਪਾਰਜ ਲੋਕਾਂ ਲਈ ਸਹਾਇਤਾ ਅਤੇ ਸੇਵਾਵਾਂ, ਜਿਵੇਂ ਕਿ ਬ੍ਰੇਲ ਅਤੇ ਮੋਟੀ ਛਪਾਈ ਵਿੱਚ ਦਸਤਾਵੇਜ਼, ਵੀ ਉਪਲਬਧ ਹਨ। ਕਾਲ ਕਰੋ 1-800-854-7771 (TTY: 711). ਇਹ ਸੇਵਾਵਾਂ ਮੁਫਤ ਹਨ।

Русский (Russian)

ВНИМАНИЕ! Если вам нужна помощь на вашем родном языке, звоните по номеру 1-800-854-7771 (линия ТТТ: 711). Также предоставляются средства и услуги для людей с ограниченными возможностями, например документы крупным шрифтом или шрифтом Брайля. Звоните по номеру 1-800-854-7771 (линия ТТТ: 711). Такие услуги предоставляются бесплатно.

Español (Spanish)

ATENCIÓN: si necesita ayuda en su idioma, llame al 1-800-854-7771 (TTY: 711). También ofrecemos asistencia y servicios para personas con discapacidades, como documentos en braille y con letras grandes. Llame al 1-800-854-7771 (TTY: 711). Estos servicios son gratuitos.

Tagalog (Filipino)

ATENSIYON: Kung kailangan mo ng tulong sa iyong wika, tumawag sa 1-800-854-7771 (TTY: 711). Mayroon ding mga tulong at serbisyo para sa mga taong may kapansanan, tulad ng mga dokumento sa braille at malaking print. Tumawag sa 1-800-854-7771 (TTY: 711). Libre ang mga serbisyon ng ito.

ภาษาไทย (Thai)

โปรดทราบ: หากคุณต้องการความช่วยเหลือเป็นภาษาของคุณ กรุณาโทรศัพท์ไปที่หมายเลข 1-800-854-7771 (TTY: 711) นอกจากนี้ ยังพร้อมให้ความช่วยเหลือและบริการต่าง ๆ สำหรับบุคคลที่มีความพิการ เช่น เอกสารต่าง ๆ ที่เป็นอักษรเบรลล์และเอกสารที่พิมพ์ด้วยตัวอักษรขนาดใหญ่ กรุณาโทรศัพท์ไปที่หมายเลข 1-800-854-7771 (TTY: 711) ไม่มีค่าใช้จ่ายสำหรับบริการเหล่านี้

Українська (Ukrainian)

УВАГА! Якщо вам потрібна допомога вашою рідною мовою, телефонуйте на номер 1-800-854-7771 (TTY: 711). Люди з обмеженими можливостями також можуть скористатися допоміжними засобами та послугами, наприклад, отримати документи, надруковані шрифтом Брайля та великим шрифтом. Телефонуйте на номер 1-800-854-7771 (TTY: 711). Ці послуги безкоштовні.

Tiếng Việt (Vietnamese)

CHÚ Ý: Nếu quý vị cần trợ giúp bằng ngôn ngữ của mình, vui lòng gọi số 1-800-854-7771 (TTY: 711). 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 1-800-854-7771 (TTY: 711). Các dịch vụ này đều miễn phí.

قائمة المحتويات

6	لغات إضافية وصيغ بديلة
7	بيانات التواصل مع المقاطعة
8	الغرض من هذا الدليل
9	معلومات عن خدمات الصحة السلوكية
12	الحصول على خدمات الصحة السلوكية
17	اختيار مزود الخدمة
19	حقك في الوصول إلى سجلات الصحة السلوكية ومعلومات دليل مزودي الخدمة عبر الأجهزة الذكية
20	نطاق الخدمات
37	الخدمات المتاحة عبر الهاتف أو خدمة الرعاية الصحية عن بُعد
46	التوجيه الطبي المسبق
47	الحقوق والواجبات
55	إشعار عدم التمييز
58	إشعار ممارسات الخصوصية
59	أهم المصطلحات
66	معلومات إضافية عن المقاطعة التابع لها

لغات إضافية وصيغ بديلة

لغات إضافية

يُرجى الانتباه: إذا احتجت إلى المساعدة بلغتك، فاتصل برقم [1-800-854-7771] (الهاتف النصي: 711). وتتوفر أيضًا المساعدات والخدمات للأشخاص ذوي الإعاقة، مثل المستندات المكتوبة بطريقة برايل والخط الكبير. اتصل برقم [1-800-854-7771] (الهاتف النصي: 711) . هذه الخدمات مجانية.

صيغ بديلة

تتوفر هذه المعلومات بصيغ بديلة، تشمل برايل، وطباعة كبيرة بحجم خط 20 نقطة، ومواد صوتية، وصيغ إلكترونية قابلة للوصول، دون مقابل. يرجى الاتصال برقم هاتف المقاطعة الوارد على غلاف هذا الدليل (الهاتف النصي: 711) الاتصال مجاني.

خدمات الترجمة الشفوية

توفّر المقاطعة خدمات الترجمة الشفوية عبر مترجم مؤهل على مدار الساعة، دون أي تكلفة عليك. لست ملزمًا بالاستعانة بأحد أفراد الأسرة أو الأصدقاء بصفة مترجم. نُثني عن الاستعانة بالقاصرين للترجمة، إلا في حالات الطوارئ. كما تتيح المقاطعة وسائل وأدوات مساندة وخدمات معونة لأحد أفراد الأسرة، أو صديق، أو أي شخص آخر يحسن التواصل معه نيابةً عنك تتاح خدمات الترجمة، والخدمات اللغوية، والخدمات الثقافية دون مقابل. وتتوفر المساعدة على مدار 24 ساعة يوميًا، و 7 أيام أسبوعيًا. لطلب المساعدة اللغوية، أو للحصول على هذا الدليل بلغة أخرى، اتصل برقم هاتف المقاطعة المدوّن على غلاف هذا الدليل (الهاتف النصي: 711) الاتصال مجاني.

بيانات التواصل مع المقاطعة

نحن هنا للمساعدة. تساعدك بيانات الاتصال أدناه على الحصول على الخدمات التي تحتاج إليها.

خط مساعدة مقاطعة لوس أنجلوس للصحة النفسية وخدمات علاج تعاطي المواد
هاتف [800] 854-7771 متاح على مدار الساعة طوال أيام الأسبوع.

إدارة الصحة النفسية بمقاطعة لوس أنجلوس

الموقع الإلكتروني: <https://dmh.lacounty.gov>

دليل مقدمي الخدمات: <https://dmh.lacounty.gov/pd>

وأجهزة برمجة تطبيقات وصول المرضى: <https://dmh.lacounty.gov/our-services/access-your-medical-records/patientaccess/>

إدارة الصحة العامة بمقاطعة لوس أنجلوس – الوقاية من تعاطي المواد والسيطرة عليها.

الموقع الإلكتروني: <http://publichealth.lacounty.gov/sapc>

دليل مقدمي الخدمات: <https://SUDHelpLA.org>

وأجهزة برمجة تطبيقات وصول المرضى: <https://pax.sapc.ph.lacounty.gov/>

إلى من ألبأ إذا راودتني أفكار انتحارية؟

عند تعرّضك أو تعرّض شخص تعرفه لأزمة، لمنع الانتحار والأزمات اتصل على رقم (988)، أو بخط الوقاية الوطنية من

الانتحار اتصل برقم [1-800-273] (داخلي: 8255) وتتاح خدمة الدردشة عبر الموقع: <https://988lifeline.org/>

وللحصول على الخدمات المحلية، اتصل بخط الوصول المتاح. على مدار الساعة والمذكور أعلاه.

الغرض من هذا الدليل

لماذا يجب الاطلاع على هذا الدليل؟

توفّر مقاطعتك خطة للصحة النفسية تشمل خدمات تُعرف باسم "خدمات الصحة النفسية المتخصصة" كما تمتلك المقاطعة نظام تقديم منظم لبرنامج Drug Medi-Cal، يوفّر خدمات منع تعاطي الكحول أو المخدرات، وتُعرف باسم "خدمات اضطرابات تعاطي المواد". وتشكل هذه الخدمات معًا ما يُعرف بـ "خدمات الصحة السلوكية"، ويتعين حصولك على معلومات عنها لتتمكن من الحصول على الرعاية اللازمة. يشرح هذا الدليل حقوقك ومزاياك، ويقدم إرشادات حول كيفية الحصول على الرعاية، ويجب على كثير من أسئلتك. يشرح هذا الدليل استحقاقاتك وطرق الحصول على الرعاية. وسيجيب أيضًا عن الكثير من حقوقك.

ستتعرف على ما يلي:

- طرق الاستفادة من خدمات الصحة السلوكية في المقاطعة.
- المزايا التي يمكنك الوصول إليها.
- الاجراءات المتبعة عند وجود استفسار أو مشكلة.
- حقوقك وواجباتك بصفقتك عضوًا في المقاطعة.
- أي معلومات إضافية عن المقاطعة، موضحة في نهاية الدليل.

إذا لم تطلع على هذا الدليل الآن، احتفظ به للرجوع إليه لاحقًا. يُستعمل هذا الدليل مع الكتاب الذي استلمته عند تسجيلك للحصول على مزايا Medi-Cal. لأي استفسار عن استحقاقاتك اتصل بالمقاطعة عبر الرقم الموجود على غلاف الدليل.

مصدر المعلومات الإضافية عن Medi-Cal

للاطلاع على مزيد من المعلومات حول برنامج Medi-Cal، تفضل بزيارة موقع إدارة خدمات الرعاية الصحية على

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

لمزيد من المعلومات عن Medi-Cal.

معلومات عن خدمات الصحة السلوكية

كيف تعرف أنك أو شخص تعرفه بحاجة إلى مساعدة؟

يمر العديد من الأشخاص بفترات صعبة قد تؤثر على صحتهم النفسية أو تؤدي إلى اضطرابات تعاطي المواد. فتذكّر أن المساعدة متاحة دائماً. وإذا كنت أنت أو أحد أفراد عائلتك مؤهلاً للحصول على خدمات برنامج Medi-Cal وتحتاجون خدمات الصحة السلوكية، اتصلوا بخط الوصول المتاح على مدار الساعة على غلاف هذا الدليل. ويمكن لخطّة الرعاية المُدارة تسهيل التواصل مع المقاطعة عند الحاجة لخدمات لا تغطيها الخطّة. ستوفر المقاطعة المساعدة لإيجاد مقدم الخدمات المناسب.

تساعدك القائمة أدناه في تحديد ما إذا كنت أنت أو أحد أفراد عائلتك بحاجة إلى مساعدة. فظهور أكثر من علامة أو استمرارها لفترة طويلة قد يشير إلى مشكلة تحتاج إلى تقييم مهني. فقد يشير ذلك إلى مشكلة أكثر خطورة تتطلب تدخلاً متخصصاً. فيما يلي بعض العلامات الشائعة التي قد تستدعي المساعدة في الصحة النفسية أو اضطرابات تعاطي المواد:

الأفكار والمشاعر

- تقلبات مزاجية شديدة قد تحدث بلا سبب ظاهر، وتشمل ما يلي:
 - قلق أو خوف زائد
 - حزن عميق أو شعور بانخفاض المزاج
 - سعادة مفرطة أو شعور بالقدرة المطلقة
 - مزاج متقلب أو غضب مستمر لفترة طويلة
- أفكار متعلقة بالانتحار.
- تركيز مفرط على تعاطي الكحول أو المخدرات والسعي إليها.
- اضطرابات في التركيز أو الذاكرة أو التفكير أو الكلام دون سبب واضح.
- سماع أو رؤية أو الإحساس بأشياء يصعب تفسيرها أو ينفي الآخرون وجودها.

الأعراض الجسدية

- اضطرابات جسدية قد تحدث دون سبب ظاهر،
 - صداع
 - ألم في المعدة
 - نوم زائد أو قليل
 - أكل زائد أو قليل
 - عدم القدرة على الكلام بوضوح

- تدهور المظهر الخارجي أو اهتمام شديد بالمظهر، مثل:
 - فقدان أو زيادة وزن مفاجئة.
 - احمرار العينين واتساع غير طبيعي للحدقات.
 - روائح غريبة في النفس أو الجسم أو الملابس.

الأعراض السلوكية

- مواجهة عواقب سلوكية نتيجة تغيّرات في الصحة النفسية أو تعاطي الكحول أو المخدرات، مثل:
 - مشكلات في العمل أو المدرسة
 - صعوبات في العلاقات مع الآخرين أو الأسرة أو الأصدقاء
 - نسيان الالتزامات
 - عدم القدرة على أداء الأنشطة اليومية المعتادة
- الانعزال عن الأصدقاء أو العائلة أو الأنشطة الاجتماعية
- تصرفات سرية أو الحاجة الخفية للمال
- التورط في مشكلات قانونية بسبب تغيّرات في الصحة النفسية أو تعاطي الكحول أو المخدرات.

الأعضاء دون سن 21 عامًا

كيف أعرف أن الطفل أو الشخص دون سن 21 بحاجة إلى مساعدة؟

يمكنك التواصل مع المقاطعة أو خطة الرعاية المُدارة لإجراء فحص وتقييم لطفلك أو المراهق إذا لاحظت ظهور علامات على حالة صحية سلوكية إذا كان الطفل أو المراهق مؤهلاً للحصول على برنامج Medi-Cal وأظهر الفحص أو التقييم الحاجة لخدمات الصحة السلوكية، ستقوم المقاطعة بترتيب تلقيه لهذه الخدمات. ويمكن لخطة الرعاية المُدارة أيضًا تسهيل التواصل مع المقاطعة إذا رأت أن الطفل أو المراهق بحاجة إلى خدمات لا تغطيها الخطة. كما تتوفر أيضًا خدمات للأباء الذين يشعرون بضغوط من مسؤولياتهم الأبوية.

يُسمح للقاصرين الذين تبلغ أعمارهم 12 عامًا أو أكثر بالحصول على علاج أو استشارة الصحة النفسية الخارجية دون موافقة الوالدين إذا رأى المختص أنّ القاصر ناضج بما يكفي للمشاركة في الخدمات السلوكية. كما يمكن للقاصرين من نفس العمر تلقي الرعاية الطبية والاستشارة لعلاج مشكلات مرتبطة باضطرابات تعاطي المواد دون موافقة الوالدين، إلا إذا قرر المختص بعد التشاور مع القاصر أن مشاركة الوالدين أو الوصي ضرورية.

تساعدك القائمة أدناه في تحديد ما إذا كان طفلك أو المراهق بحاجة إلى مساعدة. ظهور أكثر من علامة أو استمرارها لفترة طويلة قد يشير إلى مشكلة تحتاج إلى تقييم مهني. فقد يشير ذلك إلى مشكلة أكثر خطورة تتطلب تدخلاً متخصصاً. فيما يلي بعض العلامات التي ينبغي مراقبتها:

- صعوبة في التركيز أو البقاء ساكناً، مما قد يعرضهم للخطر أو يسبب مشاكل في المدرسة
- قلق أو مخاوف شديدة تعيق الحياة اليومية.
- خوف مفاجئ وشديد دون سبب، أحياناً مع زيادة معدل ضربات القلب أو التنفس.
- شعور بحزن عميق أو الانعزال عن الآخرين لمدة أسبوعين أو أكثر، يؤثر على الأنشطة اليومية
- تقلبات مزاجية حادة تسبب مشاكل في العلاقات
- تغيرات كبيرة في التصرفات والسلوكيات
- الامتناع عن الأكل أو القىء المتعمد أو استخدام أدوية لفقدان الوزن
- تعاطي الكحول أو المخدرات بشكل متكرر
- تصرف عنيف خارج عن السيطرة قد يضر بالذات أو الآخرين
- وجود خطط جدية أو محاولات لإيذاء الذات أو الانتحار
- مشاجرات متكررة، استخدام أسلحة، أو خطط جدية لإلحاق الأذى بالآخرين

الحصول على خدمات الصحة السلوكية

ما هي سُبُل الحصول على خدمات الصحة السلوكية؟

عند الحاجة إلى خدمات الصحة السلوكية، بما في ذلك الصحة النفسية أو علاج اضطرابات تعاطي المواد، اتصل بالمقاطعة على الرقم الموجود على غلاف هذا الدليل. وعقب الاتصال، سيُجرى لك فحص أولي ويُحدد موعد لتقييم الخدمة المطلوبة.

بإمكانك كذلك طلب خدمات الصحة السلوكية من خطة الرعاية المُدارة إذا كنت عضوًا بها. وعند استيفائك معايير الوصول، تساعدك الخطة في إجراء التقييم للحصول على هذه الخدمات عبر المقاطعة. ولا توجد طريقة خاطئة للحصول على الخدمات. فقد تتمكن من تلقي خدمات الصحة السلوكية عبر خطة الرعاية المُدارة بالإضافة إلى خدمات المقاطعة. ويمكنك الاستفادة من هذه الخدمات من خلال مزود خدمات الصحة السلوكية إذا رأى مزود الخدمات الخاص بك أن الخدمات مناسبة سريريًا، مع ضمان التنسيق وتجنب التكرار.

بالإضافة إلى ذلك، ضع في اعتبارك ما يلي:

- يمكن أن يوجّهك شخص أو جهة أخرى إلى المقاطعة للحصول على خدمات الصحة السلوكية، مثل طبيبك العام، المدرسة، أحد أفراد العائلة، الوصي، خطة الرعاية المُدارة، أو جهات مقاطعة أخرى. وفي العادة، يحتاج الطبيب أو خطة الرعاية المُدارة لموافقتك أو موافقة ولي الأمر للطفل لإجراء الإحالة مباشرة، إلا عند وجود حالة طارئة.
- يتعين على المقاطعة قبول طلبك لإجراء تقييم أولي يحدد مدى استيفائك معايير الحصول على خدمات الصحة السلوكية.
- تُقدّم خدمات الصحة السلوكية عبر المقاطعة أو عبر مزودي خدمات تتعاقد معهم، بما في ذلك العيادات، مراكز العلاج، المنظمات المجتمعية، أو مقدمو الخدمة المستقلون.

أين يمكنني الحصول على خدمات الصحة السلوكية؟

تتوفر خدمات الصحة السلوكية في المقاطعة التي تقيم بها، ويمكن الوصول إليها خارج المقاطعة عند الحاجة. وتقدّم كل مقاطعة خدمات الصحة السلوكية للأطفال، والشباب، والبالغين، وكبار السن. وإذا كنت تحت سن 21، فستحصل على تغطية ومزايا إضافية عبر برنامج الفحص الدوري المبكر والتشخيصي والعلاجي. ولمزيد من المعلومات، يُرجى الرجوع لقسم "الفحص الدوري المبكر والتشخيصي والعلاجي" في هذا الدليل.

توفّر المقاطعة الدعم للعثور على مزود خدمة يلبي احتياجاتك. ويتعين إحالتك إلى أقرب مزود خدمة إلى منزلك، أو ضمن معايير زمنية أو مكانية مناسبة لتلائم احتياجاتك.

متى يمكنني الحصول على خدمات الصحة السلوكية؟

على المقاطعة الالتزام بمعايير مواعيد الخدمات عند جدولة مواعيدك. لخدمات الصحة النفسية، يُحدد الموعد كما يلي:

- خلال 10 أيام عمل من طلبك غير العاجل لبدء الخدمات مع خطة الصحة النفسية؛
- خلال 48 ساعة للحالات العاجلة التي لا تشترط موافقة مسبقة؛
- خلال 96 ساعة للحالات العاجلة التي تشترط موافقة مسبقة؛
- خلال 15 يوم عمل عند طلب موعد غير عاجل مع طبيب نفسي؛
- خلال 10 أيام عمل بعد الموعد السابق للمواعيد غير العاجلة للمتابعة في الحالات المستمرة.

فيما يخص خدمات اضطرابات تعاطي المواد، يجب أن توفر المقاطعة الموعد كالاتي:

- خلال 10 أيام عمل من طلبك غير العاجل للبدء بالعلاج الخارجي أو المكثف الخارجي مع مزود الخدمة.
- خلال 48 ساعة للحالات العاجلة التي لا تشترط موافقة مسبقة.
- خلال 96 ساعة للحالات العاجلة التي تشترط موافقة مسبقة.
- خلال 3 أيام عمل عند طلب خدمات برنامج العلاج من المخدرات
- ويُحدد موعد متابعة غير عاجل خلال 10 أيام للعلاج المستمر، باستثناء بعض الحالات التي يحددها مقدم العلاج.

قد تطول أوقات الانتظار إذا رأى مزود الخدمة أن ذلك مناسب طبيًا ولا يهدد صحتك. وإذا وُضعت على قائمة انتظار وشعرت أن مدة الانتظار تضر بصحتك، اتصل بالمقاطعة على الرقم المدرج على غلاف هذا الدليل. ويحق لك تقديم تظلم إذا لم تتلق الرعاية في الوقت المناسب. للمزيد حول تقديم التظلمات، انظر قسم "إجراءات التظلم" في هذا الدليل.

ما هي خدمات الطوارئ؟

تُقدّم خدمات الطوارئ للأعضاء الذين يمرون بحالة طبية مفاجئة، بما في ذلك الطوارئ النفسية. وتُعد الحالة الطبية طارئة إذا كانت الأعراض شديدة لدرجة أن أي شخص عادي قد يتوقع حدوث مضاعفات خطيرة فورًا، وقد تتضمن ألمًا شديدًا:

- يُعرض صحة الشخص (أو صحة الجنين) لخطر شديد.

- يسبب ضررًا خطيرًا لوظائف الجسم.

- يسبب تلفًا جسيمًا لأي عضو أو جزء من الجسم

تحدث الحالة الطارئة النفسية عندما يعتقد الشخص العادي أن شخصًا ما:

- يشكل خطرًا حاليًا على نفسه أو الآخرين نتيجة حالة نفسية مؤكدة أو مشتبه بها.
- عاجز فورًا عن تلبية احتياجاته الأساسية، مثل الغذاء، أو الملبس، أو المأوى، أو السلامة الشخصية، أو الحصول على الرعاية الطبية الضرورية، بسبب حالة نفسية مؤكدة أو مشتبه بها و/أو اضطراب تعاطي مواد شديد.

تتوفر خدمات الطوارئ على مدار 24 ساعة يوميًا، سبعة أيام في الأسبوع لأعضاء Medi-Cal. ولا تتطلب خدمات الطوارئ موافقة مسبقة. حيث يغطي برنامج Medi-Cal الحالات الطارئة سواء كانت ناجمة عن حالة صحية جسدية أو نفسية (أفكار، مشاعر، أو سلوكيات تسبب ضيقًا و/أو خللاً للفرد أو للآخرين). وإذا كنت مسجلًا في Medi-Cal، لن تصلك فاتورة مقابل زيارة قسم الطوارئ، حتى لو تبين لاحقًا أن الحالة لم تكن طارئة. وفي حال شعورك بحالة طارئة، اتصل بالرقم 911 أو توجه إلى أي مستشفى أو مركز طبي طلبًا للمساعدة.

من يحدد الخدمات التي سأحصل عليها؟

أنت، ومزود الخدمة، والمقاطعة جميعكم تشاركون في تحديد الخدمات التي تحتاج إليها. حيث سيتحدث معك مختص في الصحة السلوكية لمساعدتك على تحديد نوع الخدمات المطلوبة.

لا تحتاج لمعرفة تشخيص محدد أو حالة سلوكية معينة لطلب المساعدة. ويمكنك تلقي بعض الخدمات أثناء قيام مزود الخدمة بإجراء التقييم.

إذا كنت دون سن 21، يمكنك أيضًا الحصول على خدمات الصحة السلوكية إذا كانت لديك حالة سلوكية ناتجة عن صدمة، أو مشاركة في نظام رعاية الطفل، أو تورط في العدالة الجنائية للشباب، أو التشرّد. وبالإضافة إلى ذلك، يتعين على المقاطعة توفير الخدمات الطبية اللازمة لدعم حالتك السلوكية. وتشكل الخدمات التي تحافظ على الحالة، أو تدعمها، أو تحسنها، أو تجعلها أكثر قابلية للتحمّل، خدمات طبية ضرورية.

قد تتطلب بعض الخدمات موافقة مسبقة من المقاطعة. وتشمل الخدمات التي تحتاج موافقة مسبقة: الخدمات المكثفة في المنزل، والعلاج النهاري المكثف، والتأهيل النهاري، والخدمات السلوكية العلاجية، والرعاية العلاجية في الأسر البديلة، وخدمات الإقامة لاضطرابات تعاطي المواد. لمزيد من المعلومات اتصل بالمقاطعة على الرقم الموجود على غلاف هذا الدليل.

يجب أن تلتزم عملية الموافقة في المقاطعة بمواعيد محددة.

- في حالات الموافقة القياسية لخدمات اضطرابات تعاطي المواد، يتعين على المقاطعة اتخاذ قرار في غضون خمسة (5) أيام عمل.

○ يمكن تمديد المدة حتى 14 يومًا تقويميًا إضافيًا إذا طلبت ذلك أنت أو مزود الخدمة، أو رأت المقاطعة أن من مصلحتك الحصول على معلومات إضافية من مزود الخدمة. فعلى سبيل المثال، قد تتمكن المقاطعة من الموافقة على طلب مزود الخدمة عند توفر المعلومات، وإلا سيُرفض الطلب. وفي حالة التمديد، ستلتقى إشعارًا كتابيًا من المقاطعة يوضح ذلك التمديد.

- في حالة الموافقة المسبقة القياسية لخدمات الصحة النفسية، تتخذ المقاطعة قرارها بسرعة تتناسب مع حالتك، على ألا تتجاوز مدة البت خمسة (5) أيام عمل من استلام الطلب.

○ على سبيل المثال، إذا كان الالتزام بالموعد القياسي قد يهدد حياتك أو صحتك أو قدرتك على الوصول إلى أعلى مستوى من الأداء أو الحفاظ عليه أو استعادته، يتعين على المقاطعة تسريع قرار الموافقة وإصدار إشعار خلال فترة لا تتجاوز 72 ساعة من استلام طلب الخدمة، بحسب حالتك الصحية. ويجوز تمديد هذه الفترة حتى 14 يومًا تقويميًا إضافيًا إذا طلبت أنت أو مزود الخدمة ذلك، أو إذا رأت المقاطعة أن التمديد يصب في مصلحتك.

في كلتا الحالتين، إذا مدّدت المقاطعة مهلة قرار الموافقة، سيصلك إشعار كتابي يوضح التمديد. وإذا لم تتخذ المقاطعة قرارًا ضمن المواعيد المحددة، أو رفضت، أو أجلت، أو خفّضت، أو أوقفت الخدمات، سيصلك إشعار بقرار سلبي يوضح ذلك، ويبين لك حقك في تقديم استئناف، مع تزويدك بالمعلومات اللازمة لكيفية تقديمه.

يمكنك طلب مزيد من المعلومات من المقاطعة حول إجراءات الموافقة لديها.

في حال عدم موافقتك على قرار المقاطعة بشأن الموافقة، يحق لك تقديم استئناف. ولمزيد من التفاصيل، انظر قسم “حل المشكلات” في هذا الدليل.

ما المقصود بالضرورة الطبية؟

يجب أن تكون الخدمات التي تتلقاها ذات ضرورة طبية وملاءمة سريرية لحالتك. وللأعضاء بعمر 21 سنة فأكثر، تُعد الخدمة ضرورية طبيًا عندما تكون ضرورية ومعقولة لحماية حياتك، أو منع مرض أو إعاقة كبيرة، أو تخفيف ألم حاد.

لمن هم دون 21 عامًا، تُعد الخدمة ضرورية طبيًا إذا كانت تصحح أو تحافظ أو تدعم أو تحسّن الحالة السلوكية أو تجعلها أكثر احتمالًا. وتُغطّى هذه الخدمات ضمن برنامج الفحص الدوري المبكر والتشخيصي والعلاجي، كونها ضرورية طبيًا.

كيف أحصل على خدمات الصحة النفسية الأخرى التي لا تغطيها المقاطعة؟

إذا كنت مسجلًا في خطة الرعاية المدارة، يمكنك الحصول على خدمات الصحة النفسية الخارجية التالية عبر خطتك:

- تقييم وعلاج الصحة النفسية، بما في ذلك العلاج الفردي والجماعي وعلاج الأسرة.
- الفحوص النفسية والنفسية العصبية عند الحاجة السريرية لتقييم الحالة النفسية.
- الخدمات الخارجية لمراقبة الأدوية الموصوفة.
- الاستشارة النفسية الطبية.

للحصول على أي من الخدمات السابقة، اتصل بخطة الرعاية المدارة مباشرة. وإذا لم تكن مسجلاً في خطة الرعاية المدارة، يمكنك الاستفادة من هذه الخدمات عبر مزودين أو عيادات تقبل Medi-Cal، مع إمكانية مساعدة المقاطعة في إيجاد مزود أو عيادة مناسبة.

يمكن لأي صيدلية تقبل برنامج Medi-Cal صرف الوصفات الطبية لعلاج الحالة النفسية. يُرجى العلم أن معظم الأدوية الموصوفة، والمقدمة عبر برنامج Medi-Cal Rx، تُغطى ضمن برنامج Medi-Cal بنظام الدفع مقابل الخدمة وليس عبر خطة الرعاية المدارة الخاصة بك.

ما الخدمات الأخرى المتوفرة لعلاج اضطرابات تعاطي المواد من خلال خطط الرعاية المدارة أو برنامج Medi-Cal بنظام الدفع مقابل الخدمة؟

توفر خطط الرعاية المدارة خدمات اضطرابات تعاطي المواد في الرعاية الأولية، وتشمل فحص التبغ والكحول والمخدرات غير المشروعة. كما تغطي هذه الخطط خدمات اضطرابات تعاطي المواد للأعضاء الحوامل، بالإضافة إلى الفحص والتقييم، التدخلات القصيرة، وتحويل الأعضاء بعمر 11 عامًا فأكثر إلى العلاج المناسب. وتشمل الخدمات أيضاً العلاج الدوائي للإدمان (المعروف بالعلاج المساعد دوائياً) في الرعاية الأولية، والمستشفيات، وأقسام الطوارئ، وغيرها من الأماكن المتعاقد عليها. كما توفر الخطط خدمات الطوارئ اللازمة لتثبيت حالة العضو، بما في ذلك إزالة السموم الطوعية الداخلية.

كيف يمكنني الحصول على خدمات Medi-Cal الأخرى، بما في ذلك الرعاية الأولية؟

إذا كنت مسجلاً في خطة الرعاية المدارة، تتولى المقاطعة إيجاد مزود الخدمة المناسب. وإذا لم تكن مشتركاً في الخطة ولديك برنامج Medi-Cal العادي (بنظام الدفع مقابل الخدمة)، يمكنك الذهاب لأي مزود يقبل برنامج Medi-Cal. ويتعين إبلاغ مزود الخدمة بأن لديك Medi-Cal قبل بدء العلاج لتجنب فرض رسوم. بإمكانك الاستفادة من مزود خدمة خارج الخطة لخدمات تنظيم الأسرة.

لماذا قد أحتاج إلى خدمات الاستشفاء النفسي الداخلي؟

يمكن قبولك في المستشفى إذا كانت لديك حالة نفسية أو علامات على حالة نفسية لا يمكن علاجها بأمان في مستوى رعاية أقل، وبسبب الحالة النفسية أو أعراضها، كنت:

- تشكل خطراً على نفسك أو الآخرين أو الممتلكات.
- غير قادر على تلبية احتياجاتك الأساسية من طعام أو ملابس أو سكن أو سلامة شخصية أو رعاية طبية ضرورية.
- معرض لخطر جسدي شديد.
- طرأ تدهور ملحوظ ومؤخر في قدرتك على الأداء بسبب حالة نفسية.
- تحتاج إلى تقييم نفسي أو علاج دوائي أو علاج آخر يتطلب الإقامة في المستشفى.

اختيار مزود الخدمة

كيف أجد مزودًا للخدمات الصحية السلوكية التي أحتاجها؟

يتعين على المقاطعة نشر دليل مزود الخدمات الحالي على الإنترنت. مرفق رابط الدليل في قسم الاتصال بالمقاطعة في هذا الدليل. حيث يحتوي الدليل على مواقع مزودي الخدمة، والخدمات التي يقدمونها، ومعلومات إضافية لتسهيل وصولك للرعاية، بما في ذلك الخدمات الثقافية واللغوية المتوفرة لديهم.

في حال وجود استفسارات عن مزودي الخدمة الحاليين أو رغبتك بالحصول على دليل محدث، تفضل بزيارة موقع المقاطعة أو الاتصال بالرقم الموجود على غلاف هذا الدليل. كما يمكنك طلب قائمة مزودي الخدمة كتابيًا أو عبر البريد.

تنويه: قد تحدد المقاطعة بعض القيود على اختيار مزود خدمات الصحة السلوكية. فعند بدء تلقي الخدمات، يمكنك طلب أن تقدم لك المقاطعة خيارًا أوليًا لا يقل عن مزودين اثنين. كما يتعين السماح لك بتغيير مزود الخدمة لاحقًا، مع تقديم خيار من مزودين اثنين على الأقل عند الإمكان. وتقع على المقاطعة مسؤولية ضمان وصولك السريع إلى الرعاية وتوفير عدد كافٍ من مزودي الخدمة بالقرب منك لضمان حصولك على خدمات الصحة السلوكية المشمولة عند الحاجة.

أحيانًا، يقرر مزودو الخدمات المتعاقدون مع المقاطعة التوقف عن تقديم خدمات الصحة السلوكية، إما بعدم تجديد العقد مع المقاطعة أو بعدم قبول Medi-Cal. وعند حدوث ذلك، ويتعين على المقاطعة محاولة إشعار كل مستفيد كتابيًا. حيث يجب أن يصلك الإشعار قبل 30 يومًا تقويميًا من تاريخ التوقف، أو خلال 15 يومًا بعد علم المقاطعة بتوقف مزود الخدمة. وفي هذه الحالة، يمكن للمقاطعة السماح لك بالاستمرار في تلقي الخدمات من مزود الخدمة السابق إذا وافقت أنت ومزود الخدمة، وهو ما يُعرف بـ "استمرارية الرعاية" كما هو موضح أدناه.

تنويه: يحق للأفراد من السكان الأمريكيين الأصليين وسكان الأسكا الأصليين المؤهلين لـ Medi-Cal، والذين يعيشون في مقاطعات مشاركة في نظام Drug Medi-Cal المنظم، الحصول على خدمات هذا النظام من خلال مزود الرعاية الصحية الهنود.

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

إذا كنت تتلقى بالفعل خدمات الصحة النفسية من خلال خطة رعاية مُدارة، فيمكنك الاستمرار في تلقي الرعاية من ذلك المزود حتى مع تلقيك خدمات صحة نفسية من مزود آخر، بشرط تنسيق الخدمات بين المزودين وألا تكون الخدمات المقدمة متماثلة.

بالإضافة إلى ذلك، إذا كنت تتلقى خدمات تابعة لخطة صحة نفسية أخرى، أو خطة رعاية مُدارة، أو من مزود خدمة-Medi-Cal فردي، يمكنك طلب "استمرارية الرعاية" للبقاء مع مزود الحالي لمدة تصل إلى 12 شهرًا. ويُنصح بطلب استمرارية

الرعاية إذا كان استمرارك مع مزود الخدمة الحالي ضروريًا لمتابعة العلاج الجاري أو إذا كان الانتقال إلى مزود خدمة جديد قد يضر بحالتك النفسية بشكل كبير. ويُمكن منح طلب استمرارية الرعاية في حال تحقق الشروط التالية:

- لديك علاقة مستمرة مع مزود الخدمة المطلوب وقد زرت مزود الخدمة خلال الـ 12 شهرًا الماضية.
- تحتاج للبقاء مع مزود الخدمة الحالي لمتابعة العلاج الجاري لمنع ضرر جسيم على صحتك أو لتقليل خطر الاستشفاء أو الإدماج المؤسسي.
- مزود الخدمة مؤهل ويستوفي اشتراطات Medi-Cal.
- يوافق مزود الخدمة على شروط خطة الصحة النفسية للتعاقد والدفع مقابل الخدمات.
- يشارك مزود الخدمة الوثائق ذات الصلة مع المقاطعة حول حاجتك للخدمات.

هل يمكنني الاستمرار في تلقي خدمات اضطرابات تعاطي المواد من مزود الخدمة الحالي؟

يمكنك طلب الاحتفاظ بمزود خارج الشبكة لفترة محددة في حال:

- لديك علاقة مستمرة مع مزود الخدمة المطلوب وقد تلقيت خدماته قبل تاريخ انتقالك إلى مقاطعة تتعامل بنظام Drug Medi-Cal المنظم.
- استمرار العلاج مع مزود الخدمة الحالي ضروري لتجنب ضرر جسيم للصحة أو لتقليل خطر الاستشفاء أو الإيداع المؤسسي.

حقك في الوصول إلى سجلات الصحة السلوكية ومعلومات دليل مزودي الخدمة عبر الأجهزة الذكية

يمكنك استخدام تطبيق على الكمبيوتر أو الجهاز اللوحي أو الهاتف الذكي للوصول إلى سجلات الصحة السلوكية والبحث عن مزود. قد تُقدّم المقاطعة على موقعها معلومات تساعدك في اختيار التطبيق المناسب. ولمزيد من التفاصيل حول إمكانية الوصول، تواصل مع المقاطعة بالرجوع إلى قسم "معلومات الاتصال بالمقاطعة" في هذا الدليل.

نطاق الخدمات

إذا استوفيت معايير الحصول على خدمات الصحة السلوكية، تتوفر لك الخدمات التالية وفق حاجتك. وسيعمل مزود الخدمة معك لتحديد الخدمات الأنسب لك.

خدمات الصحة النفسية المتخصصة

خدمات الصحة النفسية

- تشمل خدمات الصحة النفسية العلاج الفردي أو الجماعي أو العائلي لمساعدة الأشخاص على اكتساب مهارات التكيف في الحياة اليومية. كما تشمل هذه الخدمات جهود مزود الخدمة لتحسين الرعاية، مثل تقييم حاجتك للخدمة وفعاليتها، ووضع خطة العلاج لتحديد أهداف العلاج والخدمات المطلوبة، والتعاون مع العائلة والأشخاص المهمين في حياتك (بعد موافقتك) لدعم قدراتك اليومية وتحسينها.
- تُقدّم خدمات الصحة النفسية في العيادة، أو مكتب مزود الخدمة، أو المنزل، أو أماكن مجتمعية أخرى، كما يمكن تقديمها عبر الهاتف أو عبر خدمة الرعاية الصحية عن بُعد (الهاتف أو الفيديو). وسيتعاون معك مزود الخدمة والمقاطعة لتحديد عدد المواعيد وتكرار الخدمات بما يناسبك.

خدمات المساعدة الدوائية

- تشمل هذه الخدمات وصف الأدوية النفسية وإعطائها وصرفها ومتابعتها، مع تقديم التثقيف حولها عند الحاجة. ويمكن تقديمها في العيادة، ومكتب الطبيب، والمنزل، وأماكن مجتمعية، وعبر الهاتف، أو عن طريق خدمة الرعاية الصحية عن بُعد (الهاتف أو الفيديو).

إدارة الحالات المستهدفة

- تهدف هذه الخدمة إلى مساعدة الأعضاء في الوصول إلى الخدمات الطبية، والتعليمية، والاجتماعية، والمهنية، والتأهيلية، أو أي خدمات مجتمعية أخرى التي قد يصعب عليهم الحصول عليها بمفردهم بسبب حالتهم النفسية. وتشمل إدارة الحالات الموجهة، دون حصر:
 - وضع خطة الخدمة؛
 - التواصل والتنسيق وإحالة المستفيد إلى الخدمات المناسبة؛
 - متابعة تقديم الخدمات لضمان وصول المستفيد إلى الخدمات وفعالية نظام تقديمها؛
 - مراقبة تقدم المستفيد وتحقيق أهدافه.

خدمات التدخل في الأزمات

- تُصمم هذه الخدمة للتعامل مع الحالات العاجلة التي تحتاج إلى تدخل فوري. ويهدف التدخل في الأزمات إلى مساعدة الأفراد في المجتمع لتجنب الاستشفاء. وقد تستمر الخدمة حتى ثماني ساعات، وتُقدّم في العيادة، أو مكتب مزود الخدمة، المنزل، أو أي مكان مجتمعي، كما يمكن تقديمها عبر الهاتف أو من خلال خدمة الرعاية الصحية عن بُعد.

خدمات التثبيت في حالات الأزمات

- تُصمّم هذه الخدمة للتعامل مع الحالات العاجلة التي تحتاج إلى تدخل فوري. وتستمر خدمات التثبيت في حالات الأزمات أقل من 24 ساعة، ويجب تقديمها في منشأة صحية مرخصة على مدار الساعة، أو في برنامج خارجي بالمستشفى، أو في موقع مزود معتمد لتقديم هذه الخدمة.

خدمات الإقامة العلاجية للبالغين

- تقدّم هذه الخدمات العلاج النفسي للأشخاص الذين يعانون من حالات نفسية وقيمون في مرافق سكنية مرخصة، مع دعم تطوير مهاراتهم. تتوفر الخدمة 24 ساعة يوميًا، سبعة أيام أسبوعيًا، ولا تشمل تغطية Medi-Cal لتكاليف الإقامة والطعام.

خدمات الإقامة العلاجية في حالات الأزمات

- تُقدّم هذه الخدمات لعلاج الأزمات النفسية أو الانفعالية الشديدة مع تنمية المهارات، باستثناء الحالات التي تتطلب رعاية نفسية استشفائية. وتتوافر الخدمات 24 ساعة يوميًا، سبعة أيام في الأسبوع، داخل مرافق مرخصة. ولا تشمل تغطية «Medi-Cal» نفقات السكن والإعاشة.

خدمات العلاج النهاري المكثف

- برنامج علاجي يومي منظم للصحة النفسية موجّه لمجموعة من المستفيدين، ممّن قد تستلزم حالتهم الإقامة في مستشفى أو مرفق رعاية على مدار الساعة، لمدة ثلاث ساعات يوميًا، ويتضمن جلسات علاجية وعلاجًا نفسيًا وأنشطة لبناء المهارات.

إعادة التأهيل النهاري:

- يساعد البرنامج الأشخاص المصابين بحالات نفسية على اكتساب مهارات التكيف والمهارات الحياتية لإدارة الأعراض على نحو أفضل. ويمتدّ لثلاث ساعات يوميًا كحد أدنى، ويتضمن علاجًا وأنشطة لتنمية المهارات.

خدمات الاستشفاء النفسي الداخلي

- تُقدّم الخدمات داخل مستشفى نفسي حاصل على ترخيص. ويحدّد مختصّ في الصحة النفسية ضرورة تلقي علاج

مكثف مستمر على مدار اليوم للحالة النفسية. وفي حال ثبوت الضرورة، يقيم العضو بالمستشفى إقامة كاملة طوال اليوم.

خدمات مرافق الصحة النفسية

- تُتاح هذه الخدمات داخل مرافق صحة نفسية مرخصة، تختص بالعلاج التأهيلي المستمر للحالات النفسية الخطيرة. وترتبط هذه المرافق باتفاقيات مع مستشفيات أو عيادات مجاورة لتأمين الرعاية الصحية الجسدية اللازمة. ويقتصر القبول على المرضى الذين لا تستدعي حالتهم الجسدية علاجًا يفوق نطاق العلاج الخارجي.

خدمات التدخل السلوكي العلاجي

تقدم خدمات التدخل السلوكي العلاجي تدخلات علاجية مكثفة خارجية وقصيرة المدى للأعضاء دون سن 21. وتُخصّص هذه الخدمات لكل عضو وفق حالته، وتستهدف من يعاني اضطرابات عاطفية شديدة أو يمرّ بأزمة أو تغيير ضاغط ويحتاج دعمًا قصير المدى.

تُعد هذه الخدمات جزءًا من خدمات الصحة النفسية المتخصصة التي توفرها المقاطعة للأشخاص ذوي المشكلات العاطفية الشديدة. للحصول على خدمات العلاج السلوكي العلاجي، يجب أن تكون تحت 21 عامًا، مستفيدًا من Medi-Cal بالشمول الكامل، وأن تتلقّى خدمة صحة نفسية.

- إذا كنت تعيش في المنزل، يمكن لأحد موظفي خدمات العلاج السلوكي العلاجي العمل معك بشكل فردي للحد من المشكلات السلوكية الشديدة، بهدف تفادي الحاجة للانتقال إلى مستوى رعاية أعلى، مثل دار جماعية للأطفال والشباب دون سن 21 الذين يعانون من مشكلات عاطفية شديدة.
- إذا كنت مقيمًا في مرفق خارج المنزل، يمكن لموظف خدمات العلاج السلوكي العلاجي العمل معك لمساعدتك على العودة إلى المنزل أو إلى بيئة قائمة على الأسرة، مثل دار رعاية بالتبني.

تعمل خدمات العلاج السلوكي معك ومع عائلتك أو مقدم الرعاية أو الوصي لتعلّم طرق جديدة للتعامل مع السلوكيات المشكلة وتعزيز السلوكيات التي تساعدك على النجاح. وستعمل أنت وموظف الخدمة والعائلة أو مقدم الرعاية أو الوصي كفريق لمعالجة السلوكيات المشكلة لفترة محددة حتى لا تكون هناك حاجة للخدمات. حيث تحتوي خطة خدمات العلاج السلوكي العلاجي على ما ستقوم به أنت والعائلة أو مقدم الرعاية أو الوصي وموظف الخدمة، بالإضافة إلى مواعيد ومكان تقديم الخدمات. ويمكن لموظف الخدمة تقديم الدعم في أي مكان تحتاج فيه إلى المساعدة، مثل المنزل، دار الرعاية بالتبني، أو المدرسة، أو برنامج العلاج النهاري، أو أماكن أخرى في المجتمع.

خدمات التنسيق المكثف للرعاية

هي خدمة إدارة حالات موجهة تساعد في التقييم، وتخطيط الرعاية، وتنسيق الخدمات للأطفال والمراهقين دون سن 21 المؤهلين للحصول على Medi-Cal بالشمول الكامل والذين يُحالون إليها لضرورة طبية. وتُقدّم الخدمة وفق نموذج الممارسة الأساسية المتكامل، وتشمل إنشاء فريق الطفل والأسرة لضمان خلق تواصل صحي وفَعَال بين الطفل، وعائلته، والأنظمة الخدمية المرتبطة بالطفل.

يشمل فريق الطفل والأسرة الدعم المهني (مثل منسقي الرعاية، ومزودي الخدمة، ومديري الحالات من وكالات خدمة الطفل)، والدعم الطبيعي (مثل الأسرة، والجيران، والأصدقاء، ورجال الدين)، وأشخاص آخرون يعملون معًا لوضع وتنفيذ خطة العمل. ويهدف الفريق إلى دعم الأطفال والعائلات وضمان وصولهم إلى أهدافهم.

تتضمن هذه الخدمة أيضًا منسقًا يتولى ما يلي:

- ضمان حصول الطفل على الخدمات الطبية الضرورية وتنسيقها وتقديمها بطريقة فردية، موجهة للعميل، ومراعية للثقافة واللغة.
- التأكد من أن الدعم والخدمات تلبي احتياجات الطفل.
- تنسيق العمل بين جميع المعنيين بالطفل، بما في ذلك العائلة ومزودو الخدمة وغيرهم.
- مساعدة الوالد أو مقدم الرعاية في تلبية احتياجات الطفل.
- تأسيس فريق الطفل والأسرة وتقديم الدعم المستمر له.
- التأكد من توفير الرعاية من الأنظمة الخدمية الأخرى عند الحاجة.

خدمات منزلية مكثفة

- تُقدّم هذه الخدمات بشكل فردي لكل مستفيد، مع تدخلات تركز على نقاط القوة لتحسين الحالات النفسية التي قد تعيق أداء الطفل أو المراهق. وتهدف إلى تمكين الطفل أو المراهق من تطوير المهارات اللازمة للنجاح في المنزل والمجتمع، ودعم الأسرة لمساعدته على ذلك.
- تُقدّم الخدمات المنزلية المكثفة من خلال نموذج الممارسة الأساسية المتكامل من خلال فريق الطفل والأسرة، مع الاعتماد على خطة الخدمات الشاملة للعائلة. وهذه الخدمات متاحة للأطفال والمراهقين دون سن 21 المؤهلين للحصول على Medi-Cal بالشمول الكامل، ويُشترط وجود إحالة بناءً على الضرورة الطبية لتلقيها.

الرعاية العلاجية بالتبني

- يوفر نموذج الرعاية العلاجية بالتبني خدمات صحة نفسية متخصصة ومكثفة، قصيرة المدى ومراعية للصدمات، للأطفال دون سن 21 ذوي الاحتياجات العاطفية والسلوكية المعقدة. وتُصمم الخدمات لكل مستفيد بشكل فردي، ويعيش

الأطفال مع أولياء رعاية علاجية مدربين، وخاضعين للإشراف، ويتلقون الدعم اللازم

العلاج التفاعلي بين الوالد والطفل

- يُعد برنامج العلاج التفاعلي بين الوالد والطفل برنامجًا يهدف إلى مساعدة الأطفال الذين تتراوح أعمارهم بين 2 و 7 سنوات ويعانون من سلوكيات صعبة، كما يساعد الوالدين أو مقدمي الرعاية على تعلم طرق جديدة للتعامل معها، مثل الغضب أو عدم الالتزام بالقواعد.
- خلال برنامج العلاج التفاعلي بين الوالد والطفل، يضع الوالد أو مقدم الرعاية سماعة أثناء اللعب مع الطفل في غرفة لعب خاصة، ويراقبه المعالج من غرفة أخرى أو عبر الفيديو، ويقدم له الإرشادات عبر السماعة. حيث يهدف المعالج إلى تعليم الوالد أو مقدم الرعاية كيفية تعزيز السلوك الصحي وتقوية العلاقة مع الطفل.

العلاج الأسري الوظيفي

- برنامج العلاج الأسري الوظيفي هو برنامج قصير ومركّز يقدم المشورة للأسر والشباب بين 11 و 18 عامًا الذين يظهرون سلوكيات صعبة أو يواجهون صعوبة في التعامل مع مشاعرهم، مثل خرق القواعد، والشجار، أو استخدام المخدرات.
- يعمل برنامج العلاج الأسري الوظيفي مع أسرة الشباب وأحيانًا مع أعضاء آخرين من نظام دعمهم، مثل المعلمين أو الأطباء، بهدف تقليل السلوكيات غير الصحية لدى الشباب.

برنامج العلاج متعدد الأنظمة

- برنامج العلاج متعدد الأنظمة هو برنامج أسري للشباب بين 12 و 17 عامًا الذين يعانون من صعوبات سلوكية كبيرة. وغالبًا ما يُستخدم للشباب الذين لديهم مشاكل مع القانون، أو المعرضين لخطر الانخراط في مشاكل قانونية، أو لخطر فقدان الإقامة في المنزل بسبب سلوكهم.
- يعمل برنامج العلاج متعدد الأنظمة مع الأسرة وداعمي المجتمع لمساعدة الشباب على مواجهة سلوكيات مثل خرق القانون أو تعاطي المخدرات. كما يساعد الوالدين على اكتساب مهارات للتعامل مع هذه السلوكيات في المنزل، مع الأقران، أو في أماكن أخرى ضمن المجتمع.
- يتيح برنامج العلاج متعدد الأنظمة للوالدين ومقدمي الرعاية تعلم طرق فعالة لمواجهة تحديات الأطفال والمراهقين، والتعامل بشكل أفضل مع المشكلات في المنزل، مع الأصدقاء، أو في الحي. ويحترم البرنامج التنوع الثقافي ويركّز على دعم الأسر في منازلهم ومجتمعاتهم، ويشمل التعاون مع المدارس والشرطة والمحاكم.
- قد تختلف وتيرة لقاءات الأسر مع البرنامج، فقد تحتاج بعض الأسر إلى متابعة قصيرة، بينما يجتمع آخرون لمدة ساعتين يوميًا أو أسبوعيًا. يستمر هذا الدعم عادة لمدة 3 إلى 5 أشهر.

إعادة الاندماج للأشخاص الخاضعين لإجراءات العدالة

- تُقدّم خدمات صحية شاملة للأشخاص الخاضعين لإجراءات العدالة قبل الإفراج عنهم بما يصل إلى 90 يومًا. وتشمل هذه الخدمات إدارة حالات إعادة الاندماج، والاستشارات والعلاج في مجال الصحة السلوكية، ودعم الأقران، وتنقيف المرضى، وخدمات الأدوية، والتخطيط لما بعد الإفراج، وخدمات المختبرات والتصوير، وتوفير معلومات الأدوية، إضافة إلى الدعم والمساعدة على الالتحاق بالجهة العلاجية المناسبة، مثل برامج علاج المخدرات لمواصلة العلاج الدوائي بعد الإفراج.
- يشترط للحصول على هذه الخدمات الانتماء إلى Medi-Cal أو برنامج تأمين صحة الأطفال CHIP، مع انطباق أحد الشرطين الآتيين:

- أن يكون المستفيد دون 21 عامًا وموجودًا في منشأة احتجاز للأحداث.
- أو أن يكون بالغًا محتجزًا ويستوفي متطلبات الرعاية الصحية الخاصة بالبرنامج.
- للاستفسار، يُرجى الاتصال بالمقاطعة عبر رقم الهاتف المبيّن على غلاف هذا الكتيب.
- لمزيد من المعلومات حول هذه الخدمة، يُرجى التواصل مع المقاطعة عبر رقم الهاتف المدوّن على غلاف هذا الدليل.

خدمات الدعم من الأقران في برنامج Medi-Cal (قد تختلف حسب المقاطعة).

- تعرّز خدمات دعم الأقران في Medi-Cal التعافي، والمرونة، والمشاركة، والتفاعل الاجتماعي، والاعتماد على الذات، والمناصرة الذاتية، وتنمية شبكات الدعم الطبيعية، والتعرّف إلى مواطن القوة، وذلك من خلال أنشطة منظّمة. ويمكن تقديم هذه الخدمات لك أو لشخص/أشخاص الدعم المهمّين الذين تحدّدهم، كما يمكن الحصول عليها بالتزامن مع تلقّيك خدمات الصحة النفسية الأخرى أو خدمات نظام ميدي-كال المنظّم لعلاج تعاطي المخدرات. ويُعدّ اختصاصي دعم الأقران في خدمات Medi-Cal شخصًا لديه خبرة حياتية سابقة في مجالات الصحة السلوكية أو اضطرابات تعاطي المواد، وهو في مرحلة التعافي، وقد استوفى متطلبات برنامج اعتماد معتمد من الولاية على مستوى المقاطعة، وحصل على اعتماد من المقاطعة، ويعمل بإشراف مختص صحة سلوكية مرخّص أو معتمد أو مسجّل لدى الولاية.
- تشمل خدمات دعم الأقران ضمن Medi-Cal الإرشاد الفردي والجماعي، ومجموعات تعليمية لتنمية المهارات، وتوجيه المستفيدين إلى الموارد المتاحة، وخدمات تعزيز الانخراط في علاج الصحة السلوكية، وأنشطة علاجية مثل دعم المناصرة الذاتية.
- قد يستحق الأعضاء دون سن 21 هذه الخدمة ضمن برنامج الفحص الدوري المبكر والتشخيصي والعلاجي، بغضّ النظر عن المقاطعة التي يقيمون فيها.
- خدمات دعم الأقران في Medi-Cal متاحة للمقاطعات المشاركة فقط. للتحقق مما إذا كانت مقاطعتك توفر هذه الخدمة، يُرجى الرجوع لقسم "معلومات إضافية عن مقاطعتك" في نهاية هذا الدليل.

خدمات التدخل الطارئ المتنقلة

- تقدّم خدمات التدخل الطارئ المتنقلة للأشخاص الذين يواجهون أزمة في الصحة النفسية.
- يقدّم مقدمو الرعاية الصحية خدمات التدخل الطارئ المتنقلة في المكان الذي تواجه فيه الأزمة، سواء في المنزل أو العمل أو المدرسة أو أماكن أخرى بالمجتمع، مع استثناء المستشفيات والمرافق المماثلة. تتوافر هذه الخدمات طوال اليوم وعلى مدار الأسبوع وطوال السنة.
- تقدّم خدمات الأزمات المتنقلة استجابة سريعة، وتقييمًا فرديًا، ودعمًا لاستقرار الحالة في المجتمع. وإذا تطلب الأمر رعاية إضافية، يقوم مقدمو الخدمة بتحويلك بسلسلة أو إحالتك إلى خدمات أخرى مناسبة.

برنامج العلاج المجتمعي الحازم (ACT) (تختلف التفاصيل حسب المقاطعة)

- يُشكل برنامج العلاج المجتمعي الحازم خدمة مخصّصة للأشخاص الذين يعانون من احتياجات صحية نفسية شديدة. غالبًا ما يكون المستفيدون قد خضعوا للإقامة في المستشفيات، أو زاروا غرف الطوارئ، أو مكثوا في مراكز علاجية، أو واجهوا مشاكل مع القانون. وقد يشمل ذلك أيضًا الأشخاص الذين يعانون من التشرد أو غير القادرين على الحصول على خدمات الرعاية في العيادات العادية.
- يخصص برنامج العلاج المجتمعي الحازم خدماته وفق احتياجات كل فرد. ويهدف البرنامج إلى مساعدة المستفيدين على التحسّن وتعلّم كيفية العيش ضمن مجتمعهم. حيث يعمل فريق متعدد التخصصات معًا لتقديم مختلف أشكال الدعم والعلاج، بما في ذلك الرعاية النفسية، وتعليم مهارات الحياة الضرورية، وتنسيق الخدمات، وتقديم الدعم المجتمعي. ويهدف البرنامج بشكل عام إلى تمكين كل فرد من التعافي من حالته الصحية النفسية والعيش بشكل أفضل في مجتمعه.
- خدمات برنامج العلاج المجتمعي الحازم متاحة للمقاطعات المشاركة بشكل اختياري. وللتحقق مما إذا كانت مقاطعتك تقدم هذه الخدمة، يُرجى الرجوع لقسم "معلومات إضافية عن مقاطعتك" في نهاية الدليل.

برنامج العلاج المجتمعي الحازم القضائي FACT (يختلف حسب المقاطعة)

- برنامج العلاج المجتمعي الحازم القضائي هو خدمة مخصّصة للأشخاص ذوي الاحتياجات النفسية الشديدة الذين سبق لهم مواجهة مشاكل مع القانون. يعمل البرنامج وفق نفس مبادئ برنامج العلاج المجتمعي الحازم، مع ميزات إضافية لدعم الأفراد المعرضين لمخاطر عالية أو الذين سبق لهم التورط في النظام القضائي الجنائي.
- فريق برنامج العلاج المجتمعي الحازم القضائي مكوّن من خبراء مدربين خصيصًا لفهم احتياجات من لديهم سجل من المشاكل القانونية. يقدم الفريق نفس أنواع الدعم والعلاج كما في برنامج العلاج المجتمعي الحازم، مثل الصحة النفسية، وتعلّم مهارات الحياة، وتنسيق الرعاية، وتقديم الدعم في المجتمع.
- يهدف البرنامج إلى تمكين كل شخص من التحسّن، والبقاء بعيدًا عن المشاكل، والتمتع بحياة صحية داخل المجتمع.
- خدمات برنامج العلاج المجتمعي الحازم القضائي متاحة للمقاطعات المشاركة بشكل اختياري. وللتحقق مما إذا كانت مقاطعتك تقدم هذه الخدمة، يُرجى الرجوع لقسم "معلومات إضافية عن مقاطعتك" في نهاية الدليل.

برنامج الرعاية التخصصية المنسقة (CSC) للذهان في الحلقة الأولى (FEP) تختلف التفاصيل حسب المقاطعة

- برنامج الرعاية التخصصية المنسقة خدمة مخصّصة للأشخاص الذين يمرّون بحالة ذهان للمرة الأولى. وتتضمن أعراض الذهان رؤية أو سماع أمور لا يلاحظها الآخرون. يقدّم برنامج الرعاية التخصصية المنسقة دعمًا سريعًا ومتكاملًا في المراحل المبكرة للذهان، ما يساعد على الوقاية من الإقامة في المستشفى، وزيارات الطوارئ، والإقامة في مراكز العلاج، والمشاكل القانونية، وتعاطي المواد، والتشرد.
- يركّز برنامج الرعاية التخصصية المنسقة على احتياجات كل فرد على حدة. ويعمل فريق متعدد التخصصات معًا لتقديم مختلف أشكال الدعم، بما في ذلك العلاج النفسي، وتعليم مهارات الحياة الأساسية، وتنسيق الرعاية، وتقديم الدعم في المجتمع. فالهدف هو مساعدة المستفيدين على التحسّن، وإدارة الأعراض، والعيش بشكل صحي وفعل ضمن مجتمعهم.
- خدمات برنامج الرعاية التخصصية المنسقة للذهان في الحلقة الأولى متاحة للمقاطعات المشاركة بشكل اختياري. وللتحقّق مما إذا كانت مقاطعتك تقدم هذه الخدمة، يُرجى الرجوع لقسم "معلومات إضافية عن مقاطعتك" في نهاية الدليل.

خدمات النادي الاجتماعي (يختلف حسب المقاطعة)

- النادي الاجتماعي هو مكان مخصص لدعم الأشخاص في التعافي من الحالات النفسية والسلوكية. ويركّز على نقاط قوة الأفراد ويكون مجتمعًا داعماً لهم.
- يتيح النادي الاجتماعي للأعضاء فرصًا للعمل، وبناء صداقات، وتعلّم مهارات جديدة، وتحسين صحتهم ورفاهيتهم. كما يشارك الأعضاء مع موظفي النادي في تلبية احتياجاته المشتركة، مثل تحضير وجبات لبقية الأعضاء. ويهدف النادي إلى تعزيز الانتماء للمجتمع، وتشجيع الآخرين على تحقيق أهدافهم، ورفع جودة الحياة لكل الأعضاء.
- خدمات النادي الاجتماعي متاحة للمقاطعات المشاركة بشكل اختياري. للتحقق مما إذا كانت مقاطعتك تقدم هذه الخدمة، يُرجى الرجوع لقسم "معلومات إضافية عن مقاطعتك" في نهاية الدليل.

خدمات العامل الصحي المجتمعي المعزّزة (يختلف حسب المقاطعة)

- العاملون الصحيون المجتمعيون (CHWs) هم مهنيون صحيون حاصلون على تدريب خاص ويُعدّون أعضاء موثوقين في مجتمعاتهم.
- تركز خدمات العامل الصحي المجتمعي المعزّزة على منع الأمراض والإعاقات والمشاكل الصحية قبل تفاقمها. تشمل هذه الخدمات نفس عناصر وقواعد خدمات العاملون الصحيون المجتمعيون الوقائية، لكنها مُكيّفة خصيصًا لمن يحتاجون إلى دعم إضافي في الصحة النفسية والسلوكية، لتقديم رعاية إضافية تساعدهم على الحفاظ على صحتهم ورفاهيتهم.
- بعض هذه الخدمات تشمل: التثقيف والتدريب الصحي، مثل الوقاية ومكافحة الأمراض المزمنة والمعدية، ورعاية

الصحة النفسية والسلوكية، وصحة الأم والولادة، وصحة الفم، والوقاية من الإصابات؛ بالإضافة إلى تعزيز الصحة وتقديم التوجيه، بما في ذلك تحديد الأهداف ووضع خطط عمل للوقاية من الأمراض وإدارتها.

- خدمات العامل الصحي المجتمعي المعززة متاحة للمقاطعات المشاركة بشكل اختياري. وللتحقق مما إذا كانت مقاطعتك تقدم هذه الخدمة، يُرجى الرجوع لقسم "معلومات إضافية عن مقاطعتك" في نهاية الدليل.

برنامج الدعم والتوظيف (تختلف التفاصيل حسب المقاطعة)

- يقدّم نموذج برنامج الدعم والتوظيف الفردي مساعدة للأشخاص ذوي الاحتياجات النفسية والسلوكية الشديدة لإيجاد وظائف تنافسية والحفاظ عليها في المجتمع.
- يساعد برنامج الدعم والتوظيف الفردي المشاركين على تحقيق نجاح أكبر في العمل ودعم التعافي من مشكلاتهم النفسية والسلوكية، إضافة إلى تعزيز الاستقلالية، والشعور بالانتماء، وتحسين الصحة العامة والرفاهية.
- خدمات برنامج الدعم والتوظيف خيار متاحة فقط للمقاطعات المشاركة. وللتحقق مما إذا كانت مقاطعتك تقدم هذه الخدمة، يُرجى الرجوع لقسم "معلومات إضافية عن مقاطعتك" في نهاية الدليل.

خدمات التوعية والدعم داخل المجتمع (يختلف حسب المقاطعة)

- تساعد خدمات التوعية والدعم داخل المجتمع الأشخاص الذين يقيمون لفترات طويلة في مستشفى نفسي أو مرفق رعاية، أو المعرضين للبقاء لفترة طويلة. يعمل البرنامج معك، ومع أسرته، والمستشفى أو المرفق، والداعمين الآخرين لتسهيل انتقالك إلى المجتمع. ويهدف البرنامج إلى تقليل مدة الإقامة الطويلة في المستشفيات النفسية أو مراكز الرعاية الأخرى.

خدمات اضطرابات تعاطي المواد المخدرة

ما المقصود بخدمات المقاطعة في إطار برنامج تقديم خدمات Medi-Cal المنظم لعلاج تعاطي المخدرات

تقدّم خدمات المقاطعة ضمن برنامج تقديم خدمات Medi-Cal المنظم لعلاج تعاطي المخدرات الدعم للأشخاص الذين يعانون من تعاطي المواد، سواء كان الكحول أو المخدرات، أو الذين هم عرضة لزيادة مشكلة تعاطي يصعب على طبيب أطفال أو طبيب عام التعامل معها. وتشمل هذه الخدمات أيضًا الأعمال التي يقوم بها مزود الخدمة لتحسين الخدمة، مثل التقييمات لمعرفة مدى حاجة الشخص للخدمة ونجاحاتها.

خدمات برنامج تقديم خدمات Medi-Cal المنظم لعلاج تعاطي المخدرات متوفرة في العيادات أو مكاتب مزود الخدمة، أو في المنزل أو الأماكن المجتمعية الأخرى، ويمكن أيضًا تقديمها عبر الهاتف أو خدمة الرعاية الصحية عن بُعد (الهاتف أو الفيديو). وينسّق مزود الخدمة معك ومع المقاطعة لتحديد عدد المواعيد وفترات تقديم الخدمة بما يلائم احتياجاتك.

الجمعية الأمريكية لطب الإدمان (ASAM)

تستخدم المقاطعة أو مزود الخدمة أداة الجمعية الأمريكية لطب الإدمان لتحديد المستوى المناسب من الرعاية. وتُعرف هذه الخدمات بـ "مستويات الرعاية"، وسيتم تعريفها فيما يلي.

الفحص، والتقييم، والتدخل القصير، والإحالة للعلاج (المستوى 0.5 وفق الجمعية الأمريكية لطب الإدمان)

خدمات الفحص والتقييم والتدخل السريع والإحالة للعلاج لتعاطي الكحول والمخدرات (SABIRT) لا تندرج تحت خدمات برنامج نظام Medi-Cal المنظم لعلاج اضطرابات تعاطي المخدرات. وتُقدّم هذه الخدمة ضمن برنامج Medi-Cal بنظام الدفع مقابل الخدمة ونظام برنامج Medi-Cal للرعاية المدارة للأعضاء بعمر 11 سنة وما فوق، ويجب على خطط الرعاية المدارة توفير جميع خدمات اضطرابات تعاطي المواد المشمولة، بما فيها هذه الخدمة للأعضاء الذين تبلغ أعمارهم 11 سنة فما فوق.

الخدمات التدخلية المبكرة

تُعدّ الخدمات التدخلية المبكرة جزءًا من نظام تقديم خدمات Medi-Cal المنظم لعلاج اضطرابات تعاطي المخدرات للأعضاء دون سن 21. ويمكن لأي عضو دون 21 عامًا يُحدد عند فحصه أنه معرض لخطر تطوير اضطراب تعاطي مواد، أن يحصل على أي خدمة مشمولة ضمن مستوى الخدمة الخارجي بصفقتها خدمة تدخل مبكر، دون الحاجة لتشخيص فعلي لاضطراب تعاطي المواد.

الفحص المبكر والدوري، والتشخيص، والعلاج

يحقّ للأعضاء الذين تقل أعمارهم عن 21 عامًا الاستفادة من الخدمات الواردة سابقًا في هذا الدليل، إلى جانب خدمات إضافية ضمن Medi-Cal عبر ميزة الفحص المبكر والدوري، والتشخيص، والعلاج.

للاستفادة من خدمات الفحص المبكر والدوري، والتشخيص، والعلاج، يجب أن يكون العضو دون سن 21 عامًا وأن يكون مشمولًا بتغطية Medi-Cal كاملة النطاق. وتغطي هذه الميزة الخدمات الضرورية طبياً لتصحيح الحالات الصحية الجسدية والنفسية والسلوكية أو المساعدة في علاجها. كما تُعدّ الخدمات التي تحافظ على الحالة أو تدعمها أو تحسّنها أو تجعلها أكثر قابلية للتحمل خدمات مساعدة للحالة، وتُغطّى ضمن خدمات الفحص المبكر والدوري، والتشخيص، والعلاج. وتختلف معايير الوصول للأعضاء دون 21 عامًا، إذ تتسم بمرونة أكبر مقارنة بمعايير وصول البالغين إلى خدمات نظام تقديم خدمات Medi-Cal المنظم لعلاج اضطرابات تعاطي المخدرات، وذلك تحقيقاً لمتطلبات الفحص المبكر والدوري، والتشخيص، والعلاج ودعمًا لأهداف الوقاية والتدخل المبكر في اضطرابات تعاطي المواد.

إذا كانت لديك أي استفسارات حول هذه الخدمات، يُرجى الاتصال بمقاطعتك أو زيارة صفحة إدارة خدمات الرعاية الصحية الخاصة [ببرنامج الفحص المبكر والدوري، والتشخيص، والعلاج](#).

خدمات العلاج الخارجي (المستوى 1 وفق الجمعية الأمريكية لطب الإدمان)

- تُقدّم خدمات الإرشاد للأعضاء بحد أقصى تسع ساعات أسبوعياً للبالغين، وأقل من ست ساعات أسبوعياً للأعضاء دون سن 21 عاماً، وذلك عند الضرورة الطبية. ويمكن زيادة عدد الساعات بناءً على احتياجات المستفيد. وتُقدّم هذه الخدمات من قبل مختص مرخص، مثل المستشار، حضورياً أو عبر الهاتف أو من خلال خدمة الرعاية الصحية عن بُعد.
- تشمل خدمات العلاج الخارجي: التقييم، وتنسيق الرعاية، والإرشاد الفردي والجماعي، والعلاج الأسري، وخدمات الأدوية، وأدوية علاج الإدمان لاضطراب تعاطي المواد الأفيونية، وأدوية علاج الإدمان لاضطراب تعاطي الكحول وغيره من اضطرابات تعاطي المواد غير الأفيونية، وتنقيف المرضى، وخدمات التعافي، وخدمات التدخل في أزمات اضطرابات تعاطي المواد.

خدمات العلاج الخارجي المكثف (المستوى 2.1 وفق الجمعية الأمريكية لطب الإدمان)

- تُقدّم خدمات العلاج الخارجي المكثف بحدٍ أدنى تسع ساعات أسبوعياً و بحدٍ أقصى 19 ساعة أسبوعياً للبالغين، و بحدٍ أدنى ست ساعات و بحدٍ أقصى 19 ساعة أسبوعياً للأعضاء دون سن 21 عاماً، وذلك عند الضرورة الطبية. ويمكن تجاوز الحد الأقصى وفقاً للحاجة الطبية الفردية. وتتركز هذه الخدمات في الغالب على الإرشاد والتنقيف بشأن القضايا المرتبطة بالإدمان. تُقدّم الخدمات من قبل مختص مرخص أو مستشار معتمد ضمن بيئة علاجية منظّمة، ويمكن تقديمها حضورياً أو عبر خدمة الرعاية الصحية عن بُعد أو عبر الهاتف.
- تشمل خدمات العلاج الخارجي المكثف جميع المكونات نفسها الواردة في خدمات العلاج الخارجي، ويكمن الفرق الأساسي في زيادة عدد ساعات تقديم الخدمة.

برنامج الاستشفاء الجزئي (بختلف حسب المقاطعة) – المستوى 2.5 وفق الجمعية الأمريكية لطب الإدمان

- يحقّ للأعضاء دون سن 21 الاستفادة من هذه الخدمة عبر برنامج الفحص المبكر والدوري، والتشخيص، والعلاج، بغض النظر عن المقاطعة التي يقطنون فيها.
- تشمل خدمات الاستشفاء الجزئي 20 ساعة أو أكثر أسبوعياً حسب الحاجة الطبية. وتتيح برامج الاستشفاء الجزئي الوصول المباشر إلى الخدمات النفسية والطبية والمخبرية، وتلبّي الاحتياجات التي تستدعي المتابعة أو الإدارة اليومية ولكن يمكن التعامل معها بشكل مناسب في العيادة. ويمكن تقديم هذه الخدمات حضورياً، أو عبر خدمة الرعاية الصحية عن بُعد، أو الهاتف.
- تتوافق خدمات الاستشفاء الجزئي مع العلاج الخارجي المكثف، مع اختلاف رئيسي يتمثل في زيادة ساعات الخدمة وتوفير وصول أوسع إلى الخدمات الطبية.

العلاج السكني (خاضع لموافقة المقاطعة) – المستويات 3.1 إلى 4.0 وفق الجمعية الأمريكية لطب الإدمان

- يوفر برنامج العلاج السكني خدمات إعادة التأهيل للأعضاء المصابين باضطراب تعاطي المواد عند الضرورة الطبية، حيث يقيم العضو في المنشأة ويحصل على دعم لتطوير التغيير والحفاظ عليه، وتطبيق المهارات الاجتماعية والحياتية المستقلة، والاستفادة من نظم الدعم في المجتمع. وتُقدّم غالبية الخدمات حضورياً، مع إمكانية الاستعانة بخدمة الرعاية الصحية عن بُعد أو الهاتف أثناء الإقامة. ويعمل مزودو الخدمة مع السكان على تحديد العقبات، ووضع الأولويات، وتحقيق الأهداف، وحل المشكلات المتعلقة بالإدمان، مثل الامتناع عن التعاطي، والاستعداد لمواجهة محفزات الانتكاس، وتحسين الصحة والمهارات الاجتماعية، والمشاركة في خطط الرعاية طويلة المدى.
- لا تُقدّم خدمات السكن إلا بعد تفويض مسبق من نظام تقديم خدمات Medi-Cal للأدوية في المقاطعة المعنية.
- تشمل خدمات السكن الاستقبال والتقييم، وتنسيق الرعاية، والاستشارة الفردية، والاستشارة الجماعية، وعلاج الأسرة، وخدمات الأدوية، وأدوية علاج الإدمان لاضطراب استخدام الأفيونيات، وأدوية علاج الإدمان لاضطراب استخدام الكحول واضطرابات تعاطي المواد غير الأفيونية، وتنقيف المرضى، وخدمات التعافي، وخدمات التدخل في أزمات اضطرابات تعاطي المواد.
- يلزم مزودو خدمات السكن تقديم أدوية علاج الإدمان مباشرة في الموقع، أو مساعدة المستفيدين على الحصول عليها خارجه. ولا يفي مزود الخدمة بهذا الالتزام بمجرد تزويد المستفيدين بمعلومات الاتصال بمقدمي أدوية علاج الإدمان. ويتعين على مزود خدمات السكن وصف وتقديم الأدوية للأعضاء المشمولين بنظام تقديم خدمات Medi-Cal للأدوية حسب المقاطعة.

تشمل خدمات العلاج الداخلي، ويخضع الحصول عليها لتفويض من المقاطعة، وتختلف المتطلبات حسب المقاطعة، وتشمل مستويات العلاج 3.1 – 4.0 وفق معايير الجمعية الأمريكية لطب الإدمان

- يحق للمستفيدين دون 21 عامًا الحصول على الخدمة عبر برنامج الفحص والتشخيص والعلاج المبكر والدوري، بغض النظر عن مقاطعتهم .
- تُقدّم خدمات العلاج الداخلي في بيئة على مدار 24 ساعة، تشمل التقييم المهني، والمراقبة، والمتابعة الطبية، وعلاج الإدمان داخل المنشأة. وتُقدّم معظم الخدمات حضورياً، مع إمكانية استخدام خدمة الرعاية الصحية عن بُعد والهاتف أثناء العلاج الداخلي.
- توفر خدمات العلاج الداخلي تنظيمًا عاليًا، مع تواجد طبيب 24 ساعة يوميًا، وممرضين مسجلين، ومستشاري الإدمان، وفريق سريري داعم. وتشمل التقييم، وتنسيق الرعاية، والاستشارات الفردية والجماعية، وعلاج الأسرة، وخدمات الأدوية، وأدوية علاج الإدمان لكل من اضطرابات الأفيونيات والكحول والمواد غير الأفيونية، وتنقيف المرضى، والتعافي، والتدخل في أزمات الإدمان.

برنامج علاج المواد الأفيونية

- تقدم برامج علاج الأفيونيات أدوية لعلاج اضطرابات التعاطي خارج المستشفى بناءً على وصف طبي ضروري، وتشمل الأدوية الميثادون، والبوبرينورفين، والنالكسون، والديسلفيرام.
- يجب توفير 50 دقيقة على الأقل من جلسات الاستشارة لكل عضو شهرياً، حضورياً أو عبر خدمة الرعاية الصحية عن بُعد أو بالهاتف. وتشمل خدمات علاج الأفيونيات التقييم، وتنسيق الرعاية، والاستشارات الفردية والجماعية، وعلاج الأسرة، والعلاج النفسي الطبي، وخدمات الأدوية، وإدارة الرعاية، وأدوية علاج الإدمان لكل من اضطرابات الأفيونيات والكحول والمواد غير الأفيونية، وتتقيد المرضى، وخدمات التعافي، والتدخل في أزمات الإدمان.

برنامج معالجة أعراض الانسحاب

- تُقدّم خدمات إدارة الانسحاب بشكل عاجل ولفترة قصيرة، وقد تُقدّم قبل التقييم الكامل، في العيادات الخارجية أو السكنية أو العلاج الداخلي.
- بغض النظر عن نوع المنشأة، يُراقب العضو خلال عملية إدارة الانسحاب. ويعيش الأعضاء الذين يتلقون إدارة الانسحاب في بيئة سكنية أو علاج داخلي في الموقع نفسه. وتُوصف الخدمات التأهيلية والعلاجية الضرورية طبياً من قبل طبيب أو مختص مرخص بوصف الأدوية.
- تشمل خدمات إدارة الانسحاب التقييم، وتنسيق الرعاية، وخدمات الأدوية، وأدوية علاج الإدمان لاضطراب استخدام الأفيونيات، وأدوية علاج الإدمان لاضطراب استخدام الكحول واضطرابات المواد غير الأفيونية، والمراقبة، وخدمات التعافي.

أدوية علاج الإدمان

- تتوفر خدمات أدوية علاج الإدمان في البيئات السريرية وغير السريرية. وتشمل جميع الأدوية والمنتجات البيولوجية المعتمدة من إدارة الغذاء والدواء لعلاج اضطرابات استخدام الكحول، والأفيونيات، وأي اضطراب تعاطي آخر. ويحق للأعضاء الحصول على هذه الأدوية في الموقع أو عبر إحالة خارج المنشأة. وتشمل قائمة الأدوية المعتمدة:
 - أكامبروسات كالسيوم
 - بوبرينورفين هيدروكلورايد
 - بوبرينورفين ممتد المفعول للحقن
 - بوبرينورفين/نالكسون هيدروكلورايد
 - نالكسون هيدروكلورايد
 - نالتريكسون (عن طريق الفم)
 - نالتريكسون معلق للحقن
 - لوفيكسيدين هيدروكلورايد
 - ديسلفيرام

- ميثادون (يُقدّم حصريًا عبر برامج علاج المواد الأفيونية)
- تُقدّم أدوية علاج الإدمان مع التقييم، وتنسيق الرعاية، والاستشارات الفردية والجماعية، وعلاج الأسرة، وخدمات الأدوية، وتثقيف المرضى، والتعافي، والتدخل في الأزمات، وإدارة الانسحاب. وتشمل إمكانية تقديمها ضمن جميع خدمات نظام Medi-Cal للأدوية بالمقاطعة، مثل العلاج الخارجي، والخدمات المكثفة الخارجية، والعلاج السكني.
- يحق للأعضاء الوصول إلى أدوية علاج الإدمان خارج مقاطعة نظام Medi-Cal للأدوية، حيث يمكن لبعض مختصي الرعاية الأولية المرتبطين بخطة الرعاية المُدارة وصف أدوية مثل البوبرينورفين، وصرفها أو إعطاؤها عبر الصيدليات.

برنامج إعادة إدماج الأفراد الخاضعين لإجراءات العدالة

- تُقدّم الخدمات الصحية للأعضاء المرتبطين بالعدالة قبل الإفراج بما يصل إلى 90 يومًا، وتشمل إدارة حالات إعادة الإدماج، والاستشارات السريرية والدعم النفسي والسلوكي، والدعم من الأقران، وتثقيف المرضى، وخدمات الأدوية، والتخطيط بعد الإفراج، والمختبر والأشعة، والمعلومات الدوائية، والمساعدة في التسجيل لدى مزود مناسب مثل برامج علاج الأفيونيات لمتابعة العلاج الدوائي بعد الإفراج. ويجب أن يكون الأفراد أعضاء في Medi-Cal أو برنامج التأمين الصحي للأطفال، و...:
- إذا كان دون 21 عامًا ويحتجز في مرفق إصلاح شبابي.
- إذا كان بالغًا، يجب أن يكون محتجزًا وأن يستوفي أحد احتياجات الرعاية الصحية للبرنامج.
- لمزيد من المعلومات عن هذه الخدمة، استخدم رقم الهاتف على غلاف هذا الدليل للاتصال بالمقاطعة.

خدمات دعم الأقران ضمن Medi-Cal (تختلف حسب المقاطعة)

- تعزز خدمات دعم الأقران ضمن Medi-Cal التعافي، والمرونة، والمشاركة، والاجتماعيات، والاستقلالية، والدفاع عن النفس، وتطوير الدعم الطبيعي، وتحديد نقاط القوة عبر أنشطة منظمة. ويمكن تلقيها لك أو لشخص دعم محدد، بالتزامن مع خدمات الصحة النفسية أو نظام Medi-Cal للأدوية. ويقدم أخصائي دعم الأقران، الذي يمتلك خبرة حياتية مع التعافي من حالات الصحة السلوكية أو الإدمان، هذه الخدمات تحت إشراف أخصائي صحة سلوكية مرخص أو معفى أو مسجل لدى الولاية، بعد استكمال برنامج اعتماد معتمد من المقاطعة.
- تشمل خدمات دعم الأقران ضمن Medi-Cal التوجيه الفردي والجماعي، ومجموعات بناء المهارات التعليمية، والمساعدة في التنقل بين الموارد، وخدمات المشاركة لتشجيعك على الانخراط في العلاج السلوكي، وأنشطة علاجية مثل تعزيز القدرة على الدفاع عن الذات.
- قد يكون المستفيدون دون سن 21 مؤهلين للحصول على الخدمة ضمن برنامج الفحص والتشخيص والعلاج المبكر والدوري، بغض النظر عن المقاطعة التي يقيمون فيها.
- تقديم خدمات دعم الأقران عبر Medi-Cal متاح اختياريًا في المقاطعات المشاركة. اطلع على قسم «معلومات إضافية عن مقاطعتك» في نهاية الدليل للتحقق من توفر الخدمة.

خدمات التعافي

- تشكل خدمات التعافي جزءاً مهماً من رحلتك نحو التعافي والصحة العامة. حيث تساعدك هذه الخدمات على الارتباط بمجتمع العلاج لإدارة صحتك ورعايتك الصحية. وتركز الخدمة على دورك في إدارة صحتك، واستخدام استراتيجيات دعم ذاتية فعّالة، وتنظيم الموارد الداخلية والمجتمعية لتقديم دعم مستمر لإدارة الذات.
- تُقدّم خدمات التعافي وفق تقييمك الذاتي أو تقييم مزود الخدمة لمخاطر الانتكاس، ويمكن تلقيها حضورياً، أو عبر خدمة الرعاية الصحية عن بُعد، أو بالهاتف.
- تشمل خدمات التعافي التقييم، وتنسيق الرعاية، والاستشارات الفردية والجماعية، وعلاج الأسرة، ومراقبة التعافي، وعناصر الوقاية من الانتكاس.

تنسيق خدمات الرعاية الصحية

- تشمل خدمات تنسيق الرعاية الأنشطة التي توفر تنسيق رعاية اضطرابات تعاطي المواد، والرعاية الصحية النفسية، والرعاية الطبية، وربطك بالخدمات والدعم الصحي. وتُقدّم خدمات التنسيق مع جميع الخدمات، ويمكن أن تُنفَّذ في بيئات سريرية وغير سريرية، بما في ذلك المجتمع المحلي.
- تشمل خدمات تنسيق الرعاية التنسيق مع مقدمي الرعاية الطبية والنفسية لمراقبة ودعم الحالات الصحية، والتخطيط للخروج، والتنسيق مع الخدمات المساندة بما في ذلك ربطك بالخدمات المجتمعية مثل رعاية الأطفال، والنقل، والسكن.

إدارة المكافآت السلوكية (تختلف باختلاف المقاطعة)

- يحق للمستفيدين دون 21 عاماً الاستفادة من برنامج الفحص والتشخيص والعلاج المبكر والدوري، بغض النظر عن مقاطعته.
- تقديم خدمات إدارة المكافآت السلوكية اختيارية في المقاطعات المشاركة. راجع قسم «معلومات إضافية عن مقاطعتك» في نهاية هذا الدليل لمعرفة ما إذا كانت مقاطعتك تقدم هذه الخدمة.
- تُشكل خدمات إدارة المكافآت السلوكية علاجاً مثبتاً لاضطراب استخدام المنشطات، ويشارك الأعضاء المؤهلون في برنامج خارجي منظم لمدة 24 أسبوعاً، يعقبه ستة أشهر أو أكثر من العلاج والدعم للتعافي دون حوافز.
- تشمل الأسابيع الاثني عشر الأولى من خدمات إدارة المكافآت السلوكية مجموعة من الحوافز لتحقيق أهداف العلاج، وبشكل خاص الامتناع عن استخدام المنشطات (مثل الكوكايين والأمفيتامين والميثامفيتامين). ويجب على المشاركين الموافقة على إجراء اختبارات البول للمواد المخدرة وفق جدول يحدده برنامج خدمات إدارة المكافآت السلوكية. وتكون الحوافز من مكافآت نقدية أو ما يعادلها، مثل بطاقات الهدايا.
- تتاح خدمات إدارة المكافآت السلوكية فقط للأعضاء الذين يتلقون الخدمات في بيئة غير سكنية تُدار بواسطة مزود الخدمة مشارك، والذين تم تسجيلهم ويشاركون في برنامج علاج شامل وفردى.

برنامج الاستجابة الطارئة المتنقلة

- تتوفر خدمات التدخل الطارئ المتنقلة عند مواجهة أزمة تعاطي المواد المخدرة.
- تُقدّم خدمات التدخل الطارئ المتنقلة من قبل مقدمي الرعاية الصحية في المكان الذي تواجه فيه الأزمة، سواء في المنزل أو العمل أو المدرسة أو مواقع مجتمعية أخرى، مع استثناء المستشفيات أو المنشآت الأخرى. وتتوفر هذه الخدمات على مدار الساعة يوميًا، و 7 أيام في الأسبوع، و 365 يومًا في السنة.
- تتضمن خدمات التدخل الطارئ المتنقلة الاستجابة السريعة، والتقييم الفردي، ودعم الاستقرار المجتمعي، مع توفير إحالات أو تحويل سلس للرعاية عند الحاجة.

الممارسات الصحية التقليدية

- تهدف الممارسات الصحية التقليدية إلى تحسين الوصول إلى رعاية ثقافية، ودعم قدرة المنشآت على خدمة المرضى، والحفاظ على الصحة، وتعزيز النتائج وجودة الرعاية، وتقليل الفجوات في الوصول للخدمات.
- تشمل الممارسات الصحية التقليدية نوعين جديدين من الخدمات: خدمات المعالج التقليدي وخدمات المساعد الطبي. تتضمن خدمات المعالج التقليدي العلاج بالموسيقى (مثل الموسيقى والأغاني والرقص والطنب التقليدي)، والجانب الروحي (مثل الطقوس، والمراسم، والعلاجات العشبية)، وأساليب تكاملية أخرى. بينما تساعد خدمات المساعد الطبي في تقديم الدعم التوجيهي، وبناء المهارات النفسية والاجتماعية، وإدارة الذات، ودعم التعافي من الصدمات.
- للحصول على مزيد من المعلومات حول هذه الخدمة، اتصل بمقاطعتك عبر الرقم الموجود على غلاف هذا الدليل.

برنامج الخدمات المعززة للعامل الصحي المجتمعي (يختلف حسب المقاطعة)

- العاملون الصحيون المجتمعيون هم مقدمو رعاية صحية حاصلون على تدريب خاص ويشكلون أعضاء موثوقين في مجتمعاتهم.
- تهدف الخدمات المعززة للعامل الصحي المجتمعي إلى الوقاية من الأمراض والمشكلات الصحية قبل تفاقمها، وتضم نفس عناصر وخطوات خدمات العامل الصحي المجتمعي الاعتيادية، مع تعديلها لمن يحتاج دعمًا إضافيًا في الصحة السلوكية، لتقديم رعاية ودعم إضافي للحفاظ على صحتهم وسلامتهم.
- تتضمن هذه الخدمات التثقيف والتدريب الصحي للوقاية من الأمراض المزمنة والمعدية، والحالات السلوكية والفموية والفترة المحيطة بالولادة، والوقاية من الإصابات، إلى جانب تعزيز الصحة والتوجيه، مع تحديد الأهداف ووضع خطط عمل لإدارة والوقاية من الأمراض.
- الخدمات المعززة للعامل الصحي المجتمعي متاحة اختياريًا في المقاطعات المشاركة. اطلع على قسم «معلومات إضافية عن مقاطعتك» في نهاية الدليل للتحقق من توفر الخدمة.

برنامج الدعم والتوظيف (يختلف حسب المقاطعة)

- نموذج برنامج الدعم والتوظيف الفردي هو خدمة تساعد الأشخاص ذوي الاحتياجات السلوكية الشديدة على العثور

على وظائف تنافسية والحفاظ عليها ضمن مجتمعهم.

- يتيح المشاركة في برنامج الدعم والتوظيف الفردي للأفراد تحقيق نتائج وظيفية أفضل ودعم تعافيتهم من حالتهم الصحية السلوكية .
- يساهم البرنامج في زيادة الاستقلالية، وتعزيز الانتماء، وتحسين الصحة والرفاهية العامة.
- تقديم خدمات الدعم والتوظيف اختيارية في المقاطعات المشاركة. راجع قسم «معلومات إضافية عن مقاطعتك» في نهاية هذا الدليل لمعرفة ما إذا كانت مقاطعتك تقدم هذه الخدمة

الخدمات المتاحة عبر الهاتف أو خدمة الرعاية الصحية عن بُعد

لا يشترط دائماً التواصل المباشر وجهاً لوجه مع مزود الخدمة لتلقي خدمات الصحة السلوكية. فبحسب نوع الخدمة، قد تتمكن من تلقيها عبر الهاتف أو خدمة الرعاية الصحية عن بُعد. ويتعين على مزود الخدمة توضيح استخدام الهاتف أو خدمة الرعاية الصحية عن بُعد والحصول على موافقتك قبل بدء الخدمات بهذه الطريقة. وحتى بعد الموافقة، يمكنك اختيار تلقي الخدمة حضورياً لاحقاً. وبعض الخدمات الصحية السلوكية لا يمكن تقديمها عبر الهاتف أو عبر خدمة الرعاية الصحية عن بُعد فقط، لأنها تتطلب التواجد في مكان محدد، مثل خدمات العلاج السكني أو خدمات المستشفى.

عملية حل المشكلات: لتقديم تظلم، أو استئناف، أو طلب جلسة استماع عادلة من الدولة

ماذا أفعل إذا لم أحصل على الخدمات التي أرغب بها من مقاطعتي؟

يجب أن توفر مقاطعتك وسيلة لحل أي مشاكل تتعلق بالخدمات التي ترغب في الحصول عليها أو تتلقاها. وتُعرف هذه العملية باسم عملية حل المشكلات، وقد تشمل ما يلي:

- عملية تقديم التظلم: هي تعبير شفهي أو كتابي عن عدم الرضا بشأن أي جانب من خدمات الصحة النفسية المتخصصة، أو خدمات اضطراب تعاطي المواد، أو مزود الخدمة، أو المقاطعة. راجع قسم «عملية تقديم التظلم» في هذا الدليل لمزيد من المعلومات.
- عملية الاستئناف: يُقدّم الاستئناف عندما لا توافق على قرار المقاطعة بشأن تعديل خدماتك، مثل رفضها، أو إيقافها، أو تخفيضها، أو عدم تغطيتها. راجع قسم «عملية الاستئناف» في هذا الدليل لمزيد من المعلومات.
- عملية جلسة الاستماع العادلة للدولة: هي اجتماع مع قاضي قانون إداري من إدارة الخدمات الاجتماعية بكاليفورنيا (CDSS) إذا رفضت المقاطعة استئنافك. راجع قسم «جلسة الاستماع العادلة للدولة» في هذا الدليل لمزيد من المعلومات.

تقديم تظلم أو استئناف أو طلب جلسة استماع عادلة من الدولة لا يضر بك ولن يؤثر على خدماتك. حيث تساعد هذه الإجراءات في حصولك على الخدمات وحل المشكلات، كما تزود المقاطعة بمعلومات لتحسين الخدمات. وستبلغك المقاطعة ومزودي الخدمة وأولياء الأمور/الأوصياء بالنتيجة، بينما سيبلغك مكتب الجلسة العادلة ومزودك بالنتيجة بعد اكتمالها.

تنويه: تعرّف على كل عملية من عمليات حل المشكلات أدناه.

هل يمكنني الحصول على مساعدة لتقديم استئناف أو تظلم أو جلسة استماع عادلة من الدولة؟

ستساعدك مقاطعتك في توضيح هذه الإجراءات ويتعين عليها مساعدتك في تقديم تظلم أو استئناف أو طلب جلسة استماع عادلة من الدولة. كما يمكن للمقاطعة مساعدتك في تحديد ما إذا كنت مؤهلاً لإجراء يُسمى «الاستئناف المعجل»، الذي يُراجع بسرعة أكبر نظرًا لتعريض صحتك أو صحتك النفسية أو استقرارك للخطر. ويمكنك أيضًا تفويض شخص آخر بالتصرف نيابةً عنك، بما في ذلك مزود الخدمة أو المحامي.

إذا رغبت في الحصول على المساعدة، فاتصل بمقاطعتك عبر الرقم الموجود على غلاف هذا الدليل. ويجب على المقاطعة تقديم المساعدة المناسبة لك في إكمال النماذج والخطوات الإجرائية المتعلقة بالتظلم أو الاستئناف، ويشمل ذلك، دون حصر، خدمات الترجمة وأرقام مجانية مزودة بخدمة جهاز الهاتف النصي/جهاز الهاتف للأشخاص ضعاف السمع والقدرة على الترجمة الفورية.

إذا كنت بحاجة إلى مساعدة إضافية

اتصل بإدارة خدمات الرعاية الصحية، مكتب المراقب أو الوسيط:

- **الهاتف:** [1-888-452-8609] من الاثنين إلى الجمعة، من الساعة 8 صباحًا حتى 5 مساءً (باستثناء العطلات).
أو

- **البريد الإلكتروني:** MMCDOmbudsmanOffice@dhcs.ca.gov. **تنويه:** لا تُعتبر رسائل البريد الإلكتروني سرية، لذا يرجى عدم تضمين معلومات شخصية فيها

يمكنك أيضًا الحصول على مساعدة قانونية مجانية من مكتب المعونة القانونية المحلي أو منظمات أخرى. للاستفسار عن حقوقك في جلسة الاستماع العادلة للدولة، يمكنك الاتصال بوحدة الاستفسارات العامة والردود في إدارة الخدمات الاجتماعية بكاليفورنيا اتصل برقم [1-800-952-5253] (الهاتف النصي: 1-800-952-8349).

التظلمات

ما المقصود بالتظلم

التظلم هو أي تعبير عن عدم الرضا عن خدمات الصحة السلوكية لا يغطيه الاستئناف أو جلسة الاستماع العادلة، وتشمل قضايا جودة الرعاية، وتعامل الموظفين ومزودي الخدمة، أو الخلافات حول قرارات الرعاية.

أمثلة على التظلمات:

- إذا شعرت أن أحد مزودي الخدمة تصرف معك بوقاحة أو لم يحترم حقوقك.
- إذا احتاجت المقاطعة إلى وقت إضافي لاتخاذ قرار بشأن الموافقة على خدمة طلبها مزود الخدمة، وكنت لا توافق على هذا التمديد.
- عند شعورك بعدم الرضا عن جودة الرعاية أو عن طريقة توصيل خطة العلاج لك.

ما هي عملية تقديم التظلم؟

ستعمل عملية التظلم على:

- تشمل خطوات بسيطة لتقديم شكواك شفهيًا أو كتابيًا.
- لا تؤثر على حقوقك أو خدماتك، ولا تُحتسب ضد مزود الخدمة.
- تتيح لك الموافقة على تفويض شخص آخر للتصرف نيابةً عنك، سواء كان مزود خدمة أو مدافعًا عنك. وإذا وافقت، قد يُطلب منك توقيع نموذج تفويض يمنح المقاطعة إذنًا بالإفصاح عن معلوماتك لذلك الشخص.
- تتيح لك الموافقة على تفويض شخص آخر للتصرف نيابةً عنك، سواء كان مزود خدمة أو مدافعًا عنك. وإذا وافقت، قد يُطلب منك توقيع نموذج تفويض يمنح المقاطعة إذنًا بالإفصاح عن معلوماتك لذلك الشخص.
- توضح مسؤوليات المقاطعة، ومزود الخدمة، والفرد نفسه.

- التأكد من تقديم نتائج التظلم ضمن الإطار الزمني المحدد.

متى يمكنني تقديم تظلم

يمكنك تقديم تظلم في أي وقت إذا شعرت بعدم الرضا عن الرعاية التي تلقيتها أو كانت لديك مخاوف أخرى تتعلق بمقاطعتك.

كيف يمكنني تقديم تظلم؟

- يمكنك الاتصال بخط الوصول المجاني على مدار الساعة طوال أيام الأسبوع الخاص بمقاطعتك للحصول على المساعدة في تقديم تظلم. ويمكن تقديم التظلم شفهيًا أو كتابيًا، ولا يشترط متابعة التظلم الشفهية كتابيًا. فإذا قدمت التظلم كتابيًا، يرجى ملاحظة ما يلي: توفر المقاطعة مظارييف مسبقة العنوان في جميع مواقع مزودي الخدمة. وإذا لم يكن لديك مظهر مسبق العنوان، أرسل شكاوك الكتابية إلى العنوان الموجود على غلاف هذا الدليل.

كيف أعرف ما إذا كانت المقاطعة قد استلمت تظلمي؟

تُلمَّز المقاطعة بتزويدك برسالة كتابية تؤكد استلام تظلمك في غضون خمسة أيام تقويمية من تاريخ الاستلام. فالتظلمات التي تُقدَّم عبر الهاتف أو شخصيًا والتي تتفق على حلها بحلول نهاية يوم العمل التالي تُستثنى من ذلك، وقد لا تتلقى رسالة كتابية.

متى سيتم البت في تظلمي؟

يجب على المقاطعة البت في تظلمك خلال 30 يومًا تقويميًا من تاريخ تقديمه .

كيف أتأكد من صدور قرار المقاطعة بشأن تظلمي؟

عند اتخاذ قرار بشأن تظلمك، ستقوم المقاطعة بـ :

- إرسال إشعار كتابي لك أو للشخص المفوض من قبلك بنتيجة القرار،
 - إخطارك أو إخطار الشخص المفوض من قبلك بـ«إشعار بالنتيجة السلبية للمزايا» ليوضح حقك في طلب جلسة استماع عادلة من الدولة إذا لم تُصدر المقاطعة قرار التظلم في الوقت المحدد.
 - إعلامك بحقك في طلب جلسة استماع عادلة من الدولة.
- قد لا تتلقى إشعارًا كتابيًا بالقرار إذا تم تقديم تظلمك عبر الهاتف أو شخصيًا ووافقت على حل المسألة بحلول نهاية يوم العمل التالي لتاريخ تقديمه.

تنويه: يتعين على المقاطعة تزويدك بـ«إشعار بتحديد نتيجة سلبية للمزايا» في تاريخ انتهاء الإطار الزمني المحدد. ويمكنك الاتصال بالمقاطعة للحصول على مزيد من المعلومات إذا لم تتلقَ الإشعار.

هل هناك مهلة لتقديم التظلم؟

لا، يمكنك تقديم تظلم في أي وقت. لا تتردد في لفت انتباه المقاطعة إلى أي مسائل. ستعمل المقاطعة دائمًا معك لإيجاد حل يلبي مخاوفك.

الاستئنافات

يمكنك تقديم استئناف عندما لا توافق على قرار المقاطعة بشأن خدمات الصحة السلوكية التي تتلقاها حاليًا أو ترغب في تلقيها. يمكنك طلب مراجعة قرار المقاطعة باستخدام:

- عملية الاستئناف العادية.
- أو
- عملية الاستئناف المعجل .

تنويه: الاستئناف العادي والمعجل متشابهان، لكن هناك شروط خاصة للتأهل للاستئناف المعجل (انظر المتطلبات أدناه).

يتعين على المقاطعة مساعدتك في إكمال النماذج واتخاذ الخطوات الإجرائية الأخرى لتقديم استئناف، بما في ذلك إعداد الاستئناف الكتابي، وإبلاغك بمكان النموذج على موقعها الإلكتروني، أو تزويدك بالنموذج عند طلبك. كما يجب على المقاطعة إرشادك ومساعدتك في طلب استمرار الاستفادة من المزايا أثناء استئناف تحديد النتيجة السلبية للمزايا، وفقًا للأنظمة الفيدرالية.

ما الهدف من إجراءات الاستئناف القياسية؟

تهدف إجراءات الاستئناف القياسية إلى:

- تتيح لك تقديم الاستئناف شفهيًا أو كتابيًا.
- التأكد من أن تقديم الاستئناف لن يؤدي إلى فقدان حقوقك أو خدماتك، ولن يُستخدم ضد مزود الخدمة بأي شكل من الأشكال.
- تتيح لك تفويض شخص آخر، بما في ذلك مزود الخدمة أو المدافع، للتصرف نيابةً عنك.
- تنويه:** إذا قمت بتفويض شخص للتصرف نيابةً عنك، قد تطلب منك المقاطعة توقيع نموذج يمنحها الإذن بالإفصاح عن معلوماتك لذلك الشخص.
- يمكنك طلب استمرار المزايا خلال المهلة المحددة للاستئناف، وهي 10 أيام من تاريخ استلام إشعار النتيجة السلبية للمزايا بالبريد أو شخصيًا.
- التأكد من عدم مطالبتك بدفع تكاليف الخدمات المستمرة أثناء معالجة الاستئناف، حتى إذا صدر القرار النهائي للاستئناف لصالح تحديد النتيجة السلبية للمزايا من قبل المقاطعة.

- التأكد من أن المسؤولين عن البت في استئنافك مؤهلون ولم يشاركوا في أي مرحلة سابقة من المراجعة أو اتخاذ القرار.
- تتيح لك أو لممتلكك الاطلاع على ملف قضيتك، بما في ذلك السجلات الطبية والمستندات الأخرى ذات الصلة.
- تتيح لك فرصة معقولة لتقديم الأدلة والشهادات والمرافعات شفهيًا أو كتابيًا.
- تتيح لك، أو للشخص المفوض منك، أو للممثل القانوني لعقار عضو متوفى، أن تكونوا أطرافًا في الاستئناف.
- تزويدك بتأكيد كتابي من المقاطعة يفيد بأن استئنافك قيد المراجعة.
- إعلامك بحقك في طلب جلسة استماع عادلة من الدولة بعد اكتمال عملية الاستئناف.

متى يمكنني تقديم استئناف؟

يمكنك تقديم استئناف لدى المقاطعة عندما:

- عندما تحدد المقاطعة أو مزود الخدمة المتعاقد معه أنك لا تستوفي معايير الوصول إلى خدمات الصحة السلوكية.
- إذا طلب مزود خدمة صحة سلوكية ورفضت المقاطعة الموافقة أو غيرت نوع الخدمة أو عدد مرات تقديمها.
- عندما يطلب مزود الخدمة الموافقة من المقاطعة، ولكن المقاطعة تطلب مزيدًا من المعلومات ولا تُتم عملية الموافقة في الوقت المحدد.
- عندما لا تقدم المقاطعة الخدمات وفق الجداول الزمنية المقررة مسبقًا.
- عندما تشعر أن المقاطعة لا تلبي احتياجاتك في الوقت المناسب.
- إذا لم يُحل تظلمك أو استئنافك أو الاستئناف المعجل في الوقت المحدد.
- عند وجود خلاف بينك وبين مزود الخدمة حول الخدمات الصحية السلوكية المطلوبة.

كيف يمكنني تقديم استئناف؟

- يمكنك تقديم استئناف باستخدام إحدى الطرق الثلاث التالية:
 - الاتصال بالرقم المجاني للمقاطعة الموجود على غلاف الدليل، مع تقديم استئناف كتابي لاحقًا بعد الاتصال.
 - إرسال الاستئناف عبر البريد، باستخدام المطاريق مسبقًا العنوان المتوفرة في مواقع مزودي الخدمة، أو إلى العنوان الموجود على غلاف الدليل إذا لم تتوفر لديك
 - يمكنك إرسال الاستئناف عبر البريد الإلكتروني أو الفاكس، مع الاطلاع على قسم «معلومات الاتصال بالمقاطعة» لمعرفة الطريقة الصحيحة لتقديمه.

كيف أعرف ما إذا تم البت في استئنافي؟

ستتلقى أنت أو الشخص المفوض منك إشعارًا كتابيًا من المقاطعة بنتيجة استئنافك. سيتضمن الإشعار المعلومات التالية:

- نتائج عملية حل الاستئناف.

- تاريخ صدور قرار الاستئناف.
- في حال عدم قبول الاستئناف، يوضح الإشعار حقك في طلب جلسة استماع عادلة من الدولة وكيفية تقديم الطلب.

هل هناك مهلة لتقديم الاستئناف؟

يجب تقديم الاستئناف خلال 60 يومًا تقويميًا من تاريخ إشعار تحديد النتيجة السلبية للمزايا. ولا توجد مهلة لتقديم الاستئناف إذا لم تتلقَ إشعار تحديد النتيجة السلبية للمزايا، وبالتالي يمكن تقديم هذا النوع من الاستئناف في أي وقت.

متى سيتم اتخاذ قرار بشأن استئنافي؟

يتعين على المقاطعة البت في استئنافك خلال 30 يومًا تقويميًا من تاريخ استلام طلبك.

ماذا أفعل إذا لم أستطع الانتظار 30 يومًا للحصول على قرار استئنافي؟

إذا استوفى الاستئناف معايير عملية الاستئناف المعجل، فقد يتم البت فيه بشكل أسرع.

ما المقصود بالاستئناف المعجل؟

يتبع الاستئناف المعجل إجراءات مشابهة للاستئناف العادي، لكنه يُنجز بشكل أسرع. فيما يلي معلومات إضافية حول الاستئنافات المعجلة:

- يجب أن تُثبت أن الانتظار لاستئناف عادي قد يؤدي إلى تدهور حالتك في مجال الصحة السلوكية.
- تتبع عملية الاستئناف المعجل جداول زمنية مختلفة عن تلك الخاصة بالاستئناف العادي.
- يجب على المقاطعة مراجعة الاستئناف المُعجل خلال 72 ساعة.
- يمكن طلب الاستئناف المُعجل شفهيًا .
- لا يلزم تقديم الطلب كتابيًا.

متى يمكنني تقديم استئناف معجل؟

إذا كان الانتظار حتى صدور قرار الاستئناف العادي لمدة 30 يومًا يهدد حياتك أو صحتك أو قدرتك على أداء وظائفك القصوى، يمكنك طلب الاستئناف المُعجل.

معلومات إضافية حول الاستئنافات المعجلة:

- إذا استوفى استئنافك شروط الاستئناف المعجل، ستقوم المقاطعة بحله خلال 72 ساعة من تاريخ استلامه .
- إذا قررت المقاطعة أن استئنافك لا يستوفي شروط الاستئناف المعجل، فهي ملزمة بإبلاغك شفهيًا في الوقت المناسب، وستزودك بإشعار كتابي في غضون يومين تقويميّين يوضح سبب قرارها. بعد ذلك، سيتبع استئنافك الجداول الزمنية

للاستئناف العادي الموضحة سابقاً في هذا القسم.

- إذا اختلفت مع قرار المقاطعة القائل بأن استئنافك لا يستوفي شروط الاستئناف المعجل، يمكنك تقديم تظلم.
- بعد أن تنتهي المقاطعة معالجة طلبك للاستئناف المعجل، سيتم إخطارك أنت وجميع الأطراف المتأثرة شفهيًا وكتابيًا.

جلسات الاستماع العادلة على مستوى الولاية

ما المقصود بـجلسة الاستماع العادلة على مستوى الولاية؟

جلسة الاستماع العادلة على مستوى الولاية هي مراجعة مستقلة يجريها قاضٍ إداري من إدارة الخدمات الاجتماعية بولاية كاليفورنيا (CDSS)، للتحقق من حصولك على خدمات الصحة السلوكية التي يقرّها لك برنامج Medi-Cal وفقًا للأنظمة المعمول بها. للاطلاع على موارد إضافية، يُرجى زيارة موقع إدارة الخدمات الاجتماعية بولاية كاليفورنيا: <https://www.cdss.ca.gov/hearing-requests>.

ما الحقوق المقررة لي في إطار جلسة الاستماع العادلة بالولاية؟

لديك الحق فيما يلي:

- طلب عقد جلسة استماع أمام قاضٍ إداري، والمعروفة باسم جلسة الاستماع العادلة على مستوى الولاية، للنظر في قضيتك.
- التعرف على كيفية تقديم طلب عقد جلسة استماع عادلة على مستوى الولاية.
- التعرف على اللوائح التي تُنظّم آلية التمثيل أثناء جلسة الاستماع العادلة على مستوى الولاية.
- طلب استمرار المزايا أثناء إجراءات جلسة الاستماع العادلة على مستوى الولاية، شريطة تقديم طلب جلسة الاستماع ضمن المهل الزمنية المقررة.
- عدم تحمّل أي تكاليف مقابل استمرار الخدمات أثناء نظر جلسة الاستماع العادلة على مستوى الولاية، وذلك إذا صدر القرار النهائي لصالح قرار المقاطعة السلبي المتعلق بالمزايا.

متى يمكنني طلب جلسة استماع عادلة على مستوى الولاية؟

يمكنك طلب جلسة استماع عادلة على مستوى الولاية إذا:

- قدمت استئنافًا وتلقيت خطاب قرار الاستئناف يفيد برفض المقاطعة لطلب استئنافك.
- لم يُحلّ تظلمك أو استئنافك أو الاستئناف المعجل في الوقت المحدد.

كيف أقدم طلبًا لجلسة استماع عادلة على مستوى الولاية؟

يمكنك طلب جلسة استماع عادلة على مستوى الولاية من خلال:

- **عبر الإنترنت:** من خلال موقع إدارة القضايا للاستئنافات التابع لإدارة الخدمات الاجتماعية :
<https://acms.dss.ca.gov/acms/login.request.do>
- **كتابياً:** قدّم طلبك إلى إدارة رعاية المقاطعة على العنوان الوارد في إشعار تحديد النتيجة السلبية للمزايا، أو أرسله إلى:
- **وزارة الخدمات الاجتماعية في كاليفورنيا**
قسم جلسات الاستماع الحكومية
ص.ب. 944243، مركز البريد 9-17-37
ساكرامنتو، كاليفورنيا 94244-2430
- **عبر الفاكس:** 916-651-5210 or 916-651-2789

يمكنك أيضاً طلب جلسة استماع عادلة على مستوى الولاية أو جلسة استماع عاجلة على مستوى الولاية من خلال:

- **الهاتف:**
 - **قسم جلسات الاستماع بالولاية، رقم مجاني [1-800-743-8525] أو [1-855-795-0634]**
 - **قسم الاستفسارات العامة والردود، رقم مجاني [1-800-952-5253] أو خط ضعاف السمع [-800-1-952-8349].**

هل هناك مهلة لتقديم طلب جلسة استماع عادلة على مستوى الولاية؟

لديك مهلة 120 يوماً من تاريخ إشعار قرار الاستئناف الكتابي الصادر عن المقاطعة لتقديم طلب جلسة الاستماع العادلة على مستوى الولاية. إذا لم تتلقَ إشعار تحديد النتيجة السلبية للمزايا، يمكنك تقديم طلب جلسة الاستماع العادلة في أي وقت.

هل يمكنني الاستمرار في تلقي الخدمات أثناء انتظار قرار جلسة الاستماع العادلة للدولة؟

نعم، إذا كنت تتلقى حالياً خدمات مصرحاً بها وترغب في الاستمرار في تلقي هذه الخدمات أثناء انتظار قرار جلسة الاستماع العادلة للدولة، يتعين عليك تقديم طلب الجلسة خلال عشرة أيام من تاريخ ختم البريد أو استلام إشعار قرار الاستئناف. كما يمكنك تقديم طلب الجلسة قبل التاريخ الذي تحدده المقاطعة لإيقاف أو تخفيض الخدمات، لضمان استمرارها دون انقطاع .

تنويه :

- عند طلب جلسة الاستماع العادلة للدولة، يجب أن توضح رغبتك في الاستمرار في تلقي الخدمات أثناء سير إجراءات الجلسة .
- إذا طلبت الاستمرار في تلقي الخدمات وثبت في القرار النهائي للجلسة العادلة للدولة تخفيضها أو إيقافها، فلن تتحمل أي تكلفة عن الخدمات التي تم تقديمها أثناء انتظار قرار الجلسة.

متى سيتم البت في قرار جلسة الاستماع العادلة للدولة؟

بعد تقديم طلب جلسة الاستماع العادلة للدولة، قد يستغرق الحصول على القرار النهائي ما يصل إلى تسعين يومًا.

هل يمكنني الحصول على جلسة استماع عادلة من الدولة بشكل أسرع؟

- إذا كان انتظار القرار لمدة 90 يومًا يشكل خطرًا على صحتك، يمكنك طلب جلسة استماع عاجلة للحصول على القرار خلال ثلاثة أيام عمل. يُقدم الطلب إما برسالة منك أو من طبيبك العام أو أخصائي الصحة النفسية، ويجب أن تشمل على:
1. شرح مفصل لكيفية تأثير الانتظار حتى 90 يومًا على حياتك أو صحتك، أو على قدرتك في الوصول إلى أعلى مستوى من الأداء الوظيفي، أو الحفاظ عليه، أو استعادته.
 2. طلب إجراء «جلسة استماع عاجلة» وإرفاق الرسالة مع طلب الجلسة.
- تدرس إدارة الجلسات الحكومية بوزارة الخدمات الاجتماعية طلبك لعقد جلسة استماع عاجلة وتقيم مطابقته للمعايير. وعند الموافقة على الطلب، تُعقد الجلسة، ويصدر القرار في غضون ثلاثة أيام عمل من استلام الإدارة للطلب.

التوجيه الطبي المسبق

ما المقصود بالتوجيه الطبي المسبق؟

لك الحق في التوجيه الطبي المسبق. التوجيه الطبي المسبق وثيقة مكتوبة بشأن رعايتك الصحية وتحظى باعتراف قوانين ولاية كاليفورنيا. وقد يُشار أحيانًا إلى التوجيه الطبي المسبق بوصفه وصية حية أو تفويض دائم لاتخاذ القرارات الطبية. حيث تحتوي الصفحة 46

الوثيقة على معلومات حول الطريقة التي ترغب أن تُقدّم بها الرعاية الصحية، أو توضح القرارات التي تود اتخاذها إذا فقدت القدرة على التعبير عن إرادتك. وقد يشمل ذلك الحق في قبول أو رفض العلاج الطبي أو الجراحة أو اتخاذ خيارات صحية أخرى. في كاليفورنيا، يتألف التوجيه الطبي المسبق من جزأين.

- تعيينك لوكيل (شخص) لاتخاذ القرارات المتعلقة برعايتك الصحية.
 - توجيهاتك الشخصية بشأن الرعاية الصحية.
- على مقاطعتك توفير برنامج للتوجيه الطبي المسبق. كما عليها تقديم معلومات مكتوبة حول سياسات التوجيه الطبي المسبق وشرح قانون الولاية عند الطلب. للحصول على هذه المعلومات، اتصل بالرقم الموجود على غلاف هذا الدليل.

يمكنك الحصول على نموذج للتوجيه الطبي المسبق من مقاطعتك أو عبر الإنترنت. في كاليفورنيا، لديك الحق في تقديم تعليمات التوجيه الطبي المسبق لجميع مقدمي الرعاية الصحية. كما لك الحق في تعديل أو إلغاء التوجيه الطبي المسبق في أي وقت. إذا كانت لديك أسئلة حول قانون ولاية كاليفورنيا بشأن متطلبات التوجيه الطبي المسبق، يمكنك إرسال رسالة إلى:

وزارة العدل في كاليفورنيا

للاطلاع العام: وحدة الاستفسارات العامة

ص.ب 944255

ساكرامنتو، كاليفورنيا 94244-2550

الحقوق والواجبات

مسؤوليات المقاطعة

ما المسؤوليات التي تتحملها مقاطعتك؟

تتحمل مقاطعتك المسؤوليات التالية:

- تحديد ما إذا كنت مستوفياً لشروط الحصول على خدمات الصحة السلوكية من المقاطعة أو شبكة مزودي الخدمة.
- تقديم فحص أو تقييم لتحديد حاجتك إلى خدمات الصحة السلوكية .
- توفير رقم هاتف مجاني يعمل على مدار الساعة طوال أيام الأسبوع، لتقديم معلومات حول كيفية الحصول على الخدمات من المقاطعة. ويُدرج الرقم على غلاف هذا الدليل.
- التأكد من وجود عدد كافٍ من مزودي خدمات الصحة السلوكية في منطقتك ليصبح بإمكانك الوصول إلى الخدمات التي تغطيها المقاطعة عند الحاجة.
- إعلامك وتنثيفك حول الخدمات التي توفرها المقاطعة .

- تقديم الخدمات بلغتك دون أي تكلفة، وإذا دعت الحاجة، توفير مترجم لك مجاناً .
- تزويدك بمعلومات مكتوبة حول ما هو متاح لك بلغات أخرى أو بصيغ بديلة مثل برايل أو الطباعة الكبيرة. راجع قسم «معلومات إضافية عن مقاطعتك» في نهاية هذا الدليل لمزيد من التفاصيل.
- إعلامك بأي تغييرات جوهرية في المعلومات الواردة بهذا الدليل قبل 30 يومًا على الأقل من سريانها. ويُعتبر التغيير جوهريًا عند زيادة أو نقصان كمية أو أنواع الخدمات المقدمة، أو عند زيادة أو نقصان عدد مزودي الشبكة، أو عند أي تغيير آخر قد يؤثر على الفوائد التي تتلقاها من المقاطعة .
- التأكد من استمرارك في تلقي الرعاية من مزودي الخدمة الصحي الحالي، حتى إذا لم يكن ضمن شبكتك، لفترة زمنية محددة. ويكتسب ذلك أهمية خاصة إذا كان تغيير مزود الخدمة قد يضر بصحتك أو يزيد احتمال حاجتك إلى دخول المستشفى.

هل تتوفر وسائل النقل؟

إذا واجهت صعوبة في حضور مواعيدك الطبية أو المتعلقة بالصحة السلوكية، يساعدك برنامج Medi-Cal في ترتيب وسائل النقل. ويجب توفير النقل لأعضاء Medi-Cal الذين لا يستطيعون تأمين وسيلة النقل بأنفسهم ولديهم حاجة طبية لتلقي الخدمات التي يغطيها البرنامج. هناك نوعان من وسائل النقل للمواعيد.

- غير طبي: النقل باستخدام مركبة خاصة أو عامة للأشخاص الذين لا تتوفر لديهم وسيلة أخرى للوصول إلى موعدهم.
- طبي غير طارئ: النقل بواسطة سيارة إسعاف، أو مركبة مجهزة للكراسي المتحركة، أو عربة نقل للمرضى للأشخاص الذين لا يستطيعون استخدام وسائل النقل العامة أو الخاصة.

تتوفر وسائل النقل للوصول إلى الصيدلية أو للحصول على المستلزمات الطبية الضرورية، والأطراف الصناعية، والدعامات، وغيرها من المعدات الطبية.

إذا كنت من أعضاء Medi-Cal ولم تُسجَل في خطة رعاية مُدارة، واحتجت إلى نقل غير طبي للوصول إلى خدمة صحية، يمكنك الاتصال مباشرة بمزود خدمة النقل غير الطبي أو بمزود الرعاية للحصول على المساعدة. عند التواصل مع شركة النقل، سيطلبون معلومات حول تاريخ ووقت موعدك.

إذا كنت بحاجة إلى نقل طبي غير طارئ، يستطيع مزود خدمة الرعاية الصحية وصف هذا النقل وربطك بمزود النقل لتنسيق رحلتك ذهابًا وإيابًا من المواعيد.

لمزيد من المعلومات والمساعدة بشأن النقل، اتصل بخطة الرعاية المُدارة الخاصة بك.

حقوق الأعضاء

ما هي حقوقك كمستفيد من خدمات الصحة السلوكية ضمن Medi-Cal؟

بصفتك عضوًا في Medi-Cal، لك الحق في تلقي خدمات الصحة السلوكية الضرورية طبيًا من مقاطعتك. عند استخدامك لهذه الخدمات، يحق لك:

- المعاملة بالاحترام الشخصي وحفظ كرامتك وخصوصيتك.
- الحصول على شروحات واضحة ومفهومة حول خيارات العلاج المتوافرة.
- المشاركة في اتخاذ القرارات المتعلقة برعايتك الصحية السلوكية، بما في ذلك الحق في رفض أي علاج لا ترغب في تلقيه.
- الحصول على هذا الدليل للتعرف على خدمات المقاطعة، والتزاماتها، وحقوقك .
- طلب نسخة من سجلاتك الطبية والمطالبة بإجراء تعديلات إذا لزم الأمر.
- التحرر من أي شكل من أشكال التقييد أو العزل المفروض لأغراض الإكراه أو الانضباط أو التسهيل أو الانتقام.
- الحصول على الرعاية في الوقت المناسب على مدار الساعة طوال أيام الأسبوع في الحالات الطارئة أو العاجلة أو الأزمات عند الحاجة الطبية.
- تتيح لك المقاطعة عند الطلب الحصول على مواد مكتوبة بصيغ بديلة مثل برايل، الطباعة الكبيرة، أو الصوتية بسرعة وكفاءة.
- تلقي خدمات الصحة السلوكية وفق عقد المقاطعة مع الولاية من حيث التوفر، والسعة، والتنسيق، والتغطية، والموافقة على الرعاية. ويشمل ذلك:

- توظيف أو التعاقد مع عدد كافٍ من مزودي الخدمة لضمان حصول جميع أعضاء Medi-Cal المؤهلين على الخدمات في الوقت المناسب.
- تغطية الخدمات الضرورية طبيًا خارج الشبكة بسرعة إذا لم يتوفر لدى المقاطعة موظف أو مزود الخدمة بعقد قادر على تقديمها .
- تنويه: على المقاطعة ضمان عدم دفعك أي مبالغ إضافية عند مراجعة مزود الخدمة خارج الشبكة. انظر أدناه لمزيد من التفاصيل:

■ تُعد خدمات الصحة السلوكية الضرورية طبيًا للأشخاص البالغين 21 عامًا فأكثر خدمات معقولة وضرورية لحماية الحياة، أو لمنع المرض أو العجز الشديد، أو لتخفيف الألم الشديد. أما خدمات الصحة السلوكية الضرورية طبيًا للأشخاص دون 21 عامًا فهي خدمات تهدف إلى دعم، أو تحسين، أو تسهيل التعايش مع حالة الصحة السلوكية.

- مزود خارج الشبكة هو مزود الخدمة الذي لا يدرج في قائمة مزودي الخدمة التابعة للمقاطعة .
- عند طلبك، توفير رأي ثانٍ من مزود خدمة صحي مؤهل داخل الشبكة أو خارجها دون أي تكلفة إضافية.
- التأكد من تدريب مزودي الخدمة على تقديم خدمات الصحة السلوكية التي يوافقون على تغطيتها.
- ضمان أن تكون خدمات الصحة السلوكية المغطاة من المقاطعة كافية من حيث الكم، ومدة الوقت، والنطاق

لتلبية احتياجات أعضاء Medi-Cal المؤهلين، بما يشمل التأكد من أن طريقة المقاطعة للموافقة على دفع تكاليف الخدمات تستند إلى الضرورة الطبية، وأن معايير الوصول تُطبق بعدالة.

- التأكد من أن مزودي الخدمة يجرون تقييمات شاملة ويتعاونون معك لتحديد أهداف العلاج.
- تنسيق الخدمات التي تقدمها المقاطعة مع الخدمات المقدمة لك من خلال خطة رعاية مُدارة أو مع مزود الخدمة الأساسي عند الضرورة.
- المشاركة في جهود الولاية لتقديم خدمات تراعي الكفاءة الثقافية للجميع، بما في ذلك الأشخاص محدودو إجادة اللغة الإنجليزية وذوي الخلفيات الثقافية والعرقية المتنوعة.
- التعبير عن حقوقك دون أن يؤثر ذلك سلبًا على علاجك.
- تلقي العلاج والخدمات وفق حقوقك الموضحة في هذا الدليل وبما يتوافق مع جميع القوانين الفيدرالية وقوانين الولاية المعمول بها، مثل:
 - الباب السادس من قانون الحقوق المدنية لعام 1964 كما تم تطبيقه بواسطة اللوائح في البند رقم 45 اللوائح الفيدرالية للولايات المتحدة القسم 80.
 - قانون التمييز على أساس العمر لعام 1975 كما تم تطبيقه بواسطة اللوائح في البند رقم 45 اللوائح الفيدرالية للولايات المتحدة القسم 91.
 - قانون إعادة التأهيل لعام 1973.
 - الباب التاسع من تعديلات التعليم لعام 1972 (بشأن برامج وأنشطة التعليم).
 - البابان الثاني والثالث من قانون الأمريكيين ذوي الإعاقة.
 - المادة 1557 من قانون حماية المرضى والرعاية الصحية بأسعار معقولة.
- قد تملك حقوقًا إضافية وفق قوانين الولاية المتعلقة بعلاج الصحة السلوكية. للتواصل مع مستشار حقوق المرضى في مقاطعتك، استخدم الرقم الموجود على غلاف هذا الدليل.

عمليات تحديدات الفوائد السلبية

ما الحقوق التي أتمتع بها في حال رفضت المقاطعة تقديم الخدمات التي أرغب فيها أو أراها ضرورية؟

إذا رفضت مقاطعتك خدمة تراها ضرورية، أو قيدتها، أو قلصتها، أو أجلتها، أو أوقفتها، يحق لك الحصول على إشعار مكتوب من المقاطعة. ويُسمى هذا الإشعار «إشعار بتحديد الفوائد السلبية». كما يحق لك الاعتراض على القرار وطلب استئناف الأقسام أدناه تشرح إشعار تحديد الفوائد السلبية وما يجب فعله إذا اختلفت مع قرار المقاطعة.

ما هو إشعار تحديد الفوائد السلبية؟

يُعرّف إشعار تحديد الفوائد السلبية بأنه أي من الإجراءات التالية التي تتخذها المقاطعة:

- رفض أو تقييد الموافقة على خدمة مطلوبة، ويشمل ذلك القرارات المبنية على نوع الخدمة أو مستوى الخدمة، أو

الضرورة الطبية، أو الملاءمة، أو المكان، أو فعالية الخدمة المشمولة؛

- تقليص، أو تعليق، أو إنهاء خدمة سبق الموافقة عليها.
- رفض دفع تكلفة الخدمة كلياً أو جزئياً.
- عدم تقديم الخدمات في الوقت المناسب.
- التقاعس عن اتخاذ إجراء ضمن الأطر الزمنية المطلوبة لحل الشكاوى أو الاستئنافات القياسية. الأطر الزمنية المطلوبة هي كما يلي:

- إذا قدمت شكوى إلى المقاطعة ولم تتلقَ ردًا كتابيًا على شكاك خلال 30 يومًا.
- إذا قدمت استئنافًا إلى المقاطعة ولم تتلقَ ردًا كتابيًا على استئنافك خلال 30 يومًا.
- إذا قدمت استئنافًا عاجلاً ولم تتلقَ ردًا خلال 72 ساعة.
- رفض طلب العضو الاعتراض على المسؤولية المالية.

ما هو إشعار تحديد الفوائد السلبية؟

إشعار تحديد الفوائد السلبية هو رسالة مكتوبة ترسلها لك المقاطعة إذا قررت رفض، أو تقييد، أو تقليص، أو تأجيل، أو إنهاء الخدمات التي ترى أنت ومزود الخدمة أنه ينبغي أن تتلقاها. يوضّح الإشعار العملية التي اتبعتها المقاطعة لاتخاذ القرار ويشمل وصفًا للمعايير أو الإرشادات المستخدمة لتحديد ما إذا كانت الخدمة ضرورية طبيًا. يشمل ذلك رفض:

- دفع تكلفة أي خدمة.
- المطالبات عن خدمات غير مشمولة بالتغطية.
- المطالبات عن خدمات غير ضرورية طبيًا.
- المطالبات عن خدمات مقدمة من نظام تقديم غير مناسب.
- طلب الاعتراض على المسؤولية المالية.

تنويه: يُستخدم إشعار تحديد الفوائد السلبية أيضًا لإبلاغك إذا لم تُحل شكاك أو استئنافك أو الاستئناف العاجل في الوقت المحدد، أو إذا لم تحصل على الخدمات ضمن معايير المدة الزمنية التي تحددها المقاطعة لتقديم الخدمات.

موعد صدور الإشعار

يتعين على المقاطعة إرسال الإشعار:

- إلى العضو قبل 10 أيام على الأقل من تاريخ الإجراء في حال إنهاء، أو تعليق، أو تقليص خدمة صحة سلوكية سبق الموافقة عليها .
- إلى العضو خلال يومي عمل من اتخاذ القرار في حال رفض الدفع أو القرارات التي تؤدي إلى رفض، أو تأجيل، أو تعديل كامل أو جزء من خدمات الصحة السلوكية المطلوبة.

هل سأستلم دائمًا إشعار تحديد الفوائد السلبية عند عدم حصولي على الخدمات التي أرغب بها؟

نعم، يتعين أن تتلقى إشعار تحديد الفوائد السلبية. وإذا لم يصلك الإشعار، يمكنك تقديم استئناف إلى المقاطعة، أو بعد استكمال الاستئناف، طلب جلسة استماع عادلة على مستوى الولاية. وعند التواصل مع المقاطعة، وضح أنك واجهت تحديد فوائد سلبية ولم تتلقَ إشعارًا. يحتوي هذا الدليل على معلومات حول كيفية تقديم الاستئناف أو طلب الجلسة العادلة، ويجب أن تكون هذه المعلومات متاحة أيضًا في مكتب مزود الخدمة الخاص بك.

ماذا سيخبرني إشعار تحديد الفوائد السلبية؟

سيُطلعك إشعار تحديد الفوائد السلبية على:

- الإجراءات التي قامت بها المقاطعة والتي تؤثر عليك وعلى قدرتك على الحصول على الخدمات.
- تاريخ سريان القرار وسبب اتخاذه.
- إذا كان سبب الرفض أن الخدمة غير ضرورية طبيًا، يتضمن الإشعار شرحًا واضحًا للقرار مع الأسباب السريرية المحددة التي توضح لماذا لا تُعتبر الخدمة ضرورية طبيًا لك.
- القواعد الفيدرالية أو القوانين الحكومية التي استند إليها القرار.
- حقوقك في تقديم استئناف إذا اختلفت مع قرار المقاطعة.
- كيفية الحصول على نسخ من المستندات والسجلات والمعلومات الأخرى المتعلقة بقرار المقاطعة.
- كيفية تقديم استئناف إلى المقاطعة.
- كيفية طلب جلسة استماع عادلة على مستوى الولاية إذا لم تكن راضيًا عن قرار المقاطعة بشأن استئنافك.
- كيفية طلب استئناف عاجل أو جلسة استماع عادلة عاجلة على مستوى الولاية.
- كيفية الحصول على المساعدة في تقديم استئناف أو طلب جلسة استماع عادلة.
- المدة الزمنية المتاحة لك لتقديم الاستئناف أو طلب جلسة استماع عادلة.
- حقك في الاستمرار بتلقي الخدمات أثناء انتظار قرار الاستئناف أو جلسة الاستماع العادلة، وكيفية طلب استمرار هذه الخدمات، وما إذا كانت تكاليفها ستُغطى بواسطة Medi-Cal.
- الموعد النهائي لتقديم الاستئناف أو طلب جلسة الاستماع العادلة إذا رغبت في استمرار الخدمات.

ماذا أفعل عند استلام إشعار تحديد الفوائد السلبية؟

عند استلام الإشعار، اقرأ جميع المعلومات فيه بعناية. وإذا واجهت صعوبة في فهمه، يمكن لمقاطعتك تقديم المساعدة، كما يمكنك الاستعانة بشخص آخر للمساعدة.

يمكنك طلب استمرار الخدمة التي أوقفها عند تقديم الاستئناف أو طلب جلسة استماع عادلة على مستوى الولاية. يجب تقديم هذا الطلب خلال عشرة أيام تقويمية من تاريخ ختم البريد أو استلام إشعار تحديد الفوائد السلبية، أو قبل تاريخ بدء سريان التغيير.

هل يمكنني الاستمرار في تلقي خدماتي أثناء انتظار قرار الاستئناف؟

نعم، قد تتمكن من الاستمرار في تلقي خدماتك أثناء انتظار القرار. وهذا يعني أنك تستطيع الاستمرار في مراجعة مزود الخدمة والحصول على الرعاية التي تحتاجها.

ما الإجراءات اللازمة لاستمرار الحصول على خدماتي؟

يجب استيفاء الشروط التالية:

- طلب الاستمرار في تلقي الخدمة خلال 10 أيام تقويمية من إرسال المقاطعة إشعار تحديد الفوائد السلبية أو قبل تاريخ إيقاف الخدمة المعلن من المقاطعة، أي التاريخ الأحدث يُعتمد.
- تقديم استئناف خلال 60 يومًا تقويميًا من تاريخ إشعار تحديد الفوائد السلبية.
- أن يكون الاستئناف متعلقًا بإيقاف، أو تقليص، أو تعليق خدمة كنت تتلقاها مسبقًا.
- موافقة مزود الخدمة على أن الخدمة لازمة لك.
- ألا تكون المدة التي وافقت عليها المقاطعة لتقديم الخدمة قد انتهت بعد.

ماذا يحدث إذا رأت المقاطعة بعد الاستئناف أن الخدمة غير ضرورية؟

لن تتحمل أي رسوم مقابل الخدمات التي حصلت عليها أثناء انتظار قرار الاستئناف.

مسؤوليات الأعضاء

ما هي مسؤولياتي بصفتي عضوًا في Medi-Cal؟

من المهم أن تفهم كيفية عمل خدمات المقاطعة حتى تتمكن من الحصول على الرعاية التي تحتاجها. كما يُتوقع منك ما يلي:

- الالتزام بحضور جلسات العلاج في المواعيد المحددة. وتتحقق أفضل النتائج عندما تتعاون مع مزود الخدمة لوضع أهداف العلاج والالتزام بها. وإذا اضطررت إلى التغيب عن موعد، فاتصل بمزود الخدمة قبل الموعد بما لا يقل عن 24 ساعة، وأعد جدول الموعد ليوم ووقت آخرين.
- حمل بطاقة تعريف مزايا Medi-Cal (BIC) وبطاقة هوية تحمل صورة شخصية دائمًا عند حضور العلاج.
- إبلاغ مزود الخدمة مسبقًا إذا كنت بحاجة إلى مترجم شفهي قبل موعدك.
- إطلاع مزود الخدمة على جميع مخاوفك الطبية. فكلما كانت المعلومات التي تشاركها عن احتياجاتك أكثر اكتمالاً، زادت فرص نجاح العلاج.

- طرح أي أسئلة لديك على مزود الخدمة؛ إذ من الضروري أن تفهم تمامًا المعلومات التي تتلقاها أثناء العلاج
- الالتزام بخطوات العمل المتفق عليها بينك وبين مزود الخدمة.
- التواصل مع المقاطعة إذا كانت لديك أي استفسارات بشأن خدماتك، أو إذا واجهت أي مشكلات مع مزود الخدمة وتعدّر حلها.
- إبلاغ مزود الخدمة والمقاطعة بأي تغييرات تطرأ على معلوماتك الشخصية، بما في ذلك العنوان ورقم الهاتف وأي معلومات طبية أخرى قد تؤثر في قدرتك على المشاركة في العلاج.
- معاملة العاملين الذين يقدمون لك العلاج باحترام ولباقة.
- إذا اشتبهت في وجود احتيال أو سلوك غير مشروع، فأبلغ عنه:
 - تطلب إدارة خدمات الرعاية الصحية من أي شخص يشتبه في وجود احتيال أو هدر أو إساءة استخدام في Medi-Cal الاتصال بالخط الساخن للاحتيال في Medi-Cal التابع لإدارة خدمات الرعاية الصحية على الرقم [1-800-822-6222]. وإذا شعرت بأن الحالة طارئة، يُرجى الاتصال بالرقم 911 للمساعدة الفورية. الاتصال مجاني، ويمكن للمتصل البقاء مجهول الهوية.
 - كما يمكنك الإبلاغ عن الاحتيال أو إساءة الاستخدام المشتبه بها عبر البريد الإلكتروني fraud@dhcs.ca.gov أو باستخدام النموذج الإلكتروني على الرابط: <http://www.dhcs.ca.gov/individuals/Pages/StopMedi-CalFraud.aspx>.

هل أحتاج إلى دفع تكاليف Medi-Cal؟

- لا يلتزم معظم المستفيدين من Medi-Cal بدفع أي مبالغ مقابل الخدمات الطبية أو خدمات الصحة السلوكية. وفي حالات محددة، قد يُطلب منك دفع جزء من التكاليف وفقًا لمقدار الدخل الشهري.
- إذا كان دخلك أقل من حدود Medi-Cal المعتمدة لحجم أسرتك، فلا تتحمل أي تكاليف للخدمات الطبية أو خدمات الصحة السلوكية.
- إذا تجاوز دخلك حدود Medi-Cal لحجم أسرتك، ستتحمل جزءًا من تكاليف الخدمات الطبية أو خدمات الصحة السلوكية، ويُسمى هذا الجزء «حصة التكلفة». بعد سداد «حصة التكلفة»، تتكفل Medi-Cal ببقية الفواتير الطبية المشمولة خلال ذلك الشهر. وفي الأشهر التي لا تتحمل فيها نفقات طبية، لا يُطلب منك دفع أي مبلغ.
- قد تُلزم بسداد «مبلغ مشاركة» عن أي علاج ضمن برنامج Medi-Cal، أي تدفع مبلغًا من مالك الخاص عند كل خدمة طبية تتلقاها، أو عند مراجعة قسم الطوارئ في المستشفى للحصول على خدماتك الاعتيادية.
- يحدّد مزود الخدمة الصحية ما إذا استوجب الأمر دفع مبلغ مشاركة، ويُخطرِك بذلك.

إشعار عدم التمييز

يُحظر التمييز بموجب القانون. وتلتزم مقاطعة لوس أنجلوس بتطبيق قوانين الحقوق المدنية الاتحادية وقوانين الولاية، وتمنع أي تمييز غير قانوني، أو استبعاد، أو معاملة متفاوتة على أساس الجنس، أو العرق، أو اللون، أو المعتقد الديني، أو الأصل، أو بلد المنشأ، أو الانتماء الإثني، أو السن، أو الإعاقة الذهنية، أو الإعاقة الجسدية، أو الحالة الصحية، أو البيانات الجينية، أو الحالة الزوجية، أو النوع الاجتماعي، أو الهوية الجندرية، أو الميول الجنسية.

توفّر مقاطعة لوس أنجلوس:

- مساعدات وخدمات مجانية للأشخاص ذوي الإعاقة لتعزيز قدرتهم على التواصل، وتشمل ما يلي:
 - مترجمين مؤهلين للغة الإشارة
 - معلومات مكتوبة بصيغ بديلة مثل: حجم خط كبير، أو كتابة بلغة برايل، أو تسجيل صوتي، أو صيغ إلكترونية يسهل الوصول إليها
 - خدمات لغوية مجانية للأشخاص الذين ليست الإنجليزية لغتهم الأساسية، وتشمل:
 - مترجمين مؤهلين
 - معلومات مكتوبة بلغات أخرى

إذا احتجت إلى هذه الخدمات، تواصل مع المقاطعة على مدار الساعة طوال أيام الأسبوع، اتصل برقم [1-800-854-7771]. وإذا كنت تعاني صعوبة في السمع أو الكلام، اتصل بالهاتف النصي: 711 وبناءً على الطلب، ويمكن تزويدك بهذا المستند بصيغ برايل، أو بحجم خط كبير، أو بصيغة صوتية، أو بصيغ إلكترونية يسهل الوصول إليها.

كيفية تقديم شكوى

في حال شعرت بأن مقاطعة لوس أنجلوس لم توفر هذه الخدمات، أو مارست تمييزًا غير قانوني على أساس الجنس، أو العرق، أو اللون، أو الدين، أو الأصل، أو البلد الأصلي، أو الانتماء الإثني، أو العمر، أو الإعاقة الذهنية، أو الإعاقة الجسدية، أو الحالة الصحية، أو المعلومات الجينية، أو الحالة الزوجية، أو النوع الاجتماعي، أو الهوية الجندرية، أو التوجه الجنسي، يمكنك رفع تظلم إلى المقاطعة. وتتاح إمكانية تقديم التظلم عبر الهاتف، أو كتابيًا، أو حضورًا شخصيًا، أو إلكترونيًا:

إدارة الصحة النفسية

- عبر الهاتف: اتصل بمكتب حقوق المرضى في إدارة الصحة النفسية بمقاطعة لوس أنجلوس بين الساعة 8:30 صباحًا و5:00 مساءً على الأرقام [700-9996 (800)] أو [738-4888 (213)] وإذا كنت تعاني صعوبة في السمع أو الكلام، استخدم الهاتف النصي: 711
- كتابيًا: املأ نموذج شكوى أو أرسل رسالة إلى: مكتب حقوق المرضى في إدارة الصحة النفسية بمقاطعة لوس

أنجلوس 510 شارع فيرمونت الجنوبي، الطابق 21، لوس أنجلوس، كاليفورنيا 90020، الولايات المتحدة الأمريكية

• يمكنك تقديم الشكوى شخصيًا بزيارة مكتب طبيبك أو مكتب حقوق المرضى في إدارة الصحة النفسية بمقاطعة لوس أنجلوس الواقع في 510 شارع فيرمونت الجنوبي، لوس أنجلوس، كاليفورنيا 90020، وطلب رفع تظلمك.

• إلكترونيًا: زر موقع مكتب حقوق المرضى في إدارة الصحة النفسية بمقاطعة لوس أنجلوس على الرابط:
<https://dmh.lacounty.gov/our-services/patients-rights/>

إدارة الصحة العامة – الوقاية من تعاطي المخدرات ومكافحتها

• عبر الهاتف: اتصل بإدارة الصحة العامة – الوقاية من تعاطي المخدرات ومكافحتها بين الساعة 8:00 صباحًا و5:00 مساءً على الرقمين [626] 299-4532 أو [742-7900 (888)]، اضغط 2. وإذا كنت تواجه صعوبة في السمع أو الكلام، استخدم الهاتف النصي: 711.

• كتابيًا: قم بتعبئة نموذج شكوى أو أرسل رسالة إلى فرع العقود والامتثال – إدارة الوقاية من تعاطي المخدرات ومكافحتها، 1000 شارع فيرمونت الجنوبي، المبنى 9-الشرق، الطابق 3، صندوق بريد 34، ألهمبرا، كاليفورنيا 91803.

• شخصيًا: زر مكتب طبيبك أو إدارة الوقاية من تعاطي المخدرات ومكافحتها في 1000 شارع فيرمونت الجنوبي، المبنى 9-الشرق، ألهمبرا، كاليفورنيا 91803، واطلب رفع شكواك.

• إلكترونيًا: زر صفحة إدارة الوقاية من تعاطي المخدرات ومكافحتها – معلومات وأدوات الأعضاء على الرابط
<http://ph.lacounty.gov/sapc/PatientPublic.htm>. المتاح لتقديم الشكوى.

مكتب الحقوق المدنية – إدارة خدمات الرعاية الصحية في كاليفورنيا

تتاح لك إمكانية رفع شكوى بشأن الحقوق المدنية لدى مكتب الحقوق المدنية – إدارة خدمات الرعاية الصحية في كاليفورنيا من خلال الهاتف، أو البريد الكتابي، أو الوسائل الإلكترونية:

• عبر الهاتف: اتصل برقم [916-440-7370]. وإذا كنت تواجه صعوبة في السمع أو الكلام، (الهاتف النصي: 711) (خدمة تحويل المكالمات الحكومية في كاليفورنيا).

• كتابيًا: املأ نموذج شكوى أو أرسل رسالة إلى:

مكتب الحقوق المدنية – إدارة خدمات الرعاية الصحية في كاليفورنيا

ص.ب 997413، MS 0009

ساكرامنتو، كاليفورنيا 95899-7413

نماذج الشكاوى متاحة على الرابط:

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

- يمكن أيضًا تقديم الشكوى إلكترونيًا عبر إرسال بريد إلى: CivilRights@dhcs.ca.gov.

مكتب الحقوق المدنية – وزارة الصحة والخدمات الإنسانية الأمريكية

إذا شعرت بأنك تعرضت للتمييز على أساس العرق، أو اللون، أو الأصل الوطني، أو العمر، أو الإعاقة، أو الجنس، يمكنك تقديم شكوى تتعلق بالحقوق المدنية إلى مكتب الحقوق المدنية – وزارة الصحة والخدمات الإنسانية الأمريكية عبر الهاتف، أو كتابيًا، أو إلكترونيًا.

- **عبر الهاتف:** اتصل برقم [1-800-368-1019]. وإذا كنت تواجه صعوبة في السمع أو الكلام، (الهاتف النصي: 1-800-537-7697).
- **كتابيًا:** املأ نموذج الشكوى أو أرسل رسالة إلى:

وزارة الصحة والخدمات الإنسانية الأمريكية
200 شارع الاستقلال، الجناح الجنوبي الغربي
الغرفة F509، مبنى HHH
واشنطن العاصمة 20201.

نماذج الشكاوى متاحة عبر الرابط: <http://www.hhs.gov/ocr/office/file/index.html>.

- **إلكترونيًا:** زر بوابة تقديم شكاوى مكتب الحقوق المدنية على الرابط المتاح لتقديم الشكوى. <https://ocrportal.hhs.gov/ocr/portal/lobby.jsf>

إشعار ممارسات الخصوصية

يمكنك الاطلاع على بيان يوضح سياسات وإجراءات المقاطعة لحماية سرية السجلات الطبية، وسيُقدّم لك عند الطلب. وإذا بلغت السن اللازمة ولديك القدرة على الموافقة على خدمات الصحة السلوكية، يمكنك الحصول على هذه الخدمات أو تقديم طلب تعويض عنها دون الحاجة لموافقة أي عضو آخر.

يمكنك اختيار أن ترسل المقاطعة المراسلات الخاصة بخدمات الصحة السلوكية إلى عنوان بريدي، أو بريد إلكتروني، أو رقم هاتف من اختيارك، ويعرف ذلك بـ «طلب المراسلات السرية». عند موافقتك على الرعاية، لن تفصح المقاطعة عن أي معلومات بشأن خدماتك الصحية السلوكية لأي شخص آخر إلا بعد الحصول على إذن كتابي منك. وفي حال عدم تزويدك بعنوان بريدي أو بريد إلكتروني أو رقم هاتف، ستستخدم المقاطعة العنوان أو الرقم المسجل لديها لإرسال المراسلات باسمك

ستلتزم المقاطعة بطلبك في تلقي المراسلات السرية بالشكل والصيغة التي اخترتها، أو ستضمن أن تكون المراسلات سهلة التحويل إلى الشكل والصيغة المطلوبة. سترسل المقاطعة المراسلات إلى الموقع الآخر الذي تختاره. يظل طلبك للمراسلات السرية ساريًا حتى تلغيه أو تقدّم طلبًا جديدًا للمراسلات السرية.

يمكنك طلب المراسلات السرية من أي مزود خدمة أو مرفق تابع لإدارة الصحة النفسية بمقاطعة لوس أنجلوس أو إدارة الوقاية من تعاطي المخدرات ومكافحتها. ولا يلزم تقديم أي سبب لهذا الطلب.

يمكن الاطلاع على بيان سياسات وإجراءات نظام Drug Medi-Cal المنظمة لتقديم الخدمات بالمقاطعة، والذي يوضح كيفية حماية معلوماتك الطبية، ويُعرف باسم «إشعار ممارسات الخصوصية»، عبر موقع المقاطعة الإلكتروني:

- إدارة الصحة النفسية بمقاطعة لوس أنجلوس - <https://dmh.lacounty.gov/our-services/consumer-and-family-affairs/privacy/>

- إدارة الوقاية من تعاطي المخدرات ومكافحتها - إدارة الصحة العامة بمقاطعة لوس أنجلوس:

<http://ph.lacounty.gov/sapc/PatientPublic.htm>

أهم المصطلحات

خط المساندة 988 للانتحار والأزمات: رقم هاتف يقدم دعمًا مجانيًا وسريًا للأشخاص الذين يمرون بأزمة صحية نفسية، بما في ذلك التفكير بالانتحار. وهو متاح على مدار الساعة طوال أيام الأسبوع لتوصيل المتصلين بمستشارين مدربين يقدمون المساعدة والدعم .

قاضي القانون الإداري: قاضٍ ينظر ويصدر القرارات في القضايا المتعلقة بحسم المنافع بشكل سلبي.

الجمعية الأمريكية لطب الإدمان: جمعية طبية مهنية تمثل الأطباء وغيرهم من المتخصصين في الرعاية الصحية الذين يختصون بعلاج الإدمان. أنشأت هذه الجمعية معايير الجمعية الأمريكية لطب الإدمان، وهي المعايير الوطنية لعلاج الإدمان.

حل الاستئناف: إجراء يتيح لك حل الخلاف مع قرار المقاطعة بشأن تغطية خدمة محددة. وبشكل أبسط: هو حصولك على فرصة لمراجعة القرار الذي لا توافق عليه.

وحدات برمجة التطبيقات: تشبه هذه الواجهات الرسائل التي تسمح للبرامج المختلفة بالتواصل مع بعضها البعض وتبادل المعلومات.

التقييم: نشاط خدمي يهدف إلى تقييم الحالة الحالية للصحة النفسية أو العاطفية أو السلوكية.

الموافقة: منح الإذن أو القبول.

الممثل المفوض: شخص مخول قانونيًا للعمل نيابة عن شخص آخر.

الصحة السلوكية: تشير إلى صحتنا العاطفية والنفسية والاجتماعية. ببساطة: هي طريقة تفكيرنا، شعورنا، وتفاعلنا مع الآخرين.

المنافع: خدمات الرعاية الصحية والأدوية المشمولة ضمن خطة التأمين الصحي الخاصة بك.

بطاقة تعريف المنافع: بطاقة هوية للتحقق من تأمينك الصحي Medi-Cal

خدمات تنسيق الرعاية: تساعد الأشخاص على التنقل داخل نظام الرعاية الصحية وفهمه.

مقدم الرعاية: شخص يقدم الرعاية والدعم لشخص آخر يحتاج المساعدة.

مدير الحالة: ممرضون مسجلون أو أخصائيون اجتماعيون يساعدون العضو على فهم المشاكل الصحية الكبيرة وترتيب الرعاية مع مقدمي الخدمة .

إدارة الحالة: خدمة تساعد الأعضاء في الوصول إلى الرعاية الطبية، والتعليمية، والاجتماعية، والتأهيلية، أو أي خدمات مجتمعية أخرى يحتاجونها. ببساطة: تساعد الأشخاص على الحصول على الرعاية والدعم الذي يحتاجونه.

(برنامج التأمين الصحي للأطفال): برنامج حكومي يساعد الأسر على الحصول على تأمين صحي لأطفالهم إذا لم تكن لديهم القدرة على تحمل تكاليفه.

منسّق الحقوق المدنية: يضمن التزام المؤسسة (مثل مدرسة، شركة، أو جهة حكومية) بالقوانين التي تحمي الأشخاص من التمييز.

موجه من قبل العميل: خدمة أو برنامج يركز على احتياجات العميل وتفضيلاته الشخصية.

المنظمات المجتمعية: مجموعات تعمل بالتعاون لتحسين ظروف المجتمع المحيط بها.

خدمات البالغين المجتمعية: خدمات تُقدّم في المرافق أو خارجها للأعضاء المؤهلين، وتشمل الرعاية التمريرية المتخصصة، والخدمات الاجتماعية والعلاجات، والرعاية الشخصية، وتدريب ودعم الأسرة والمقدمين للرعاية، وخدمات التغذية، والنقل، وغيرها من الخدمات المساندة.

الاستقرار المجتمعي: يساعد الأشخاص الذين يمرون بأزمة صحية نفسية على الحصول على الدعم داخل مجتمعهم بدلاً من الذهاب إلى المستشفى.

استمرار الخدمة: انظر استمرارية الرعاية.

استمرارية الرعاية: قدرة عضو الخطة على الاستمرار في تلقي خدمات Medi-Cal من مزوده الحالي خارج الشبكة لمدة تصل إلى 12 شهرًا إذا وافق المزود والمقاطعة.

المشاركة في الدفع: مبلغ يدفعه العضو عادة عند تلقي الخدمة، بالإضافة إلى مساهمة التأمين.

الخدمات المشمولة: خدمات Medi-Cal التي تكون المقاطعة مسؤولة عن دفعها، وفق الشروط والأحكام والقيود والاستثناءات الواردة في عقد Medi-Cal، أي تعديلاته، وما هو مدرج في كتيب العضو هذا (المعروف أيضًا باسم إثبات التغطية الموحدة ونموذج الإفصاح).

الخدمات المراعية ثقافيًا: تقديم خدمات تحترم ثقافة الشخص ولغته ومعتقداته وتستجيب لها.

الشخص/الأشخاص المهمون في الدعم: أشخاص يرى العضو أو المزود أنهم مهمون لنجاح العلاج، وقد يشمل ذلك الوالدين أو الأوصياء القانونيين للقاصر، أي شخص يعيش في نفس المنزل، وأقارب آخرين للعضو.

إدارة خدمات الرعاية الصحية في كاليفورنيا: المكتب الحكومي على مستوى الولاية الذي يشرف على برنامج **Medi-Cal**

التمييز: المعاملة غير العادلة أو غير المتساوية لشخص بناءً على عرقه، جنسه، دينه، ميوله الجنسية، إعاقته، أو أي خصائص أخرى.

الفحص الدوري المبكر والتشخيصي والعلاجي: اذهب إلى «Medi-Cal للأطفال والمراهقين».

خدمات العلاج الأسري: تقديم الدعم والعلاج للأطفال وأسرهم لمعالجة التحديات النفسية داخل بيئة المنزل.

خدمات تنظيم الأسرة: خدمات تهدف إلى منع أو تأجيل الحمل، مقدمة للأعضاء في سن الإنجاب لتمكينهم من تحديد عدد الأطفال وفترات الولادة.

نظام الدفع مقابل الخدمة في Medi-Cal: نموذج دفع يُدفع فيه لمقدمي خدمات الصحة السلوكية مقابل كل خدمة فردية يقدمونها للمريض، بدلاً من دفع رسوم شهرية أو سنوية لكل مريض. يشمل هذا البرنامج Medi-Cal Rx **المسؤولية المالية:** الالتزام بدفع دين أو تكلفة معينة.

منزل الحضانة: منزل يوفر رعاية بديلة على مدار 24 ساعة للأطفال الذين تم فصلهم عن آبائهم أو أوصيائهم القانونيين.

الغش: فعل متعمد للتضليل أو التمثيل غير الصحيح من قبل شخص يعلم أن ذلك قد يحقق له أو لغيره منفعة غير مصرح بها.

برنامج Medi-Cal شامل النطاق: رعاية صحية مجانية أو منخفضة التكلفة للأشخاص في كاليفورنيا، تشمل أكثر من مجرد الرعاية الطارئة. تشمل الرعاية الطبية، الأسنان، الصحة النفسية، تنظيم الأسرة، العناية بالعين، علاجات الإدمان على الكحول والمخدرات، الأدوية التي يصفها الطبيب، وغيرها من الخدمات.

التظلم: أي تعبير شفهي أو كتابي من العضو عن عدم رضاه عن خدمة مشمولة بـ Medi-Cal، خطة إدارة الرعاية، المقاطعة، أو مزود Medi-Cal. الشكوى تعادل التذمر أو الاستئناف.int.

الوصي: شخص مسؤول قانونيًا عن رعاية ورعاية شخص آخر، عادة طفل أو شخص غير قادر على رعاية نفسه.

المستشفى: مكان يحصل فيه العضو على رعاية داخلية وخارجية من الأطباء والممرضين.

الإدخال إلى المستشفى: قبول العضو في المستشفى لتلقي العلاج كمريض داخلي.

مزودو الرعاية الصحية الهنود: برنامج رعاية صحية تديره خدمة الرعاية الصحية الهندية، قبيلة هندية، برنامج صحي قبلي، منظمة قبلية أو منظمة حضرية هندية، وفق تعريفات قانون تحسين الرعاية الصحية الهندية (القسم 1603 من قانون الولايات المتحدة رقم 25 – 25)

التقييم الأولي: تقييم العضو لتحديد الحاجة إلى خدمات الصحة النفسية أو علاج اضطرابات تعاطي المواد.

إزالة السموم الداخلية: خدمة طبية حادة اختيارية لإزالة السموم للأعضاء الذين يعانون من مضاعفات طبية شديدة مرتبطة بالانسحاب.

نموذج الممارسة الأساسية المتكاملة: دليل يوضح القيم والمعايير والممارسات للعمل مع الأطفال والشباب والأسر في كاليفورنيا.

المهني المرخص في الصحة النفسية: أي مزود يحمل ترخيصًا وفق قوانين ولاية كاليفورنيا السارية، مثل الطبيب المرخص، الأخصائي النفسي المرخص، الأخصائي الاجتماعي السريري المرخص، المستشار السريري المهني المرخص، معالج الزواج والأسرة المرخص، الممرض المسجل، الممرض المهني المرخص، والفني النفسي المرخص.

المستشفى النفسي المرخص: مرفق لعلاج الصحة النفسية مرخص لتقديم رعاية داخلية على مدار 24 ساعة للأشخاص المصابين باضطرابات نفسية، أو غير القادرين على العناية بأنفسهم، أو الذين يشكلون خطرًا على أنفسهم أو الآخرين.

المرفق السكني المرخص: مرافق تقدّم خدمات سكنية غير طبية للبالغين المتعافين من مشكلات مرتبطة بسوء استخدام الكحول أو المخدرات أو الإدمان عليها.

خطة الرعاية المدارة: خطة صحية ضمن Medi-Cal تستخدم مجموعة محددة من الأطباء، المتخصصين، العيادات، الصيدليات، والمستشفيات للأعضاء المسجلين في هذه الخطة

برنامج Medi-Cal: نسخة كاليفورنيا من برنامج Medicaid الفيدرالي، يوفر تغطية صحية مجانية أو منخفضة التكلفة للأشخاص المؤهلين المقيمين في كاليفورنيا.

برنامج Medi-Cal للأطفال والمراهقين: فائدة مخصصة للأعضاء تحت سن 21 لمساعدتهم على الحفاظ على صحتهم. يتعين على الأعضاء الخضوع للفحوصات الصحية المناسبة لأعمارهم والفحوصات الكشفية الملائمة لاكتشاف المشاكل الصحية وعلاج الأمراض مبكرًا، بالإضافة إلى تلقي العلاج للعناية أو المساعدة في الحالات التي قد تُكتشف أثناء هذه الفحوصات. وتُعرف هذه الفائدة أيضًا باسم الفحص الدوري المبكر والتشخيصي والعلاجي وفق القانون الفيدرالي .

أخصائي دعم الأقران في Medi-Cal: شخص لديه تجربة حياتية مع حالات الصحة السلوكية أو تعاطي المواد وهو في مرحلة التعافي، أتم متطلبات برنامج اعتماد معتمد من الدولة بالمقاطعة، وحصل على شهادة المقاطعة، ويقدم الخدمات تحت إشراف مهني صحة سلوكية مرخص أو مسجل أو مخول من الدولة.

برنامج Medi-Cal Rx: خدمة فوائد صيدلية جزء من نظام الدفع مقابل الخدمة في Medi-Cal، تقدّم الأدوية الموصوفة وبعض المستلزمات الطبية لجميع أعضاء Medi-Cal.

الضرورة الطبية: للأعضاء بعمر 21 سنة فأكثر، تعتبر الخدمة ضرورية طبياً إذا كانت معقولة وضرورية لحماية الحياة، أو لمنع مرض أو إعاقة كبيرة، أو لتخفيف ألم شديد. وللأعضاء دون 21 سنة، تعتبر الخدمة ضرورية طبياً إذا كانت لتصحيح أو تحسين حالة عقلية أو نفسية مكتشفة من خلال الفحص .

العلاج الدوائي المساعد: استخدام أدوية معتمدة من إدارة الغذاء والدواء الأمريكية مع الاستشارات أو العلاجات السلوكية لتقديم علاج شامل للفرد لمشكلة تعاطي المواد .

العضو: شخص مسجل في برنامج Medi-Cal

أزمة الصحة النفسية: حالة يواجه فيها الشخص سلوكيات أو أعراض تهدّد نفسه أو الآخرين وتستدعي التدخل الفوري.

خطة الصحة النفسية: كل مقاطعة لديها خطة صحة نفسية مسؤولة عن تقديم أو ترتيب خدمات الصحة النفسية المتخصصة لأعضاء Medi-Cal في تلك المقاطعة.

الشبكة: مجموعة من الأطباء والعيادات والمستشفيات ومقدمي الرعاية الآخرين المتعاقدين مع المقاطعة لتقديم الرعاية.

النقل الطبي غير الطارئ: نقل بواسطة سيارة إسعاف، أو مركبة للكراسي المتحركة، أو عربة نقل للمرضى غير القادرين على استخدام وسائل النقل العامة أو الخاصة.

النقل غير الطبي: النقل للذهاب والإياب من المواعيد الخاصة بخدمات Medi-Cal المصرح بها من مزود العضو، أو لاستلام الوصفات الطبية والمستلزمات الطبية.

مكتب الأمين: يساعد على حل المشكلات من موقف محايد لضمان حصول الأعضاء على جميع الخدمات الطبية الضرورية والمغطاة التي تتحمل الخطط مسؤوليتها تعاقدياً.

الإبعاد عن المنزل: إزالة الطفل مؤقتاً أو دائماً من بيته إلى بيئة أكثر أمناً، مثل الأسرة الحاضنة أو دار جماعية.

مزود الخدمة خارج الشبكة: مزود خدمة لا ينتمي إلى شبكة مزودي الخدمات المتعاقد معهم لدى المقاطعة.

التكلفة الشخصية: مبلغ يتحمل العضو دفعه شخصياً لتلقي الخدمات المغطاة، ويشمل الأقساط، المشاركة في الدفع، أو أي تكاليف إضافية للخدمات المغطاة.

خدمات الصحة النفسية الخارجية: خدمات تقدم للأعضاء ذوي الحالات النفسية الخفيفة إلى المتوسطة، وتشمل:

- تقييم وعلاج نفسي فردي أو جماعي (العلاج النفسي)
 - الاختبارات النفسية عند الحاجة لتقييم حالة نفسية
 - خدمات خارجية لمتابعة العلاج الدوائي
 - استشارة نفسية طبية
 - خدمات المختبر، المستلزمات، والمكملات خارج المستشفى
- مزود الخدمة المشارك (أو الطبيب المشارك):** طبيب، أو مستشفى، أو أي مزود رعاية صحية مرخص أو مرفق صحي مرخص، بما في ذلك المرافق شبه الحادة، المتعاقد مع المقاطعة لتقديم الخدمات المغطاة للأعضاء عند تلقيهم الرعاية.
- إعداد الخطة:** نشاط خدمي يشمل وضع خطط للعضو، والموافقة عليها، ومتابعة تقدم العضو في تنفيذها.

الأدوية الموصوفة: أدوية تتطلب قانونياً وصفة من مزود مرخص لصرفها، بخلاف الأدوية المتاحة بدون وصفة طبية.

الرعاية الأولية: تُعرف أيضاً بالرعاية الروتينية، وتشمل الخدمات الطبية الضرورية والوقائية، زيارات الأطفال الصحية، أو متابعة الرعاية الروتينية، ويهدف الوقاية من المشاكل الصحية.

مزود خدمة الرعاية الأولية: المزود المرخص الذي يعتمد عليه العضو لمعظم احتياجاته الصحية. يساعد مزود خدمة الرعاية الأولية العضو في الحصول على الرعاية اللازمة. ويمكن أن يكون:

- طبيب عام
- طبيب باطني

- طبيب أطفال
- طبيب أسرة
- طبيب نساء وتوليد
- مزود رعاية صحية هندي
- مركز صحي مؤهل اتحادياً
- عيادة صحية ريفية
- ممرض/ممرضة ممارس
- مساعد طبيب
- العيادة

الموافقة المسبقة (التصريح المسبق): العملية التي يجب أن يطلب فيها العضو أو مزود الخدمة الخاص به الموافقة من المقاطعة على بعض الخدمات لضمان تغطيتها. ولا يُعدّ الإحالة موافقة. فالموافقة المسبقة هي نفسها التصريح المسبق.

حل المشكلات: عملية تمكّن العضو من معالجة أي مشكلة أو قلق يتعلق بمسؤوليات المقاطعة، بما في ذلك تقديم الخدمات.

دليل المزودين: قائمة بالمزودين ضمن شبكة المقاطعة.

حالة الطوارئ النفسية: اضطراب نفسي تكون أعراضه شديدة بما يكفي لتهديد العضو أو الآخرين فوراً، أو تجعل العضو عاجزاً على الفور عن توفير أو استخدام الغذاء أو المأوى أو الملابس بسبب الاضطراب النفسي.

الاختبارات النفسية: اختبارات تساعد على فهم أفكار الفرد ومشاعره وسلوكياته.

الإحالة: عندما يوجّه مزود الرعاية الأولية العضو للحصول على الرعاية من مزود آخر. فبعض الخدمات المغطاة تتطلب الإحالة والموافقة المسبقة.

خدمات وأجهزة العلاج التأهيلي والتقويمي: خدمات وأجهزة تساعد الأعضاء المصابين بإصابات أو إعاقات أو حالات مزمنة على اكتساب أو استعادة المهارات الذهنية والجسدية.

خدمات المأوى السكني: توفير سكن مؤقت ودعم للأشخاص بلا مأوى أو الذين يواجهون أزمة سكنية.

الفحص: فحص سريع لتحديد أنسب الخدمات للعضو.

حصة التكلفة: المبلغ الذي يتعين على العضو دفعه من نفقاته الطبية قبل أن يغطي Medi-Cal الخدمات.

الاضطرابات العاطفية الخطيرة (المشكلات): اضطرابات عقلية أو سلوكية أو عاطفية كبيرة لدى الأطفال والمراهقين تؤثر على قدرتهم على الأداء في المنزل أو المدرسة أو المجتمع.

الأخصائي (أو الطبيب المختص): طبيب يعالج أنواعاً محددة من المشاكل الصحية. على سبيل المثال، جراح العظام يعالج الكسور، طبيب الحساسية يعالج الحساسية، وطبيب القلب يعالج أمراض القلب. في معظم الحالات، يحتاج العضو إلى إحالة من مزود الرعاية الأولية للذهاب إلى الأخصائي.

خدمات الصحة النفسية المتخصصة: خدمات للأعضاء الذين يحتاجون إلى رعاية نفسية تتجاوز مستوى الإعاقة الخفيفة إلى المتوسطة .

قائم على القوة: التركيز على ما يستطيع الفرد القيام به بدل التركيز فقط على مشكلاته.

خدمات اضطرابات تعاطي المواد: خدمات تساعد الأشخاص الذين يعانون من الإدمان على المخدرات أو الكحول.

خدمة الرعاية الصحية عن بُعد: طريقة لتقديم خدمات الرعاية الصحية باستخدام تقنيات المعلومات والاتصال لتسهيل الرعاية الصحية للعضو .

الصدمة: ضيق عاطفي ونفسي عميق ينشأ عن تجربة أو مشاهدة حدث مرعب.

خدمات الصحة النفسية المتخصصة المستندة إلى الصدمة: خدمات تعترف بأن كثيرين من الأشخاص الذين يعانون من مشاكل الصحة النفسية قد مرّوا بتجارب صادمة، وتقدّم الرعاية بطريقة حساسة وداعمة لمن تعرضوا للصدمة.

خطة العلاج: خطة تهدف إلى تلبية احتياجات العضو ومتابعة تقدمه لاستعادة أفضل مستوى وظيفي ممكن.

أجهزة TTY/TDD: أجهزة تساعد الأشخاص الصم أو ضعاف السمع أو ذوي صعوبات الكلام على إجراء واستقبال المكالمات الهاتفية. TTY تعني "الهاتف النصي" ، و TDD تعني "جهاز اتصالات للصم".

الخدمات المهنية: دعم الأعضاء لإيجاد وظائف والحفاظ عليها.

قائمة الانتظار: ترتيب الأشخاص الذين ينتظرون خدمة أو مورد غير متوفر حالياً وقد يتاح لاحقاً.

التسليم الناعم للرعاية: نقل الرعاية بسلاسة من مزود إلى آخر لضمان استمرارية الخدمة.

معلومات إضافية عن المقاطعة التابع لها

معلومات إضافية خاصة بالمقاطعة

- نظام تقديم خدمات Medi-Cal المنظم بمقاطعة لوس أنجلوس يقدّم خدمات دعم الأقران وخدمات الإدارة بالتحفيز في مواقع مختارة.
- ارجع إلى قسم معلومات الاتصال بالمقاطعة في بداية هذا الدليل لطلب المعلومات بلغات أخرى أو بصيغ بديلة مثل برايل أو الطباعة بحجم كبير.
- يقدّم نظام تقديم خدمات الصحة النفسية المتخصصة بمقاطعة لوس أنجلوس خدمات دعم الأقران للمستفيدين من Medi-Cal