

START-ODS
SYSTEM TRANSFORMATION TO ADVANCE RECOVERY AND TREATMENT

Los Angeles County's Substance Use Disorder Organized Delivery System

خدمات العلاج من الإدمان

كتيب المريض

الإصدار الثالث

يونيو 2019

مقاطعة لوس أنجلوس

إدارة الصحة العامة

Substance Abuse Prevention and Control



English

ATTENTION: If you speak another language, language assistance services, free of charge, are available to you. Call **1-888-742-7900** (TTY: **711**).

تنبيه: الخدمات والوسائل المساعدة متوفرة مجاناً حسب الطلب، وتشمل -على سبيل المثال لا الحصر- تكبير المستندات أو توفيرها بصيغة مختلفة. اتصل بالرقم **1-888-742-7900** (رقم الصم والبكم: **711**).

Español (Spanish)

ATENCIÓN: Si habla español, tiene a su disposición servicios gratuitos de asistencia lingüística. Llame **1-888-742-7900** (TTY: **711**).

Tiếng Việt (Vietnamese)

CHÚ Ý: Nếu bạn nói Tiếng Việt, có các dịch vụ hỗ trợ ngôn ngữ miễn phí dành cho bạn. Gọi số **1-888-742-7900** (TTY: **711**).

Tagalog (Tagalog/Filipino)

PAUNAWA: Kung nagsasalita ka ng Tagalog, maaari kang gumamit ng mga serbisyo ng tulong sa wika nang walang bayad. Tumawag sa **1-888-742-7900** (TTY: **711**).

한국어 (Korean)

주의: 한국어를 사용하시는 경우, 언어 지원 서비스를 무료로 이용하실 수 있습니다. **1-888-742-7900** (TTY: **711**) 번으로 전화해 주십시오.

繁體中文(Chinese)

注意：如果您使用繁體中文，您可以免費獲得語言援助服務。請致電 **1-888-742-7900** (TTY: **711**)。

Հայերեն (Armenian)

ՈՒՇԱԴՐՈՒԹՅՈՒՆ՝ Եթե խոսում եք հայերեն, ապա ձեզ անվճար կարող են տրամադրվել լեզվական աջակցության ծառայություններ: Չանգահարեք **1-888-742-7900** (TTY (հեռատիպ)՝ **711**):

Русский (Russian)

ВНИМАНИЕ: Если вы говорите на русском языке, то вам доступны бесплатные услуги перевода. Звоните **1-888-742-7900** (телетайп: **711**).

فارسی (Farsi)

توجه: اگر به زبان فارسی گفتگو می کنید، تسهیلات زبانی بصورت رایگان برای شما فراهم می باشد. با **1-888-742-7900** (TTY: **711**) تماس بگیرید

日本語 (Japanese)

注意事項：日本語を話される場合、無料の言語支援をご利用いただけます。 **1-888-742-7900** (TTY: **711**) まで、お電話にてご連絡ください。

Hmoob (Hmong)

LUS CEEV: Yog tias koj hais lus Hmoob, cov kev pab txog lus, muaj kev pab dawb rau koj. Hu rau **1-888-742-7900** (TTY: **711**) .

ਪੰਜਾਬੀ (Punjabi)

ਧਿਆਨ ਦਿਓ: ਜੇ ਤੁਸੀਂ ਪੰਜਾਬੀ ਬੋਲਦੇ ਹੋ, ਤਾਂ ਭਾਸ਼ਾ ਵਿੱਚ ਸਹਾਇਤਾ ਸੇਵਾ ਤੁਹਾਡੇ ਲਈ ਮੁਫਤ ਉਪਲਬਧ ਹੈ। **1-888-742-7900** (TTY: **711**) 'ਤੇ ਕਾਲ ਕਰੋ।

العربية (Arabic)

ملحوظة: إذا كنت تتحدث اذكر اللغة، فإن خدمات المساعدة اللغوية تتوافر لك

بالمجان. اتصل برقم **1-888-742-7900** (رقم هاتف الصم والب (711)).

हिंदी (Hindi)

ध्यान दें: यदि आप हिंदी बोलते हैं तो आपके लिए मुफ्त में भाषा सहायता सेवाएं उपलब्ध हैं। **1-888-742-7900** (TTY: **711**) पर कॉल करें।

ภาษาไทย (Thai)

เรียน:

ถ้าคุณพูดภาษาไทยคุณสามารถใช้บริการช่วยเหลือทางภาษาได้ฟรี
โทร **1-888-742-7900** (TTY: **711**) .

ខ្មែរ (Cambodian)

ប្រយ័ត្ន៖ អរ សើ ិនជាអ្នកនិយាយ ភាសាខ្មែរ ,
រសវាជំនួយមននកភាសា រោយមិនគិតថ្លៃ
គឺអាចមានសំរាប់ ំ ំអរ អុើ នក។ ចូ ទូ ស្តី **1-888-742-7900**
(TTY: **711**) ។

ພາສາລາວ (Lao)

ໂບດລາບ: ຖ້າວ່າ ທ່ານເວົ້າພາສາ ລາວ,
ການບໍລິການຊ່ວຍເຫຼືອດ້ານພາສາ,
ໂດຍບໍ່ເສັຽຄ່າ, ແມ່ນມີພ້ອມໃຫ້ທ່ານ. ໂທ 1-888-742-7900 (TTY:
711) .

محتويات كتيب المريض

9	معلومات عامة
9	خدمات الطوارئ
9	الجرعات الزائدة
9	مع من أتواصل إذا راودتني أفكار انتحارية؟
11	لماذا يهملك أن تقرأ هذا الكتيب
11	معلومات مهمة عن تأمين MY HEALTH LA
12	بصفتك عضوًا في برنامج START-ODS، تلتزم خدمة SAPC تجاهك بما يلي:
12	مساعدة الأعضاء
12	معلومات للأعضاء الذين يحتاجون إلى مستندات بلغات أخرى
13	معلومات للأعضاء الذين يعانون من مشكلات في القراءة
13	معلومات للأعضاء ذوي الإعاقات السمعية أو المصابين بعجز في النطق
13	معلومات للأعضاء ذوي الإعاقات البصرية
13	إخطار ممارسات الخصوصية
13	مع من أتواصل إذا شعرت أنني أتعرض للتمييز؟
14	خدمات برنامج START-ODS
14	ما خدمات برنامج START-ODS؟
18	الكشف الدوري والتشخيص والعلاج المبكر
18	كيفية الاستفادة من خدمات برنامج START-ODS
18	كيف أحصل على خدمات برنامج START ODS؟
19	أين يمكنني الحصول على خدمات START ODS؟
19	الرعاية بعد انتهاء ساعات العمل
19	كيف أعرف متى أحتاج إلى المساعدة؟
19	كيف أعرف ما إذا كان أحد الأطفال أو المراهقين يحتاج إلى المساعدة؟
19	كيفية الحصول على خدمات الصحة النفسية
19	أين يمكنني الحصول على خدمات الصحة النفسية المتخصصة؟
20	الضرورة الطبية
20	ما الضرورة الطبية؟ ولماذا هي مهمة إلى هذه الدرجة؟
20	ما معايير "الضرورة الطبية" لتغطية تكاليف خدمات العلاج من إدمان المخدرات؟
20	اختيار مقدم الخدمة
20	كيف أجد مقدمًا لخدمات العلاج من الإدمان التي أحتاج إليها؟

هل يمكن أن يحدد برنامج المقاطعة الخدمات التي أحصل عليها من مقدم الخدمة الذي أختاره؟ 21
أي مقدم للخدمات يستخدمه برنامج START-ODS في حالتي؟ 21

22 مذكرة رفض الاستحقاق

ما مذكرة رفض الاستحقاق؟ 22
متى أحصل على مذكرة رفض الاستحقاق؟ 22
هل سألتني بالضرورة مذكرة رفض الاستحقاق إذا لم أحصل على الخدمات التي أريدها؟ 22
بماذا ستبلغني مذكرة رفض الاستحقاق؟ 22
ماذا أفعل إذا تلقيت مذكرة رفض الاستحقاق؟ 23

23 إجراءات حل المشكلات

ماذا لو لم أحصل على الخدمات التي أريدها من برنامج المقاطعة؟ 23
هل يمكنني الحصول على مساعدة في التقدم بالطعن أو الشكوى أو طلب جلسة الاستماع العادلة لدى الولاية؟ 23
ماذا إذا احتجت إلى المساعدة في حل مشكلة مع برنامج المقاطعة دون التقدم بشكوى أو طعن؟ 24

24 إجراءات تقديم الشكوى

ما تعريف الشكوى؟ 24
متى يمكنني أن أقدم شكوى؟ 24
كيف يمكنني أن أقدم شكوى؟ 25
كيف أعرف ما إذا كان برنامج المقاطعة قد تلقى شكواي؟ 25
متى سيُخذ قرار بشأن شكواي؟ 25
كيف أعرف ما إذا كان برنامج المقاطعة قد اتخذ قرارًا بشأن شكواي؟ 25
هل هناك موعد نهائي لتقديم الشكوى؟ 25

25 إجراء الطعن (العادي والعاجل)

ما الطعن العادي؟ 26
متى يمكنني تقديم الطعن؟ 26
كيف يمكنني تقديم الطعن؟ 27
كيف أعرف إذا تمّ البتّ في الطعن الذي قدمته؟ 27
هل هناك موعد نهائي لتقديم الطعن؟ 27
متى يتمّ البتّ في الطعن الذي قدمته؟ 27
ماذا إن لم أكن قادرًا على الانتظار 30 يومًا حتى البتّ في الطعن الذي قدمته؟ 28
ما الطعن العاجل؟ 28
متى يمكنني تقديم طعن عاجل؟ 28

28 إجراء جلسة الاستماع العادلة لدى الولاية

ما جلسة الاستماع العادلة التي تنظمها الولاية؟ 28
ما حقوقي فيما يتعلق بجلسة الاستماع العادلة؟ 28
متى يمكنني طلب جلسة استماع عادلة لدى الولاية؟ 29
كيف أطلب جلسة استماع عادلة لدى الولاية؟ 29
هل هناك موعد نهائي لطلب جلسة استماع عادلة لدى الولاية؟ 29
هل يمكنني أن أواصل الاستفادة من الخدمات بينما أنتظر صدور قرار جلسة الاستماع التي تنظمها الولاية؟ 30

- 30 ماذا إذا لم أستطع أن أنتظر 90 يوماً حتى صدور القرار من جلسة الاستماع التي تنظمها الولاية؟
- 30 معلومات مهمة عن برنامج Medi-Cal المقدم من ولاية كاليفورنيا
- 30 من يحق له الاستفادة ببرنامج MEDI-CAL؟
- 30 هل أدفع رسوماً مقابل خدمات MEDI-CAL؟
- 31 هل يغطي برنامج MEDI-CAL تكاليف الانتقالات؟
- 31 حقوق ومسؤوليات الأعضاء
- 31 ما حقوقي بصفتي مستفيداً من خدمات START-ODS؟
- 33 ما مسؤولياتي بصفتي مستفيداً من خدمات START-ODS؟
- 33 دليل مقدمي الخدمات
- 34 طلب نقل الرعاية
- 34 متى يمكنني طلب الاحتفاظ بمقدم خدمتي السابق غير المشترك في شبكة التغطية؟
- 34 كيف أطلب الاحتفاظ بمقدم خدمتي غير المشترك في شبكة التغطية؟
- 34 ماذا إذا واصلت التعامل مع مقدم خدمتي غير المشترك في شبكة التغطية بعد التحاقني ببرنامج المقاطعة؟
- 34 لماذا قد ترفض إدارة برنامج المقاطعة طلب نقل رعايتي؟
- 34 ماذا يحدث في حالة رفض طلب نقل رعايتي؟
- 35 ماذا يحدث في حالة الموافقة على طلب نقل رعايتي؟
- 35 متى يتم البت في طلب نقل رعايتي؟
- 35 ماذا يحدث في نهاية مدة نقل رعايتي؟

معلومات عامة

خدمات الطوارئ

تقدم خدمات الطوارئ على مدار الساعة طوال أيام الأسبوع، فإذا كانت لديك حالة طوارئ صحية، اتصل برقم الطوارئ 911، أو توجه إلى أقرب مركز طوارئ طلبًا للمساعدة.

خدمات الطوارئ هي الخدمات التي تقدمها في الحالات الطبية غير المتوقعة، بما في ذلك حالات الطوارئ النفسية.

الحالة الطبية غير المتوقعة ترتبط بالأعراض التي تسبب لك ألمًا شديدًا أو مرضًا خطيرًا أو إصابة، بحيث يعتقد المرافق (وهو شخص حذر ولكنه غير متخصص) أنه في غياب الرعاية الطبية فإن هذه الحالة قد:

- تعرض صحتك لخطر بالغ، أو
- تعرض صحة جنينك وصحتك لخطر بالغ إذا كنت في مرحلة الحمل، أو
- تسبب خللًا شديدًا في وظائف جسمك، أو
- تتسبب في ضرر بالغ لأي جزء أو عضو من أعضاء جسدك.

يحق لك اللجوء إلى أي مستشفى في حالات الطوارئ، فهذه الحالات لا تتطلب تصريحًا.

الجرعات الزائدة

إذا تناولت أو تناول شخص تعرفه جرعة زائدة، اتصل برقم الطوارئ 911 بأسرع ما يمكن.

يمكنك استخدام نالوكسون (naloxone)، فهو دواء فعال يستطيع التصدي على الفور لأعراض الجرعات الزائدة من الهيروين وأشباه الأفيونيات، بينما تتصل برقم الطوارئ 911 على الفور. هذا الدواء متوفر مع العديد من متخصصي الطوارئ، كما يمكنك شراؤه من أي صيدلية دون أن يصفه لك الطبيب. تواصل مع مقدم رعايتك الصحية لتحصل على المزيد من المعلومات.

مع من أتواصل إذا راودتني أفكار انتحارية؟

إذا كنت في أزمة أنت أو أي شخص تعرفه، فترجو منك الاتصال بالخط القومي لمكافحة الانتحار على الرقم 1-800-273-TALK (8255).

ولسكان مقاطعة لوس أنجلوس الذين يلتمسون المساعدة في الأزمات والتواصل مع برامج الصحة النفسية، يرجى الاتصال بالأرقام التالية:

خط مقاطعة لوس أنجلوس للخدمات الإنسانية

<http://www.211la.org>

اتصل بالرقم 211

خدمة المساعدة اللغوية متوفرة على مدار الساعة

إدارة الصحة النفسية بمقاطعة لوس أنجلوس

<http://dmh.lacounty.gov>

800-854-7771

خدمة المساعدة اللغوية متوفرة على مدار الساعة

مؤسسة ديدي هيرش - الخط الساخن لمكافحة الانتحار

<http://www.didihirsch.org>

877-7-CRISIS أو 877-727-4747

مؤسسة Teen Line

www.teenlineonline.org

800-TLC-TEEN (852-8336)

خط أزمات الشباب بكاليفورنيا

www.youthcrisisline.org

1-800-843-5200

خدمة المساعدة اللغوية متوفرة على مدار الساعة

مشروع الجنود - The Soldiers Project

www.thesoldiersproject.org

877-576-5343

مشروع تريفور - The Trevor Project

<http://www.thetrevorproject.org>

866-4-U-TREVOR (866-488-7386)

مراكز الاستشارة والعلاج لسكان جزر آسيا والمحيط الهادئ

<http://www.apctc.org>

213-252-2100 خدمة المساعدة اللغوية متوفرة

مركز لوس أنجلوس للمثليين والمثليات

<http://www.lagaycenter.org>

323-993-7400

لماذا يهمك أن تقرأ هذا الكتيب

مرحبًا بك في نظام مكافحة إدمان المواد المخدرة التابع لمقاطعة لوس أنجلوس. هذا الكتيب يشرح برنامج Drug Medi-Cal المنظم للخدمات (DMC-ODS) الذي تقدمه ولاية كاليفورنيا، حيث يعتبر Drug Medi-Cal (DMC) أحد أنواع التأمينات الصحية، ويوفر لمستحقيه التغطية اللازمة لعلاج اضطراب إدمان المخدرات (أو ما يعرف بإدمان المخدرات والكحول).

تتعاون ولاية كاليفورنيا مع خدمة Substance Abuse Prevention and Control (SAPC) المقدمة من إدارة الصحة العامة بولاية كاليفورنيا، بغرض توفير الخدمات العلاجية للمستفيدين الذين تنطبق عليهم الشروط، ويعرف برنامج علاج الإدمان في مقاطعة لوس أنجلوس باسم تحويل النظام لتعزيز التعافي والعلاج (START-ODS)، حيث يقدم برنامج START ODS خدماته من خلال شبكة من مقدمي الخدمات الذين أبرمت معهم مقاطعة لوس أنجلوس اتفاقات لتوفير العلاج لمرضى اضطراب إدمان المخدرات.

في صفحات هذا الكتيب يتكرر مصطلح "برنامج المقاطعة" أو "برنامج START-ODS"، والمقصود بهما خدمات علاج الإدمان المجانية التي توفرها لمن تنطبق عليهم الشروط، أو مشترك في تأمين Medi-Cal أو My Health LA، أو الأفراد المحالين إلى برامج محددة يمولها نظام العدالة الجنائية أو النظام القضائي للأحداث.

من المهم أن تفهم آلية عمل برنامج المقاطعة لتتمكن من الحصول على الرعاية التي تحتاجها، وهذا الكتيب يشرح المميزات التي تحصل عليها، وكيفية الحصول على الرعاية، ويجب أيضًا على كثير من أسئلتك.

ستعرف:

- كيفية الحصول على خدمات العلاج من اضطراب إدمان المخدرات من خلال برنامج START-ODS.
- المميزات التي ستتمتع بها.
- ماذا تفعل إذا راودك سؤال أو واجهتك مشكلة.
- حقوقك ومسؤولياتك كعضو في برنامج START-ODS.

إذا كنت لا ترغب في قراءة هذا الكتيب الآن، فننصحك بالاحتفاظ به لتقرأه في وقت لاحق.

يمكنك استخدام هذا الكتيب إلى جانب كتيب الأعضاء الذي تسلمته عند اشتراكك في تأمين Medi-Cal بأي من نوعيه، سواء كانت خطة رعاية يديرها تأمين Medi-Cal، أو برنامج "دفع الرسوم مقابل الخدمة" المعتاد.

معلومات مهمة عن تأمين My Health LA

تقدم مقاطعة لوس أنجلوس خدمة رعاية صحية مجانية للأفراد الذين لا يغطيهم التأمين أو لا تنطبق عليهم شروطه بغض النظر عن موقفهم من الهجرة، وذلك من خلال برنامج My Health LA المتاح لسكان مقاطعة لوس أنجلوس ابتداءً من سن 19 عام، والذين تنطبق عليهم شروط الدخل ولم يتمكنوا من الحصول على تأمين صحي. يشتمل البرنامج على خدمات الرعاية الأساسية والفحوصات الطبية، والمعلومات والنصائح الطبية، والرعاية المتخصصة في عيادات إدارة الخدمات الصحية التابعة لمقاطعة لوس أنجلوس، ورعاية الطوارئ في مستشفيات إدارة الخدمات الصحية، فضلاً عن توفير الأدوية التي يُمنع تداولها دون إذن الطبيب، وخدمات الفحوص المعملية.

إذا كنت مشتركًا في برنامج My Health LA أو تنطبق عليك شروطه، فيمكنك الاستفادة من خدمات علاج الإدمان الموضحة في هذا الكتيب دون مقابل.

لمعرفة ما إذا كانت تنطبق عليك شروط برنامج My Health LA، يرجى زيارة صفحة البرنامج من خلال الرابط:

<https://dhs.lacounty.gov/wps/portal/dhs/coverageoptions/myhealthla>

بصفتك عضوًا في برنامج START-ODS، تتلزم خدمة SAPC تجاهك بما يلي:

- تحديد ما إذا كنت مستحقًا لخدمات برنامج START-ODS التي تقدمها المقاطعة أو شبكة مقدمي الخدمات المتعاونين معها.
- تنسيق خدمات الرعاية من أجلك.
- توفير رقم هاتف مجاني متاح على مدار الساعة طوال أيام الأسبوع ليساعدك في التعرف على كيفية الاستفادة من خدمات برنامج المقاطعة، كما يمكنك التواصل مع برنامج المقاطعة عبر هذا الرقم لطلب توفير الخدمة بعد ساعات العمل الرسمية.
- توفير عددٍ كافٍ من مقدمي الخدمات للتأكد من سهولة حصولك على خدمات علاج الإدمان التي يغطيها برنامج المقاطعة عند حاجتك إليها.
- إبلاغك بالخدمات التي يوفرها برنامج المقاطعة وتعريفك عليها.
- توفير الخدمات بلغتك الأم أو بمساعدة مترجم (عند الحاجة) دون مقابل، وإبلاغك بتوفر خدمات الترجمة.
- تزويدك بمعلوماتٍ كتابيةٍ عن الخدمات المتوفرة لك بلغات أو أشكال أخرى، بما في ذلك توفير كتيب المريض بلغات أخرى أو بوسائل وخدمات مساعدة.
- إخطارك بأي تغيير ملموس في المعلومات الواردة بهذا الكتيب قبل 30 يومًا على الأقل من تاريخ سريانه. ويعتبر التغيير ملموسًا إذا كان يؤدي إلى زيادةٍ أو نقصانٍ في كمية الخدمات المتوفرة، أو إلى تغيير في نوعيتها، أو إذا أدى إلى زيادة أو نقصان عدد موفري الخدمات، أو إذا حدث أي تغيير آخر يؤثر على المميزات التي يوفرها لك برنامج المقاطعة.
- إبلاغك في حالة رفض أيٍّ من مقدمي الخدمات تنفيذ أو دعم إحدى الخدمات التي يغطيها البرنامج لأسباب أخلاقية أو أدبية أو دينية، وتوجيهك إلى جهات أخرى توفر هذه الخدمة.
- التأكد من استمرار قدرتك على التواصل مع مقدم خدمتك السابق -غير المشترك في شبكة التغطية- لفترة من الوقت إذا كان تغيير مقدم الخدمة يسبب ضررًا لصحتك أو يزيد من احتمال حاجتك إلى اللجوء للعلاج في إحدى المستشفيات.

لمزيد من المعلومات عن برنامج START ODS، يرجى الاتصال بخط خدمات علاج الإدمان (SASH) على الرقم 1-844-804-7500.

مساعدة الأعضاء

معلومات للأعضاء الذين يحتاجون إلى مستندات بلغات أخرى

جميع المستندات المخصصة للمستفيدين من الخدمة متوفرة باللغات الإنجليزية، والإسبانية، والعربية، والأرمنية، والكمبودية (الخميرية)، والكانتونية، والفارسية، والهمونجية، والكورية، والماندارين، والروسية، والتاغالوغ، والفيتنامية، بما في ذلك كتيب المريض واستمارات الشكاوى والطعون. يمكنك الحصول على المستندات من خلال الاتصال ببرنامج START ODS على الرقم 1-888-742-7900، أو من خلال زيارة صفحة Patient and Public عبر الرابط:

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

معلومات للأعضاء الذين يعانون من مشكلات في القراءة

يمكن للأفراد الذين يعانون من مشكلات في القراءة أن يتواصلوا مع برنامج START ODS عبر الرقم 1-888-742-7900، أو يتفضلوا بزيارة صفحة "Patient and Public" عبر الرابط <http://publichealth.lacounty.gov/sapc/PatientPublic.htm> من أجل مزيد من المعلومات حول كيفية الحصول على المستندات بصيغ أخرى (كملفات صوتية أو نسخ مطبوعة مكبرة). يمكنك كذلك أن تطلب من مقدم خدماتك العلاجية أن يساعدك في الحصول على نسخة مجانية من هذه المستندات.

معلومات للأعضاء ذوي الإعاقات السمعية أو المصابين بعجز في النطق

يمكن للأعضاء ذوي الإعاقات السمعية أو المصابين بعجز في النطق أن يتصلوا بخدمة كاليفورنيا للتقوية الصوتية على الرقم 711، للتواصل مع خط خدمات علاج الإدمان (SASH) طلبًا لخدمات الفحص والإحالة، من خلال الرقم 1-844-804-7500. وكذلك يمكن إرسال الاستفسارات المكتوبة حول خدمات الترجمة المجانية إلى العنوان الإلكتروني SUDtransformation@ph.lacounty.gov

معلومات للأعضاء ذوي الإعاقات البصرية

يمكن للمرضى الذين يعانون من إعاقات بصرية أن يتواصلوا مع برنامج START ODS عبر الرقم 1-888-742-7900، أو يتفضلوا بزيارة صفحة "Patient and Public" عبر الرابط <http://publichealth.lacounty.gov/sapc/PatientPublic.htm> من أجل مزيد من المعلومات حول كيفية الحصول على المستندات بصيغ أخرى (كملفات صوتية أو نسخ مطبوعة مكبرة). يمكنك كذلك أن تطلب من مقدم خدماتك العلاجية أن يساعدك في الحصول على نسخة مجانية من هذه المستندات.

إخطار ممارسات الخصوصية

يمكنك الحصول على نسخة من إخطار ممارسات الخصوصية عن طريق الجهة المقدمة لخدماتك، أو من خلال الإنترنت عبر الرابط: <http://publichealth.lacounty.gov/sapc/PatientPublic.htm>

مع من أتواصل إذا شعرت أنني أتعرض للتمييز؟

إن التمييز ممارسة تخالف القانون، وتلتزم كل من ولاية كاليفورنيا وبرنامج المقاطعة بالقوانين الفيدرالية المطبقة بشأن الحقوق المدنية، من حيث عدم التمييز على أساس العرق، أو اللون، أو الأصل القومي، أو النسب، أو الدين، أو الجنس، أو الحالة الاجتماعية، أو النوع، أو الهوية الجنسية، أو الميول الجنسية، أو العمر، أو الإعاقة. كذلك فإن برنامج المقاطعة يضطلع بمسؤولياته فيما يلي:

- توفير الخدمات ووسائل المساعدة لذوي الاحتياجات الخاصة، مثل:
 - المترجمين المؤهلين للغة الإشارة.
 - توفير المعلومات بصور أخرى (كطريقة برايل، أو الطباعة المكبرة، أو التسجيلات الصوتية، أو الملفات الإلكترونية، وغيرها من الأشكال).

- توفير الخدمات اللغوية المجانية للأفراد الذين لا يتحدثون الإنجليزية كلغة أساسية، مثل:
 - المترجمين الفوريين المؤهلين.
 - توفير المعلومات بلغات أخرى.
- إذا كنت ترغب في هذه الخدمات، يرجى التواصل مع برنامج START ODS، وإذا كنت تعتقد أن ولاية كاليفورنيا أو برنامج START-ODS قد فشلا في تقديم هذه الخدمات، أو أن أحدهما قد مارس التمييز ضدك على أساس العرق، أو اللون، أو الأصل القومي، أو العمر، أو الإعاقة، أو الجنس، فيمكنك تقديم شكوى عن طريق:

Substance Abuse Prevention and Control

ATTN: Complaints and Investigation

1000 South Fremont Avenue, Building A-9 East, 3rd Floor

Alhambra, California 91803

Phone: 1-888-742-7900 (TTY 711)

e-mail: SAPC_compliance@ph.lacounty.gov

كذلك يمكنك تقديم الشكوى وجهاً لوجه، أو عن طريق البريد أو البريد الإلكتروني. وإذا كنت تحتاج إلى المساعدة في تقديم الشكوى، فإن برنامج START ODS ينشر بمساعدتك.

يمكنك أيضاً أن تتقدم بشكوى إلكترونية بشأن حقوقك المدنية من خلال بوابة شكاوى مكتب الحقوق المدنية، بمكتب الحقوق المدنية التابع لوزارة الصحة والخدمات الإنسانية، والمتوفرة عبر الرابط <https://ocrportal.hhs.gov/ocr/smartscreen/main.jsf> ويمكنك تقديم شكاوى بشأن الحقوق المدنية عبر البريد أو الهاتف، من خلال:

U.S. Department of Health and Human Services

200 Independence Avenue, SW

Room 509F, HHH Building

Washington, D.C. 20201

1-800-368-1019, 800-537-7697 (TDD)

وتتوفر استمارات الشكاوى عبر الرابط:

<https://www.hhs.gov/ocr/filing-with-ocr/index.html>

خدمات برنامج START-ODS

يقدم برنامج المقاطعة خدماته بالمجان لمستحقي تأمين Medi-Cal، وتأمين My Health LA، والأفراد المحالين إلى برامج محددة يمولها نظام العدالة الجنائية أو النظام القضائي للأحداث.

لا يحق لمقدم الخدمة أن يطلب منك دفع أي مبالغ مالية مقابل الخدمات الموضحة أدناه، فليس له أن يطلب منك دفع رسوم، أو عمل إيداع، أو دفع تأمين مقدماً سواء في صورة مبلغ ثابت أو حصة من التكلفة (ما لم يطلب منك برنامج Medi-Cal ذلك نظراً لظروف راتبك)، وتظل هذه الخدمات متاحة لك حتى إذا لم تكن قد أكملت عملية التقديم، طالما أنك من مستحقي برنامج Medi-Cal أو My Health LA.

ما خدمات برنامج START-ODS؟

إن خدمات START-ODS هي خدمات رعاية صحية للأفراد الذين يعانون من نوع واحد على الأقل من اضطراب إدمان المخدرات ولا يستطيع الطبيب العادي علاجه.

تتضمن خدمات START-ODS ما يلي:

- خدمة العيادات الخارجية للحالات الخطرة
- خدمات العيادات الخارجية
- العلاج المكثف لمرضى العيادات الخارجية
- العلاج الجزئي في المستشفيات (غير متاح في مقاطعة لوس أنجلوس)
- العلاج الداخلي (يحتاج لتصريح مسبق من المقاطعة)
- إدارة فترة الانسحاب
- علاج إدمان أشباه الأفيونيات

- العلاج بمساعدة الأدوية
- خدمات التعافي
- إدارة الحالات

لمعرفة المزيد عن خدمات برنامج START-ODS التي قد تكون متاحة لك، يمكنك الاطلاع على التفاصيل الموضحة فيما يلي:

- **خدمات العيادات الخارجية للحالات الخطرة**
 + تتوفر خدمات الاستشارة للشباب (من سن 12 إلى 20 عام) الذين تنطبق عليهم شروط الضرورة الطبية لخدمات الحالات الخطرة.

+ تشمل خدمات العيادات الخارجية للحالات الخطرة على الفحص، والتقييم، والتدخلات البسيطة مثل الاستشارات الجماعية، والاستشارات الفردية، وإدارة الحالات، وتوعية المرضى، ووضع خطط العلاج.

+ تقدم الخدمة بحد أقصى يقدر بعشر (10) ساعات لكل 60 يومًا من الخدمات العلاجية، ويمكن تقديمها بما لا يزيد عن مرتين (2) كل سنة تقويمية.

• خدمات العيادات الخارجية

+ تقدم خدمات الاستشارة للأفراد بحد أقصى يقدر بتسع (9) ساعات أسبوعيًا للبالغين، أو ست (6) ساعات أسبوعيًا للمراهقين، بشرط أن تكون الخدمة ضرورية طبيًا ومتوافقة مع خطة علاج كل فرد على حدة، ويقدمها مختص يحمل رخصة، أو استشاري معتمد أو مسجل، في أي مكان ملائم بالمجتمع.

+ تشمل خدمات العيادات الخارجية على الاستقبال والتقييم، ووضع خطط العلاج، والاستشارات الجماعية، والاستشارات الفردية، والعلاج الأسري، وخدمات الضمان، وتوعية الأفراد، وخدمات الدواء، وخدمات التدخل في الأزمات، وإدارة الحالات، وتخطيط خروج النزلاء.

+ تتوفر خدمة التقييم المستمر لمرضى العيادات الخارجية الذين تنطبق عليهم شروط الضرورة الطبية، بالإضافة إلى فترة مراجعة تستمر لستة أشهر.

• الخدمات المكثفة لمرضى العيادات الخارجية

+ تقدم الخدمات المكثفة لمرضى العيادات الخارجية لما لا يقل عن تسع (9) ساعات ولا يزيد عن تسعة عشرة (19) ساعة أسبوعيًا للبالغين، أو لا يقل عن ست (6) ساعات ولا يزيد عن تسعة عشرة (19) ساعة أسبوعيًا للمراهقين، بشرط أن تكون الخدمة ضرورية طبيًا ومتوافقة مع خطة علاج كل فرد على حدة، ويقدمها مختص يحمل رخصة، أو استشاري معتمد، في أي مكان ملائم بالمجتمع.

+ تشمل الخدمات المكثفة لمرضى العيادات الخارجية على نفس مكونات خدمات العيادات الخارجية، ويكمن الفارق الرئيسي في زيادة عدد ساعات الخدمة.

+ يوفر برنامج START ODS ميزة إضافية للسيدات الحوامل والأمهات، بحيث يزيد عدد ساعات الخدمة إلى 31 ساعة من الخدمات المكثفة لمريضات العيادات الخارجية.

+ تتوفر خدمة التقييم المستمر لمرضى الخدمات المكثفة بالعيادات الخارجية الذين تنطبق عليهم شروط الضرورة الطبية، بالإضافة إلى فترة مراجعة تستمر لستة أشهر.

• العلاج الجزئي في المستشفيات (غير متاح في مقاطعة لوس أنجلوس)

+ تقدّم خدمات العلاج الجزئي في المستشفيات 20 ساعة أو أكثر من العناية السريرية المكثفة أسبوعيًا، تماشيًا مع الخطة العلاجية للمريض، بحيث ترتبط برامج العلاج الجزئي في المستشفيات مباشرةً بالخدمات النفسية والطبية

والمعملية، وتلتزم بتلبية الاحتياجات المحددة التي تستدعي متابعة أو إدارة يومية، بشرط أن يكون من الملائم التعامل مع هذه الاحتياجات في إطارٍ منظم يتبع منهجية العيادات الخارجية.

✚ تتشابه خدمات العلاج الجزئي في المستشفيات مع الخدمات المكثفة لمرضى العيادات الخارجية، ويكمن الفارق الرئيسي في زيادة عدد ساعات الخدمات الطبية.

• العلاج الداخلي (يحتاج لتصريح مسبق من المقاطعة)

✚ إن خدمة العلاج الداخلي هي برنامج إقامة غير مؤسسي وغير طبي لتقديم خدمات إعادة التأهيل على مدار الساعة للأفراد الذين يعانون من اضطراب إدمان المخدرات وتطبق عليهم شروط الضرورة الطبية، بما يتوافق مع خطة علاج كل فرد على حدة، حيث يعيش المريض في مقرٍ يمنحه دعمًا لجهوده في التعافي، والحفاظ على مهاراته الحياتية الفردية والجماعية، والاستفادة من أنظمة الدعم المجتمعي. كذلك فإن مقدمي الخدمات يعملون بالتعاون مع المرضى على رصد العقبات، وترتيب الأولويات، وتحديد الأهداف، ووضع خطط العلاج، فضلاً عن حل المشكلات المرتبطة باضطراب إدمان المخدرات. وعادةً ما تتضمن الأهداف الالتزام بالانقطاع عن الإدمان، والاستعداد لمواجهة أية محفزات للانتكاس، والارتقاء بالصحة الشخصية والأداء الاجتماعي، إلى جانب الانخراط في عملية الرعاية المستمرة.

✚ تتطلب خدمات العلاج الداخلي تصريحًا مسبقًا من برنامج المقاطعة، ويكون الحد الأقصى لكل تصريح 90 يومًا للبالغين، أو 30 يومًا للشباب، مع مراعاة تجديد التصاريح وفقًا لتقييم مختص معتمد، إذا أقر بتوفر شروط الضرورة الطبية.

✚ تحق للسيدات الحوامل الاستفادة من خدمات العلاج الداخلي حتى اليوم الأخير من الشهر الذي يشهد مرور 60 يومًا على نهاية الحمل.

✚ يؤذن بتقديم خدمات الفحص الدوري والتشخيص والعلاج المبكر لمستحقيها (تحت سن 21 عامًا) كجزء من خدمات العلاج الداخلي، وفقًا للضرورة الطبية.

✚ تشمل خدمات العلاج الداخلي على الاستقبال والتقييم، ووضع خطط العلاج، والاستشارات الجماعية، والاستشارات الفردية، والعلاج الأسري، وخدمات الضمان، وتوعية الأفراد، وخدمات الدواء، والحفاظ على الدواء (تعمل المنشأة على تخزين جميع أدوية النزول، وقد يساعد الموظفون النزول في تعامل مع أدويته)، بالإضافة إلى خدمات التدخل في الأزمات، والتنقل (تسهيل أو انتقال النزول من خدمة العلاج الضرورية طبيًا أو إليها)، وتخطيط خروج النزلاء.

• إدارة فترة الانسحاب

✚ تُقدّم خدمات إدارة فترة الانسحاب عند الإقرار بضرورتها الطبية بما يتوافق مع خطة علاج كل فرد على حدة، حيث يقيم الفرد في المنشأة إذا كان يتلقى خدمة علاج داخلي، ويخضع للمراقبة خلال عملية التطهير من آثار المواد المخدرة، بينما تُقدّم له خدمات التأهيل وإعادة التأهيل وفقًا لخطة علاجه الخاصة التي يضعها طبيب أو مختص معتمد، بعد التصديق عليها واعتمادها وفقًا للقواعد المعمول بها في ولاية كاليفورنيا.

✚ تشمل خدمات إدارة فترة الانسحاب على الاستقبال والتقييم، والمتابعة (لتقييم الحالة الصحية والاستجابة للأدوية)، وخدمات الدواء، وتخطيط خروج النزلاء.

✚ تستمر خدمات إدارة فترة الانسحاب حتى 14 يومًا متتالية بالتماسي مع قواعد الضرورة الطبية، وفقًا لتقييم مختص معتمد يعمل وفقًا لإطار تخصصه.

• برنامج علاج إدمان أشباه الأفيونيات

تُقدّم خدمات برنامج علاج أشباه الأفيونيات (المخدرات) في المراكز المعتمدة المخصصة لهذا البرنامج، حيث تُقدّم الخدمات الضرورية طبيًا وفقًا لخطة العلاج المخصصة للمريض، والتي يحددها طبيب أو مختص معتمد، بعد التصديق عليها واعتمادها وفقًا للقواعد المعمول بها في ولاية كاليفورنيا، وتلتزم مراكز علاج إدمان المخدرات أو أشباه الأفيونيات بوصف وتقديم العلاج وفقًا للمجموعة العلاجية المحددة في برنامج START-ODS، بما في ذلك أدوية ميتادون، وبوبرينورفين، ونالوكسون، وديسولفيرام.

يجب أن يخضع المريض لجلسات استشارة طبية لمدة 50 دقيقة على الأقل على يد معالج أو استشاري، بحد أقصى يبلغ 200 دقيقة لكل شهر تقويمي، مع السماح بتقديم خدمات إضافية إذا اقتضت الضرورة الطبية.

تشتمل خدمات علاج إدمان أشباه الأفيونيات على نفس مكونات خدمات علاج مرضى العيادات الخارجية، بالإضافة إلى خدمات العلاج النفسي، وهي عبارة عن مناقشة يجريها طبيب مختص مع المريض وجهًا لوجه.

• العلاج بمساعدة الأدوية

تُقدّم خدمات العلاج بمساعدة الأدوية خارج عيادات علاج إدمان أشباه الأفيونيات. والعلاج بمساعدة الأدوية يُقصد به استخدام الأدوية جنبًا إلى جنب مع الاستشارات والعلاج السلوكي كمنهج شامل لعلاج اضطراب إدمان المخدرات، وهي خدمة اختيارية يرجع تقديمها لقرار كل ولاية من الولايات المشاركة في البرنامج على حدة.

يشتمل العلاج بمساعدة الأدوية على خدمات الطلب، ووصف الأدوية، والإدارة، ومراقبة جميع أدوية اضطراب إدمان المخدرات، حيث تتوفر خطط علاجية ثابتة لإدمان الكحول وأشباه الأفيونيات على وجه الخصوص، ويمكن للأطباء والمختصين وصف أدوية للأعضاء الذين يتمتعون بالخدمات الدوائية لبرنامج Drug Medi-Cal، مثل بوبرينورفين، أو نالوكسون، أو ديسولفيرام، أو فيفيتنورول، أو أكامبروسات، أو أي دواء آخر مصرح به من إدارة الغذاء والدواء لعلاج اضطراب إدمان المخدرات.

تُقدّم خدمات التقييم المستمر والمراجعة السنوية للتأكد من استمرار ظروف الضرورة الطبية.

• خدمات التعافي

لخدمات التعافي دور مؤثر على صحة الفرد وقدرته على الاستشفاء، إذ تعتبر البيئة العلاجية عنصرًا مؤثرًا يمد الفرد بالقوة والاستعداد للحفاظ على صحته وتقبل الرعاية، ولذلك فمن الأهمية بمكان أن يركز العلاج على الدور المحوري للمريض في الحفاظ على صحته، وأن يستخدم الأساليب الفعالة لتعزيز الإدارة الذاتية لدى الأفراد، إلى جانب تنظيم الموارد الداخلية والمجتمعية بما يوفر للأفراد دعمًا مستمرًا لقدرات الإدارة الذاتية.

تشتمل خدمات التعافي على الاستشارات الفردية والجماعية، ومتابعة عملية التعافي، والمساعدة في العلاج من الإدمان (كالتدريب على التعافي، ومنع الانتكاس، والخدمات بين الأقران)، بالإضافة إلى إدارة الحالات (كتسويل الوصول إلى خدمات التوعية، والخدمات المهنية، والدعم العائلي أو المجتمعي، والإسكان، والنقل، وغيرها من الخدمات حسب ما تقتضيه الحاجة).

تخضع خدمات دعم التعافي لتقييم مستمر، بالإضافة إلى فترة مراجعة تستمر لستة أشهر للتأكد من استمرار شروط الضرورة الطبية.

• إدارة الحالات

تختص خدمات إدارة الحالات بمساعدة الفرد في الحصول على الخدمات الطبية، والتعليمية، والاجتماعية، وخدمات إعادة التأهيل، وخدمات التأهيل المهني، والخدمات المهنية، وغيرها من الخدمات المجتمعية التي قد يحتاجها، حيث تركز هذه الخدمات على تنسيق الرعاية لحالات اضطراب إدمان المخدرات، ودمجها في برامج الرعاية الأساسية مع التركيز على حالات الاضطراب المزمن بشكل خاص، بالإضافة إلى التفاعل مع نظام العدالة الجنائية إذا اقتضت الحاجة.

تشتمل خدمات إدارة الحالات على التقييم الشامل وإعادة التقييم دوريًا لاحتياجات الأفراد بهدف تحديد مدى حاجتهم لاستمرار خدمة إدارة الحالات، ونقل المرضى إلى مستويات أعلى أو أدنى من الرعاية الصحية، ووضع خطط العلاج التي تتضمن أنشطة الخدمة مع الحرص على مراجعتها دوريًا، والتواصل والتنسيق والإحالة وما يرتبط بها من أنشطة، ومتابعة تقديم الخدمات للتأكد من حصول الفرد على الخدمة وقدرته على التفاعل مع نظام تقديم الخدمات، ومتابعة سير حالة المريض، بالإضافة إلى مناصرة المريض، وتسهيل حصوله على الخدمات الصحية الجسدية والنفسية، وقدرته على الاحتفاظ بخدمات الرعاية أو التنقل بينها.

يتعين أن تحافظ خدمات إدارة الحالات على اتساقها، وألا تنتهك سرية أي من الحالات، على النحو المبين في القانون الفيدرالي وقوانين ولاية كاليفورنيا.

تُقدّم خدمات إدارة الحالات بما لا يزيد عن عشر (10) ساعات شهريًا.

تحق للسيدات الحوامل والأمهات الاستفادة من خدمات إدارة الحالات لأطفالهن من سن 0 إلى 16 عام، بما لا يزيد عن ساعة واحدة (1) شهريًا.

الكشف الدوري والتشخيص والعلاج المبكر

إذا كان عمرك أقل من 21 عامًا، فإنه يحق لك الحصول على المزيد من الخدمات الضرورية طبيًا تحت بند الكشف الدوري والتشخيص والعلاج المبكر، والذي تندرج تحته الفحوصات وخدمات رعاية البصر والسمع والأسنان، وكل الخدمات الإلزامية والاختيارية الأخرى الضرورية من الناحية الطبية، عملاً بنص الفقرة (أ) من المادة 1396(د) بقانون الولايات المتحدة، لتصحيح أو تخفيف حدة أي عيوب أو أمراض جسدية أو نفسية تظهر في الكشف الدوري، سواءً كانت الخدمات مُغطاة التكاليف للكبار أم لا. ولا تخضع خدمات الكشف الدوري والتشخيص والعلاج المبكر لقيود أو استثناءاتٍ إلا متطلبات الضرورة الطبية والفعالية من حيث التكلفة.

لمزيد من التفاصيل حول خدمات الكشف الدوري والتشخيص والعلاج المبكر المتاحة، ولإجابة استفساراتك، يُرجى الاتصال بخط خدمات علاج الإدمان على الرقم 1-844-804-7500.

كيفية الاستفادة من خدمات برنامج START-ODS

كيف أحصل على خدمات برنامج START ODS؟

إذا وجدت نفسك أو شخصًا تعرفه في حاجة إلى خدمات العلاج من إدمان المخدرات، فيمكنك الحصول عليها عن طريق الاتصال مجانًا بخط خدمات علاج الإدمان على الرقم 1-844-804-7500، أو بالعثور على مقدم خدمات تابع لبرنامج المقاطعة باستخدام الأداة المتوفرة عبر الرابط <http://sapccis.ph.lacounty.gov/sbat>.

قد تتم إحالتك إلى خدمات العلاج من الإدمان بطرقٍ أخرى، حيث يُلزم برنامج المقاطعة بقبول الإحالات المتعلقة بخدمات علاج الإدمان من الأطباء ومقدمي الرعاية الأساسية الذين يرون أنك قد تكون في حاجة إليها، ومن برنامج Medi-Cal إذا كنت مشتركًا فيه، وعادةً ما يحتاج مقدم الخدمة أو برنامج Medi-Cal إلى إذنك -أو إذن الوالدين أو الوصي بالنسبة إلى الأطفال- لاتخاذ قرار الإحالة، إلا في حالات الطوارئ. كذلك يحق لأشخاص أو مؤسسات أخرى أن يقدموا إحالات إلى المقاطعة، كالمدارس أو إدارات الرعاية أو الخدمات الاجتماعية أو الوصاة أو أفراد العائلة أو جهات إنفاذ القانون.

تتوفر الخدمات التي يغطيها البرنامج من خلال شبكة مقدمي الخدمات التابعة لمقاطعة لوس أنجلوس، وإذا اعترض أحد مقدمي الخدمات المُتعاقد معهم على تقديم أو تدعيم أي خدمة يغطيها البرنامج، فسوف ترتب مقاطعة لوس أنجلوس لتوفير الخدمة من خلال جهةٍ أخرى. وكذلك إذا تعذر الحصول على إحدى الخدمات التي يغطيها البرنامج من خلال أحد مقدميها نتيجة اعتراضٍ دينيةٍ أو أخلاقيةٍ عليها، فسوف تستجيب مقاطعة لوس أنجلوس بالتنسيق وبقرارات إحالةٍ في توقيتاتٍ مناسبة.

إن أردت تغيير مقدم الخدمة الذي تتعامل معه حاليًا، أو تغيير الخدمة التي تحصل عليها، كأن تتحول مثلًا من العلاج الداخلي إلى إحدى العيادات الخارجية، فسوف ينسق مدير الحالات في الجهة التي تتعامل معها حاليًا هذا التغيير، ويساعدك في إيجاد جهة جديدة تقدم الخدمات بما يتلاءم مع احتياجاتك وتفضيلاتك الجديدة. وفور إيجاد مقدم جديد للخدمة، سيعمل مدير الحالة لدى الجهة التي تتعامل معها حاليًا بالتنسيق مع نظيره من الجهة الجديدة على مساعدتك في إتمام الانتقال بنجاح. يمكنك أيضًا أن تبحث بنفسك عن جهة جديدة بتصفح دليل مقدمي الخدمات عبر الرابط <http://sapccis.ph.lacounty.gov/sbat>، أو بالاتصال بخط خدمات علاج الإدمان على الرقم 1-844-804-7500.

أين يمكنني الحصول على خدمات START ODS؟

تشارك مقاطعة لوس أنجلوس في برنامج Drug Medi-Cal المنظم للخدمات (DMC ODS)، والذي تقدمه ولاية كاليفورنيا، وبما أنك من سكان المقاطعة، يمكنك الحصول على هذه الخدمات من خلال برنامج START-ODS الذي يضم عددًا من مقدمي خدمات العلاج من إدمان المخدرات. أما المقاطعات الأخرى التي توفر خدمات DMC ولا تشارك في برنامج DMC-ODS التجريبي فتستوفر لك خدمات DMC العادية إذا احتجت إليها. وإذا كان عمرك أقل من 21 عامًا، يمكنك الاشتراك أيضًا في خدمات الكشف الدوري والتشخيص والعلاج المبكر بأي مقاطعة أخرى في ولاية كاليفورنيا.

الرعاية بعد انتهاء ساعات العمل

إذا احتجت إلى خدمات الرعاية بعد انتهاء ساعات العمل أو في عطلة نهاية الأسبوع، يمكنك الاتصال بخط خدمات علاج الإدمان (SASH) على الرقم 1-844-804-7500 لتعرف ما إذا كان أحد مقدمي الخدمات العلاجية متاحًا لخدمتك على الفور. وإذا كنت تستفيد حاليًا من الخدمات العلاجية، فيمكنك التواصل مع مقدم الخدمة لتعرف المزيد عن أسلوب عمله بعد انتهاء ساعات العمل؛ إذ يُلزم كل مقدمي خدمات العلاج الخارجي والعلاج الخارجي المُكثف بفتح أبوابهم لأسميتين أسبوعيًا على الأقل بالإضافة إلى أحد أيام عطلة نهاية الأسبوع، وهذا لكي تكون الرعاية متاحة لك لمزيد من الوقت.

كيف أعرف متى أحتاج إلى المساعدة؟

يمرُّ كثيرٌ من الناس بأوقاتٍ عصيبةٍ خلال حياتهم، وقد يعانون من مشكلات إدمان المواد المخدرة. وعندما تسأل نفسك ما إذا كنت في حاجة إلى يد العون، فأهم ما يجب عليك فعله هو أن تثق بنفسك. فإذا كنت من مستحقي تأمين Medi-Cal أو My Health LA وترى أنك قد تكون في حاجة إلى مساعدة متخصصة، فعليك الاتصال بخط خدمات علاج الإدمان المجاني على الرقم 1-844-804-7500، وهو متاح على مدار الساعة طوال أيام الأسبوع، لتطلب أن تخضع لكشف أو تقييم.

كيف أعرف ما إذا كان أحد الأطفال أو المراهقين يحتاج إلى المساعدة؟

يمكنك الاتصال ببرنامج المقاطعة لتطلب تقييم حالة طفلك أو ابنك المراهق إذا كنت ترى أنه يُظهر أي أعراض لإدمان المواد المخدرة. وإذا كان طفلك أو ابنك المراهق من مستحقي تأمين Medi-Cal أو My Health LA، أو إذا أظهر تقييم المقاطعة احتياجه إلى خدمات العلاج من الإدمان التي توفرها المقاطعة المشاركة في البرنامج، فسوف تتكفل المقاطعة بتوفير الخدمات إلى طفلك أو ابنك المراهق.

كيفية الحصول على خدمات الصحة النفسية

أين يمكنني الحصول على خدمات الصحة النفسية المتخصصة؟

يمكنك الحصول على خدمات الصحة النفسية المتخصصة في مقاطعتك، فكل مقاطعة توفر هذه الخدمات للأطفال والشباب والكبار والمسنين. إذا رأيت أنك في حاجة إلى خدمات الصحة النفسية المتخصصة، فتواصل مع إدارة الصحة النفسية بمقاطعة لوس أنجلوس

على الرقم 1-800-854-7771، وهو متاحٌ على مدار الساعة طوال أيام الأسبوع. وإذا كان عمرك أقل من 21 عامًا، فأنت من مستحقي خدمات الكشف الدوري والتشخيص والعلاج المبكر التي قد تغطي جزءًا أكبر من التكاليف وتتضمن مزيدًا من المزايا.

سيقررُ مسؤولو برنامج الصحة النفسية ما إذا كنتَ في حاجةٍ إلى خدمات الصحة النفسية، وإذا كنتَ تحتاجُ إليها فعلاً، فسيعملون على إحالتك إلى أحد مقدمي هذه الخدمات.

الضرورة الطبية

ما الضرورة الطبية؟ ولماذا هي مهمةٌ إلى هذه الدرجة؟

من شروط الحصول على خدمات العلاج من إدمان المخدرات عبر برنامج START-ODS، شرطٌ يُسمى "الضرورة الطبية"، وهو يقتضي أن يتحدث إليك طبيبٌ أو متخصصٌ مؤهلٌ ليقرر ما إذا كنتَ في حاجةٍ طبيةٍ إلى الخدمات، وما إذا كانت هذه الخدمات كافيةً لمساعدتك إذا حصلتَ عليها.

إن مصطلح الضرورة الطبية مهمٌ للغاية، لأنه سيساعدك في تحديد ما إذا كنتَ من مستحقي خدماتِ START-ODS، وسيحدد نوع الخدمات التي تحتاج إليها من برنامج المقاطعة. لهذا فإن تحديد مدى استيفائك لشرط الضرورة الطبية خطوةٌ مهمةٌ جدًا للحصول على خدمات START-ODS.

ما معايير "الضرورة الطبية" لتغطية تكاليف خدمات العلاج من إدمان المخدرات؟

سيعمل برنامج المقاطعة معك ومع مقدّم الخدمة على النحو المحدد فيما سبق ليقرر ما إذا كانت الخدمات ضروريةً طبيًا في حالتك، كجزءٍ من عملية تحديد ما إذا كنتَ في حاجةٍ إلى خدمات العلاج من الإدمان. وفي هذا الجزء نشرح كيفية اتخاذ مقاطعة لوس أنجلوس لهذا القرار.

لتحصل على خدماتٍ من خلال برنامج المقاطعة، يجبُ أن تستوفي المعايير التالية:

- أن تكون مشتركًا في برنامج Medi-Cal، أو أن تكون من مستحقي الاشتراك في برنامج My Health LA أو أحد البرامج الأخرى المُعتمدة في المقاطعة.
- أن تكون من سكان مقاطعة لوس أنجلوس، وأن تمتلك مزايا Medi-Cal المخصصة لمقاطعة لوس أنجلوس، إذا كنت مشتركًا في برنامج Medi-Cal.
- أن يكون قد تمَّ تشخيصك باضطراب إدمان المواد المخدرة وفقًا للدليل التشخيصي والإحصائي للاضطرابات النفسية (DSM)، فأنتُ بالغٌ أو شابٌ تحت سن 21 عامًا يظهرُ في تشخيصه أنه "مُعَرَّضٌ لخطر" الإصابة باضطراب إدمان المواد المخدرة يُعتبر مستوفيًا لشرط الحصول على خدمات التدخل المبكر، حتى لو لم يستوفِ معايير الضرورة الطبية.
- أن تستوفي تعريف الضرورة الطبية المعتمد من الجمعية الأمريكية لعلاج الإدمان، وهذا للخدمات المبنية على معايير الجمعية (معايير الجمعية الأمريكية لعلاج الإدمان المتعلقة بحالات اضطراب إدمان المواد المخدرة).

لا يلزمُ أن تعرف ما إذا كان لديك تشخيصٌ حتى تطلب المساعدة، فبرنامج المقاطعة سيساعدك في الحصول على هذه المعلومات، وسيجري تقييمًا ليقرر بشأن الضرورة الطبية.

اختيار مقدّم الخدمة

كيف أجدُ مقدّمًا لخدمات العلاج من الإدمان التي أحتاجُ إليها؟

قد يضعُ برنامج START ODS قيودًا على اختيارك لمقدمي الخدمات، ولكنه مُلزمٌ بأن يعطيك فرصةً لتختار من بين اثنين على الأقل من مقدمي الخدمات عندما تبدأ في الحصول عليها لأول مرة، إلا إذا كان هناك سببٌ وجيهٌ يمنع المقاطعة من توفير عدة اختيارات، كأن تكون الخدمة التي تحتاجُ إليها متوفرةً لدى جهةٍ واحدةٍ فقط. كذلك يجبُ أن يتيح لك برنامج المقاطعة تغيير مقدّم

الخدمة، وأن تسمح لك المقاطعة بالاختيار من بين اثنين على الأقل من مقدمي الخدمات بناء على طلبك، إلا إذا كان ثمة سبب وجيه يحول دون ذلك.

أحياناً ما تنفصل الجهات المتعاقدة عن شبكة المقاطعة من تلقاء نفسها أو بطلب من برنامج المقاطعة، وحين يحدث ذلك، ينبغي أن تحرص المقاطعة بحسن نية على تقديم إخطارٍ كتابي بفسخ التعاقد مع هذه الجهة إلى كلِّ المستفيدين من خدمات العلاج من الإدمان عن طريق هذه الجهة، وذلك في غضون 15 يوماً من استلام أو صدور مذكرة إنهاء التعاقد.

هل يمكن أن يحدد برنامج المقاطعة الخدمات التي أحصل عليها من مقدم الخدمة الذي أختاره؟

تشرتُك أنتَ ومقدمُ الخدمة وبرنامج المقاطعة في تحديد الخدمات التي تحتاج إليها من خلال المقاطعة، وهذا باتباع معايير الضرورة الطبية وبالرجوع إلى قائمة الخدمات التي يغطيها البرنامج. في بعض الأحيان، تترك المقاطعة الخيار لك ولمقدم الخدمة، وفي أحيانٍ أخرى، تقتضي القواعد أن يطلب مقدمُ الخدمة من برنامج المقاطعة مراجعة الأسباب التي يرى بناءً عليها أنك تحتاج إلى الخدمة قبل أن يوفرها لك، وحينئذٍ يكلف البرنامج متخصصاً مؤهلاً لإجراء هذه المراجعة، ويُطلق على هذه العملية اسم عملية التفويض بمدفوعات البرنامج.

ينبغي مراعاةً جدول زمني محدد في عملية تفويض برنامج المقاطعة، ففي حالة التفويض العادي، يلتزم البرنامج بالرد على طلب مقدم الخدمة في غضون 14 يوماً، ويمكنُ تمديد هذه المهلة 14 يوماً إضافياً بناءً على طلبك أو طلب مقدم الخدمة، أو إذا رأى مسؤولو البرنامج أنهم في حاجةٍ إلى مزيدٍ من المعلومات وأن التمهّل في يصب في مصلحتك. ومن الحالات التي قد يُستحسن فيها الحصول على هذا التمديد أن ترى المقاطعة أنه قد يمكنها الموافقة على طلب التفويض من مقدم الخدمة إذا حصلت إدارة برنامج المقاطعة على معلوماتٍ إضافيةٍ من الجهة المقدمة للخدمة، وأنه سيتوجب عليها رفض الطلب إن لم تحصل عليها. فإذا قرر برنامج المقاطعة تمديد المهلة، فسترسل المقاطعة إليك إخطاراً كتابياً بهذا التمديد.

إذا لم تتوصل المقاطعة إلى قرارٍ بشأن طلب تفويض عادي أو عاجل ضمن الإطار الزمني المحدد، فإن برنامج المقاطعة يلتزم بإرسال مذكرةٍ إليك تفيدُ بأن طلب الخدمات مرفوض، وأن بإمكانك الطعن على هذا القرار أو طلب جلسة استماع عادلة لتنظيمها الولاية.

يمكنك أن تطلب من برنامج المقاطعة مزيداً من المعلومات حول عملية التفويض من خلال الاتصال بهم عبر الرقم 1-626-299-4595.

إذا لم تتفق مع قرار برنامج المقاطعة بشأن عملية التفويض، فيمكنك أن تطعن على هذا القرار لدى المقاطعة أو أن تطلب جلسة استماع عادلة لتنظيمها الولاية.

أي مقدم للخدمات يستخدمه برنامج START-ODS في حالتي؟

إذا كنت تتعامل مع برنامج START ODS للمرة الأولى، فيمكنك الاطلاع على قائمةٍ شاملةٍ بمقدمي الخدمات في برنامج مقاطعتك عبر الرابط: <http://sapccis.ph.lacounty.gov/sbat/>، وتتضمن معلوماتٍ عن أماكن مقرات الجهات المقدمة للخدمات، وعن خدمات العلاج من الإدمان التي تقدمها، ومعلوماتٍ أخرى لمساعدتك على الوصول إلى خدمات الرعاية، كالمعلومات المتعلقة بالخدمات الثقافية واللغوية التي تقدمها هذه الجهات. وإذا كانت لديك استفساراتٌ حول مقدمي الخدمات، فيمكنك الاتصال بخط خدمات علاج الإدمان (SASH) على الرقم 1-844-804-7500، ويمكنك أيضاً أن تحصل على نسخةٍ ورقيةٍ من قائمة مقدمي الخدمات عبر موقعنا الإلكتروني.

مذكرة رفض الاستحقاق

ما مذكرة رفض الاستحقاق؟

مذكرة رفض الاستحقاق (NOABD) هي خطابٌ يستخدمه برنامج START ODS لإبلاغك بقراره حول ما إذا كنت ستحصل على خدمات العلاج من إدمان المواد المخدرة، ويُستخدم أيضًا لإبلاغك بأن الشكوى أو الطعن العادي أو العاجل الذي تقدمت به لم يُنظر فيه خلال الفترة الزمنية المحددة، أو بأنك لم تحصل على الخدمات وفقًا للجدول الزمني المحدد لبرنامج المقاطعة.

متى أحصل على مذكرة رفض الاستحقاق؟

ستحصل على مذكرة رفض الاستحقاق في الحالات التالية:

- إذا قرر برنامج المقاطعة أو أحد مقدمي الخدمات كونك غير مستحقٍ لأيٍّ من خدمات Medi-Cal لعلاج إدمان المواد المخدرة، نتيجة عدم استيفاء معايير الضرورة الطبية.
- إذا رأى مقدم الخدمة الذي تتعامل معه أنك تحتاج إلى إحدى خدمات العلاج من إدمان المخدرات، وطلب موافقة برنامج المقاطعة، ولكن الأخير اختلف معه ورفض الطلب أو عدّل نوع الخدمات المطلوبة أو الحد الأقصى لعدد مرات الحصول عليها. وفي أغلب الأحيان ستصلك مذكرة رفض الاستحقاق قبل أن تحصل على الخدمة، ولكنها في أحيان أخرى ستصلك بعد أن تكون قد حصلت بالفعل على الخدمة، أو في أثناء حصولك عليها. وإذا وصلتك المذكرة بعد حصولك على الخدمة، فأنت غير مُلزَم بتحمل تكلفتها.
- إذا طلب مقدم الخدمة الذي تتعامل معه موافقة برنامج المقاطعة، ولكن المقاطعة طلبت مزيدًا من المعلومات لاتخاذ القرار، وتعدّز إتمام إجراءات الموافقة في الوقت المطلوب نتيجة لذلك.
- إذا لم يوفر لك برنامج المقاطعة الخدمات وفقًا للجدول الزمني التي حددها. ويمكنك الاتصال ببرنامج المقاطعة لتعرف معايير هذه الجداول الزمنية بالتفصيل.
- إذا تقدمت إلى برنامج المقاطعة بشكوى ولم يصلك إخطارٌ كتابيٌّ بقرارٍ في غضون 90 يومًا، أو إذا طعنّت على قرار البرنامج ولم يصلك إخطارٌ كتابيٌّ بقرارٍ في غضون 30 يومًا، أو إذا تقدمت بطعنٍ عاجلٍ ولم يصلك ردٌّ في غضون 72 ساعة.

هل سألتقى بالضرورة مذكرة رفض الاستحقاق إذا لم أحصل على الخدمات التي أريدها؟

ثمة حالات قد لا تتلقى فيها مذكرةً برفض الاستحقاق، وعندها يمكنك على أي حال أن تتقدم إلى برنامج المقاطعة بطعنٍ على القرار، أو يمكنك أن تطلب جلسة استماعٍ منصفةٍ من الولاية إذا كنت قد أتممت إجراءات الطعن بالفعل. ويتضمن هذا الكتيب معلوماتٍ تفصيليةً حول كيفية التقدم بطعنٍ أو طلب جلسة استماعٍ منصفةٍ، ويلزم أن تكون هذه المعلومات متاحةً أيضًا في مكتب مقدم الخدمة الذي تتعامل معه.

بماذا ستبلغني مذكرة رفض الاستحقاق؟

ستبلغك مذكرة رفض الاستحقاق بما يلي:

- معلومات عما اتخذته برنامج المقاطعة من إجراءاتٍ تؤثر في موقفك وفي إمكانية حصولك على الخدمات.
- حيثيات قرار البرنامج والتاريخ الفعلي لاتخاذ.
- قواعد الولاية أو القواعد الفيدرالية التي استند إليها البرنامج في اتخاذ قراره.
- حقوقك في حالة اعتراضك على قرار البرنامج.

- كيفية الطعن على قرار البرنامج.
- كيفية طلب جلسة استماع عادلة لتنظيمها الولاية.
- كيفية التقدم بطعن عاجل أو جلسة استماع منصفة عاجلة.
- كيفية الحصول على مساعدة في التقدم بالطعن أو في طلب جلسة استماع عادلة لتنظيمها الولاية.
- المدة التي يمكنك فيها التقدم بطعن أو بطلب لجلسة استماع عادلة لتنظيمها الولاية.
- مدى استيفائك لشروط مواصلة الحصول على الخدمات في أثناء انتظارك للحكم في الطعن أو في جلسة الاستماع العادلة.
- التوقيت الذي يجب أن تتقدم فيه بالطعن أو بطلب جلسة الاستماع العادلة إذا أردت أن تواصل الاستفادة من الخدمات.

ماذا أفعل إذا تلقيت مذكرة رفض الاستحقاق؟

إذا تلقيت مذكرة برفض الاستحقاق، فعليك أن تقرأها بعناية، وإن لم تفهمها فيمكن لبرنامج المقاطعة أن يساعدك، أو يمكنك أن تطلب المساعدة من شخص آخر.

إذا قدّمت طلبًا للطعن على قرار أو للحصول على جلسة استماع عادلة لتنظيمها الولاية، فيمكنك أن تطلب مواصلة الحصول على الخدمات التي انقطعت عنك من جزاء القرار، بشرط أن تقدم الطلب في غضون 10 أيام من تاريخ ختم المذكرة بختم البريد أو تاريخ تسليمها إليك شخصيًا، أو قبل موعد بدء سريان القرار.

إجراءات حل المشكلات

ماذا لو لم أحصل على الخدمات التي أريدها من برنامج المقاطعة؟

يوفر لك برنامج START ODS وسيلة لحل أي مشكلة متعلقة بخدمات العلاج من الإدمان التي تحصل عليها، وتُسمى هذه الوسيلة بعملية حل المشكلات، وقد تتضمن الإجراءات التالية:

1. إجراء الشكوى: وهو تعبير عن عدم الرضا حيال أي من الأمور المتعلقة بخدمات العلاج من الإدمان التي تحصل عليها، بخلاف مذكرة رفض الاستحقاق.
2. إجراء الطعن: أي طلب مراجعة قرار اتخذته برنامج المقاطعة أو مقدم الخدمة الذي تتعامل معه برفض أو تعديل خدمات العلاج من الإدمان التي تريد الحصول عليها.
3. إجراء جلسة استماع عادلة لتنظيمها الولاية: أي إجراء مراجعة للتأكد من حصولك على خدمات العلاج من الإدمان التي تستحقها بموجب قواعد برنامج Medi-Cal.

إن تقديم الشكوى أو الطعن أو طلب جلسة الاستماع لا يؤثر سلبيًا على الخدمات التي تحصل عليها، ولا يُحتسب ضدك بأي شكل. وعند انتهاء إجراءات الشكوى أو الطعن، سيبلغك البرنامج ويبلغ الأطراف المعنية الأخرى بالنتيجة النهائية، وكذلك عند انتهاء جلسة الاستماع سيبلغك مكتب استماع الولاية ويبلغ الأطراف الأخرى المعنية بالنتيجة النهائية.

فيما يلي نورد مزيدًا من التفاصيل حول إجراءات حل كل مشكلة.

هل يمكنني الحصول على مساعدة في التقدم بالطعن أو الشكوى أو طلب جلسة الاستماع العادلة لدى الولاية؟

سيكون لدى برنامج المقاطعة أشخاص يمكنهم شرح هذه الإجراءات لك ومساعدتك في الإبلاغ عن أي مشكلة في صورة شكوى أو طعن أو طلب لجلسة استماع عادلة لتنظيمها الولاية، ويمكنهم أن يساعدوك أيضًا في تحديد ما إذا كنت مستوفيًا لشروط "تعجيل" الإجراءات، والذي يُقصد به مراجعة الطلب بسرعة أكبر مراعاةً لسلامتك وصحتك إذا كانت في وضع حرج، كما يمكنك أن تفوض شخصًا آخر للتصرف بالنيابة عنك، بمن في ذلك مقدم خدمات العلاج من الإدمان الذي تتعامل معه.

إذا أردت الحصول على المساعدة، اتصل بخط خدمات علاج الإدمان (SASH) على الرقم 1-844-804-7500.

ماذا إذا احتجت إلى المساعدة في حل مشكلة مع برنامج المقاطعة دون التقدم بشكوى أو طعن؟

يمكنك للولاية أن تقدم لك مساعدة في الإجراءات إذا وجدت صعوبة في الحصول على المساعدة من المقاطعة.

يحق لك الحصول على مساعدة قانونية بالمجان عن طريق مكتب الدعم القانوني المحلي أو مجموعات أخرى، ويمكنك السؤال عن حقوقك في جلسة الاستماع أو في المساعدة القانونية المجانية عن طريق وحدة الاستجابة لاستفسارات الجمهور.

اتصل مجاناً على الرقم: 1-800-952-5253

الرقم المخصص للصم والبكم: 1-800-952-8349

إجراءات تقديم الشكوى

ما تعريف الشكوى؟

الشكوى هي تعبير عن عدم الرضا بسبب مشكلة متعلقة بخدمات العلاج من الإدمان، ما لم تكن من المشكلات التي تعالجها إجراءات الطعن أو جلسات الاستماع العادلة لدى الولاية.

عملية تقديم الشكوى:

- سوف تتضمن إجراءات بسيطة ومفهومة بما يسمح لك بتقديم الشكوى شفويًا أو كتابيًا.
- لن تُحتسب ضدك أو ضد مقدم الخدمة الذي تتعامل معه بأي شكل.
- سوف تسمح لك بتفويض شخص آخر للتصرف نيابةً عنك، بمن في ذلك مقدم الخدمة. وإذا فوضت شخصًا آخر للتصرف نيابةً عنك، فقد يطلب منك برنامج المقاطعة توقيع استمارة تسمح له بإتاحة معلوماتك لهذا الشخص.
- تضمن أن الأفراد المعنيين باتخاذ القرار مؤهلون لهذا الدور، وأنهم لم يكونوا طرفًا في أي مراجعات أو قرارات سابقة.
- تعرّف الأدوات والمسؤوليات المُلزِمة لك ولبرنامج المقاطعة ولمقدم الخدمة.
- تقدم حلًا للمشكلة في الإطار الزمني المطلوب.

متى يمكنني أن أقدم شكوى؟

يمكنك أن تقدم شكوى متعلقة ببرنامج START ODS في أي وقت إذا كنت غير راضٍ عن خدمات العلاج من الإدمان التي يقدمها لك برنامج المقاطعة، أو إذا كان لديك قلق بشأن البرنامج.

كيف يمكنني أن أقدم شكوى؟

يمكنك الاتصال بالرقم 1-888-742-7900 للحصول على مساعدة في إجراءات الشكوى، ويمكنك أيضاً استخدام استمارة شكوى START ODS المتاحة في قسم "المرضى والجمهور" على موقع SAPC الإلكتروني، أو يمكنك أن تحصل عليها من خلال مقدم خدمة العلاج.

سيوفر برنامج المقاطعة مظارييف جاهزة للإرسال إليه في موقع مقدم الخدمة، لتستخدمها في إرسال الشكوى عبر البريد، أو يمكنك أن ترسل الشكوى بالطرق التالية:

- عبر البريد الإلكتروني على العنوان SAPCMonitoring@ph.lacounty.gov
- عبر الفاكس إلى الرقم 1-626-458-6692

يمكن تقديم الشكوى كتابياً أو شفويًا، مع ملاحظة أن الشكاوى المُقدَّمة شفويًا لا تلزم متابعتها كتابياً.

كيف أعرف ما إذا كان برنامج المقاطعة قد تلقى شكواي؟

سيبلغك برنامج المقاطعة من خلال تأكيد كتابي بتلقيه الشكوى.

متى سيُتخذ قرار بشأن شكواي؟

يلتزم برنامج المقاطعة باتخاذ قرار حيال الشكوى في غضون 90 يوماً من تاريخ تقديمها، ويمكن تمديد المهلة الزمنية بإضافة 14 يوماً كحدٍ أقصى بناءً على طلبك، أو إذا رأى برنامج المقاطعة حاجةً إلى مزيدٍ من المعلومات وأن التمهّل في الإجراءات أفضل لمصلحتك. ومن الحالات التي قد يُستحسن فيها الحصول على هذا التمديد أن ترى المقاطعة أنه قد يمكنها حل المشكلة إذا حصل برنامج المقاطعة على مزيدٍ من الوقت للحصول على معلوماتٍ إضافية منك أو من الأطراف المعنية.

كيف أعرف ما إذا كان برنامج المقاطعة قد اتخذ قراراً بشأن شكواي؟

عندما يتخذ البرنامج قراراً بشأن شكواك، سيبلغك أنت أو ممثلك كتابياً بالقرار. وإذا لم يبلغك برنامج المقاطعة أو لم يبلغ الأطراف المعنية بقراره بشأن الشكوى في الوقت المحدد، فسوف يرسل إليك البرنامج مذكرةً برفض الاستحقاق، لتعريفك بحقك في طلب جلسة استماعٍ منسفةٍ من الولاية. وسيُرسل برنامج المقاطعة إليك مذكرةً برفض الاستحقاق في تاريخ انتهاء الإطار الزمني لإجراءات الشكوى.

هل هناك موعد نهائي لتقديم الشكوى؟

يمكنك تقديم الشكوى في أي وقت.

إجراء الطعن (العادي والعاجل)

يلتزم برنامج START ODS بالسماح لك بطلب مراجعة أي قرار يتخذه البرنامج أو أحد مقدمي الخدمة بشأن خدمات العلاج من الإدمان التي تحصل عليها. يمكنك أن تطلب المراجعة بطريقتين، الأولى بإجراءات الطعن العادية، والثانية بإجراءات الطعن العاجلة، والطريقتان متطابقتان تقريباً، إلا أن هناك شروطاً خاصة للطعن العاجل، وفيما يلي شرحٌ لهذه الشروط.

ما الطعن العادي؟

الطعن العادي هو طلبٌ لمراجعة أي مشكلةٍ تواجهك مع البرنامج أو مع مقدم الخدمة قد تؤدي إلى تعديل الخدمات التي تحتاج إليها أو حرمانك منها. إذا طلبت إجراء الطعن العادي، فقد تستغرق المقاطعة مدةً تصل إلى 30 يومًا لمراجعة طلبك. وإذا رأيت أن هذه المدة قد تعرض صحتك للخطر، فعليك أن تطلب إجراء "طعن عاجل".

إجراء الطعن العادي:

- سوف يسمح لك بتقديم الطعن بنفسك، أو عبر الهاتف، أو كتابيًا. وإذا قدمت الطعن بنفسك أو عبر الهاتف، فعليك أن تتبعه بطلب طعنٍ كتابيٍّ مُدَيَّلٍ بتوقيعك، ويمكنك الحصول على مساعدةٍ في صياغة الطعن، أما إذا لم تقدم طلب طعنٍ كتابيًا مُوقَّعًا، فلن يُنظر في طعنك. ومع ذلك، فإن يوم تقديمك للطعن شفويًا يُعدُّ -رسميًا- يوم تقديم الطعن.
- يضمن ألا يُحتسب الطعن ضدك أو ضد مقدم الخدمة بأي شكل.
- يسمح لك بتفويض شخصٍ آخر للتصرف نيابةً عنك، بمن في ذلك مقدم الخدمة. وإذا فوضت شخصًا آخر للتصرف نيابةً عنك، فقد يطلب منك البرنامج توقيع استمارة تسمح له بإتاحة معلوماتك لهذا الشخص.
- يسمح بمواصلة حصولك على الخدمات عند تقديم الطعن خلال المهلة المحددة، وهي 10 أيام بدءًا من تاريخ وضع ختم البريد على مذكرة رفض الاستحقاق، أو تاريخ تسليمها إليك شخصيًا، ولن يكون عليك أن تدفع مقابل مواصلة الاستفادة من الخدمات ما دام الطعن قيد النظر. فإذا طلبت مواصلة الحصول على الخدمات، وجاء القرار النهائي في أمر الطعن بخفض أو قطع الخدمة التي تحصل عليها، فقد تُلزم بدفع تكلفة الخدمات التي استفدت منها بينما كان الطعن قيد النظر.
- يضمن أن الأفراد المعنيين باتخاذ القرار مؤهلون لهذا الدور، وأنهم لم يكونوا طرفًا في أي مراجعاتٍ أو قراراتٍ سابقة.
- يسمح لك ولممثلك بفحص ملف قضيتك، بما في ذلك سجلك الطبي، وأي مستندٍ أو سجلٍ آخر يُؤخذ بعين الاعتبار خلال النظر في الطعن، قبل وخلال إجراء الطعن.
- يعطيك فرصةً معقولةً لتقديم الأدلة والادعاءات الواقعية أو القانونية بنفسك أو كتابيًا.
- يسمح لك أو لممثلك أو للممثل الشخصي لفردي متوفٍ من العائلة أن يكون مشمولًا كطرفٍ في الطعن.
- يرسل إليك تأكيدًا كتابيًا يبلغك متى كان الطعن الذي قدمته قيد المراجعة.
- يبلغك بحقك في طلب جلسة استماعٍ عادلة تنظمها الولاية بعد انقضاء إجراءات الطعن.

متى يمكنني تقديم الطعن؟

- يمكنك تقديم طعن على START-ODS في الحالات التالية:
 - إذا قرر برنامج المقاطعة أو أحد مقدمي الخدمات كونك غير مستحقٍ لأيٍّ من خدمات Medi-Cal لعلاج إدمان المواد المخدرة، نتيجة عدم استيفاء معايير الضرورة الطبية.
 - إذا رأى مقدم الخدمة الذي تتعامل معه أنك تحتاج إلى إحدى خدمات العلاج من إدمان المخدرات، وطلب موافقة برنامج المقاطعة، ولكن الأخير اختلف معه ورفض الطلب أو عدّل نوع الخدمات المطلوبة أو الحد الأقصى لعدد مرات الحصول عليها.

- إذا طلب مقدم الخدمة الذي تتعامل معه موافقة برنامج المقاطعة، ولكن المقاطعة طلبت مزيداً من المعلومات لاتخاذ القرار، وتعدّ نتيجة لذلك إتمام إجراءات الموافقة في الوقت المطلوب.
- إذا لم يوفر لك برنامج المقاطعة الخدمات وفقاً للجدول الزمنية التي حددها.
- إذا رأيت أن برنامج المقاطعة لا يوفر الخدمات في توقيت يناسب احتياجاتك.
- إذا لم يتم البت في الشكوى التي قدمتها أو الطعن العادي أو العاجل خلال الإطار الزمني المحدد.
- إذا لم تصل إلى اتفاق مع مقدم الخدمة حول خدمات العلاج من الإدمان التي تحتاج إليها.

كيف يمكنني تقديم الطعن؟

- يمكنك الاتصال بالرقم 1-888-742-7900 للحصول على مساعدة في تقديم الطعن، أو يمكنك استخدام استمارة برنامج المقاطعة لتقديم الطعن، وهي موجودة في قسم "المرضى والجمهور" على موقع SAPC الإلكتروني، أو يمكنك أن تحصل عليها من خلال مقدم خدمة العلاج.
- سيوفر برنامج المقاطعة مظاريف بريد عليها عنوانه في مقر مقدم الخدمة لتستخدمها في إرسال مذكرة الطعن، ويمكنك أيضاً إرسال الشكوى بالطرق التالية:

- إرسال الاستمارة عبر البريد الإلكتروني على العنوان SAPCMonitoring@ph.lacounty.gov
- إرسال الاستمارة عبر الفاكس إلى الرقم 1-626-458-6692

كيف أعرف إذا تمّ البت في الطعن الذي قدمته؟

- عندما يبت البرنامج في الطعن الذي قدمته، سيبلغك أنت أو ممثلك بالقرار النهائي من خلال إخطار كتابي يتضمن المعلومات التالية:
- النتائج النهائية لإجراءات الطعن.
- التاريخ الذي أُخذ فيه القرار النهائي.
- إذا لم يكن القرار النهائي في صالحك تماماً، فسوف يتضمن الإخطار معلومات حول حقك في طلب جلسة استماع عادلة تنظمها الولاية، وإجراءات تقديم هذا الطلب.

هل هناك موعد نهائي لتقديم الطعن؟

- عليك تقديم الطعن في غضون 60 يوماً من تاريخ صدور مذكرة رفض الاستحقاق. تذكر أيضاً أنك قد لا تحصل على مذكرة برفض الاستحقاق، وفي هذه الحالة، لا تكون هناك مهلة محددة لتقديم الطعن، أي يمكنك تقديمه في أي وقت.

متى يتم البت في الطعن الذي قدمته؟

- يلتزم برنامج المقاطعة بالبت في الطعن في غضون 30 يوماً من استلامه، ويمكن تمديد المهلة الزمنية بإضافة 14 يوماً كحد أقصى بناءً على طلبك، أو إذا رأى برنامج المقاطعة حاجة إلى مزيد من المعلومات وأن التمهّل في الإجراءات أفضل لمصلحتك. ومن الحالات التي قد يُستحسن فيها الحصول على هذا التمديد أن ترى المقاطعة أنه بإمكانها الموافقة على الطعن إذا أُتيخ لبرنامج المقاطعة مزيداً من الوقت ليحصل على معلومات إضافية منك أو من مقدم الخدمة.

ماذا إن لم أكن قادرًا على الانتظار 30 يومًا حتى البتّ في الطعن الذي قدمته؟

قد تسير إجراءات الطعن بوتيرةٍ أسرع إذا استوفيت شروطَ إجراء الطعن العاجل.

ما الطعن العاجل؟

يوفر الطعنُ العاجل وسيلةً أسرع للبتّ في الطعون، فهو يتبع مسارًا من الإجراءات يشبه الطعن العادي، ولكن:

- يجب أن يستوفي الطعن الذي تقدمه شروطًا معينة.
- إجراءات الطعن العاجل تتبع جدولًا زمنيًا مختلفًا عن الطعن العادي.
- بإمكانك أن تطلب تقديم الطعن العاجل شفويًا، وليس كتابيًا بالضرورة.

متى يمكنني تقديم طعنٍ عاجل؟

إذا رأيتَ أن الانتظار 30 يومًا للبتّ في طعن عادي قد يشكل خطرًا على حياتك أو يهدد صحتك وسلامتك بأي صورة، فيمكنك أن تقدم طعنًا عاجلاً، وإذا أقرّ برنامجُ المقاطعة بأن طلبك يستوفي شروط إجراء الطعن العاجل، فسوف تبتُّ مقاطعتك في هذا الطعن في غضون 72 ساعة من استلامه، مع جواز تمديد المهلة بإضافة 14 يومًا كحدٍ أقصى بناءً على طلبك، أو إذا رأى برنامجُ المقاطعة حاجةً إلى مزيدٍ من المعلومات وأن التمهل في الإجراءات أفضل من أجل مصلحتك. وإذا قرر برنامجُ المقاطعة تمديد المهلة المُتاحة للإجراءات، فسوف يبلغك كتابيًا بأسباب هذا القرار.

إذا قرر البرنامج أن الطعن الذي قدمته لا يستوفي شروط إجراء الطعن العاجل، فسوف يبذل الجهد اللازم من أجل إخطارك بهذا القرار شفهيًا أو كتابيًا في غضون يومين، مع توضيح حيثياته، وبعدها ستسلكُ إجراءات الطعن الذي قدمته مسارها العادي من حيث الجدول الزمني كما سبق توضيحه في هذا الجزء. وإذا لم تتفق مع قرار المقاطعة بأن طلبك لا يستوفي شروط الطعن العاجل، فيمكنك تقديم شكوى.

فور أن يبتَّ برنامجُ المقاطعة في الطعن العاجل الذي قدمته، سيبلغك ويبلغ الأطراف المعنية بالقرار شفهيًا أو كتابيًا.

إجراء جلسة الاستماع العادلة لدى الولاية

ما جلسة الاستماع العادلة التي تنظمها الولاية؟

جلسة الاستماع العادلة لدى الولاية هي مراجعةٌ مستقلةٌ تجريها إدارة الخدمات الاجتماعية بولاية كاليفورنيا للتأكد من حصولك على خدمات العلاج من الإدمان التي تستحقها ضمن برنامج Medi-Cal.

ما حقوقي فيما يتعلق بجلسة الاستماع العادلة؟

- يحقُّ لك ما يلي:
 - أن تحصل على جلسة استماعٍ أمام إدارة الخدمات الاجتماعية بولاية كاليفورنيا (أو ما يسمى بـجلسة استماعٍ عادلةٍ لدى الولاية).
 - أن تعرف كيفية طلب جلسة استماعٍ عادلةٍ تنظمها الولاية.
 - أن تعرف القواعد التي تحكم التمثيل القانوني في جلسة الاستماع العادلة التي تنظمها الولاية.

- أن تستمر في الاستفادة من الخدمات إذا طلبت ذلك ضمن الإطار الزمني المحدد خلال سير إجراء جلسة الاستماع العادلة لدى الولاية.

متى يمكنني طلب جلسة استماع عادلة لدى الولاية؟

- يمكنك أن تطلب جلسة استماع عادلة تنظمها الولاية في الحالات التالية:
 - إذا أكملت إجراءات الطعن لدى برنامج المقاطعة.
 - إذا قرر برنامج المقاطعة أو أحد مقدمي الخدمات كونك غير مستحق لأيٍّ من خدمات Medi-Cal لعلاج إدمان المواد المخدرة، نتيجة عدم استيفاء معايير الضرورة الطبية.
 - إذا رأى مقدم الخدمة الذي تتعامل معه أنك تحتاج إلى إحدى خدمات العلاج من إدمان المخدرات، وطلب موافقة برنامج المقاطعة، ولكن الأخير اختلف معه ورفض الطلب أو عدّل نوع الخدمات المطلوبة أو الحد الأقصى لعدد مرات الحصول عليها.
 - إذا طلب مقدم الخدمة الذي تتعامل معه موافقة برنامج المقاطعة، ولكن المقاطعة طلبت مزيداً من المعلومات لاتخاذ القرار، وتعدّر نتيجة لذلك إتمام إجراءات الموافقة في الوقت المطلوب.
 - إذا لم يوفر لك برنامج المقاطعة الخدمات وفقاً للجدول الزمنية التي حددها.
 - إذا رأيت أن برنامج المقاطعة لا يوفر الخدمات في توقيت يناسب احتياجاتك.
 - إذا لم يتم البت في الشكوى التي قدمتها، أو الطعن العادي أو العاجل خلال الإطار الزمني المحدد.
 - إذا لم تصل إلى اتفاق مع مقدم الخدمة حول خدمات العلاج من الإدمان التي تحتاج إليها.

كيف أطلب جلسة استماع عادلة لدى الولاية؟

- يمكنك أن تطلب جلسة استماع عادلة تنظمها الولاية مباشرةً من خلال إدارة الخدمات الاجتماعية بكاليفورنيا، أو بإرسال طلب كتابي إلى:

State Hearings Division
California Department of Social Services
744 P Street, Mail Station 9-17-37
Sacramento, California 95814

ويمكنك أيضاً الاتصال بالرقم 1-800-952-8349، أو بالرقم المخصص للصحف والبريد 1-800-952-8349.

هل هناك موعد نهائي لطلب جلسة استماع عادلة لدى الولاية؟

لديك مهلة أقصاها 120 يوماً لطلب جلسة استماع عادلة تنظمها الولاية. تبدأ هذه المهلة إما من اليوم التالي لإخطارك بقرار برنامج المقاطعة بشأن الطعن الذي قدمته، أو اليوم التالي لوضع طابع البريد على الإخطار بقرار المقاطعة بشأن الطعن.

إذا لم تتسلم مذكرة برفض الاستحقاق، يمكنك أن تطلب جلسة استماع عادلة لدى الولاية في أي وقت.

هل يمكنني أن أواصل الاستفادة من الخدمات بينما أنتظر صدور قرار جلسة الاستماع التي تنظمها الولاية؟

نعم، إذا كنت تستفيد حاليًا من خدمات العلاج، وتريد أن تواصل الاستفادة منها بينما يُنظر في الطعن الذي قدمته، يجب أن تطلب جلسة استماع عادلة تنظمها الولاية في غضون 10 أيام من تاريخ وضع طابع البريد على نتيجة الطعن أو تاريخ تسليمها إليك شخصيًا، أو قبل الموعد الذي يحدده برنامج المقاطعة لإيقاف الخدمات أو الحد منها، ويجب أن تذكر في طلبك أنك تريد مواصلة الاستفادة من خدمات العلاج. وبالإضافة إلى ذلك، لن تكون مُلزمًا بدفع تكلفة الخدمات التي تحصل عليها في أثناء نظر جلسة الاستماع العادلة لدى الولاية.

إذا طلبت مواصلة الحصول على الخدمات، وجاء القرار النهائي من جلسة الاستماع العادلة التي تنظمها الولاية بخفض أو قطع الخدمة التي تحصل عليها، فقد تُلزم بدفع تكلفة الخدمات التي استفتت منها في أثناء سير إجراءات جلسة الاستماع.

ماذا إذا لم أستطع أن أنتظر 90 يومًا حتى صدور القرار من جلسة الاستماع التي تنظمها الولاية؟

إذا رأيت أن الانتظار 90 يومًا قد يشكل خطرًا على حياتك أو يهدد صحتك وسلامتك بأي شكل، فبإمكانك أن تطلب إجراء جلسة استماع عاجلة تنظمها الولاية (جلسة أسرع)، وستراجع إدارة الخدمات الاجتماعية وقسم جلسات الاستماع طلبك لجلسة الاستماع للتحقق مما إذا كان مستوفيًا للشروط، فإذا تمت الموافقة على طلبك لجلسة الاستماع العاجلة، ستُعقد الجلسة ويصدر القرار النهائي في غضون 3 أيام عمل من تاريخ وصول طلبك إلى قسم جلسات الاستماع.

معلومات مهمة عن برنامج MEDI-CAL المقدم من ولاية كاليفورنيا

من يحق له الاستفادة ببرنامج Medi-Cal؟

يحق لك الاستفادة ببرنامج Medi-Cal إذا كنت تنتمي إلى إحدى الفئات التالية:

- الكبار فوق سن 65 عامًا
- الشباب تحت سن 21 عامًا
- البالغين بين 21 و65 عامًا، بشرط استيفاء شروط الدخل
- ذوي الإعاقات البصرية وذوي الاحتياجات الخاصة
- الحوامل
- فئات محددة من اللاجئين، أو المهاجرين من كوبا أو هايتي
- الأفراد الذين يتلقون الرعاية في دور المسنين

ينبغي أن تكون من سكان كاليفورنيا لتستفيد من برنامج Medi-Cal، وللحصول على استمارة التقدم لبرنامج Medi-Cal، تفضل بزيارة مكتب المقاطعة للخدمات الاجتماعية في منطقتك أو الاتصال به، أو يمكنك الحصول عليها عبر الرابط

<http://www.dhcs.ca.gov/services/medi-cal/pages/MediCalApplications.aspx>

هل أَدفع رسومًا مقابل خدمات Medi-Cal؟

- قد يتوجب عليك دفع مقابل لخدمات برنامج Medi-Cal، والأمر يتوقف على المبلغ الذي تجنيه شهريًا.
- إذا كان دخلك أقل من الحد الأدنى الذي حدده برنامج Medi-Cal لعدد أفراد عائلتك، فلن تدفع مقابلًا للخدمات.
- إذا كان دخلك يتجاوز الحد الأدنى الذي حدده برنامج Medi-Cal لعدد أفراد عائلتك، فسيتوجب عليك دفع مبلغ من المال مقابل الخدمات الطبية أو خدمات العلاج من الإدمان، ويطلق على هذا المبلغ اسم "حصّة التكلفة" (Share of Cost)، فبمجرد أن تدفع حصتك من التكلفة، يتكفل برنامج Medi-Cal بدفع ما تبقى من تكلفة الخدمات التي يغطيها لهذا الشهر، أما الشهور التي لا تستفيد فيها من الخدمات الطبية فلن تدفع فيها شيئًا.

- قد تحتاج إلى "المشاركة في الدفع" مقابل أي خدمة علاجية يغطيها برنامج Medi-Cal، مما يعني أنك ستدفع مبلغًا من نفقتك الخاصة يُطلق عليه (Co-payment) في كل مرة تستفيد فيها من الخدمات الطبية أو خدمات العلاج من الإدمان أو تصرف دواءً وصفه لك الطبيب، وكذلك إذا دخلت غرفة الطوارئ بإحدى المستشفيات لتلقي خدماتك المعتادة.

وسيلغك مقدم خدماتك عندما يتعين عليك أن تشارك في الدفع.

إذا طلب منك برنامج العلاج من الإدمان الذي تتبعه أن تدفع مقابل الخدمات وكنت تعتقد أن ذلك منخفض بدرجة تسمح لك بالحصول على الخدمات مجاناً (دون تكلفة)، فيمكنك الاتصال بخدمة SAPC التابعة للمقاطعة على الرقم 1-888-742-7900 لطلب المساعدة.

أغلب المستفيدين من خدمات Medi-Cal للعلاج من الإدمان التي يقدمها أحد مقدمي الخدمات التابعين لشبكة برنامج START-ODS بمقاطعة لوس أنجلوس لا يحتاجون لدفع حصة من التكاليف (Share of Cost)، وبالتالي فإن جميع الخدمات تكون مجانية (دون مقابل).

هل يغطي برنامج Medi-Cal تكاليف الانتقالات؟

إذا كنت تواجه صعوبة في حضور جلساتك الطبية أو مواعيد جلسات العلاج من المخدرات والكحول، فسيساعدك برنامج Medi-Cal في تنقلاتك.

- بالنسبة للأطفال، يستطيع برنامج المقاطعة لصحة الطفل ومكافحة الإعاقة (CHDP) أن يقدم المساعدة (-1-800-993-2437)، أو يمكنك التواصل مع إدارة الخدمات الاجتماعية العامة (1-866-613-3777). وستجد المزيد من أرقام الهواتف في دليل هاتفك المحلي المرفق بدليل حكومة المقاطعة، كما يمكنك الحصول على المزيد من المعلومات بزيارة الرابط www.dhcs.ca.gov، والضغط على "Services"، ثم اختيار "Medi-Cal".
- بخصوص البالغين، يمكنك طلب المساعدة من إدارة الخدمات الاجتماعية العامة (1-866-613-3777)، وستجد المزيد من أرقام الهواتف في دليل هاتفك المحلي المرفق بدليل حكومة المقاطعة، كما يمكنك الحصول على المزيد من المعلومات بزيارة الرابط www.dhcs.ca.gov، والضغط على "Services"، ثم اختيار "Medi-Cal".
- إذا كنت مشتركاً في إحدى خطط الرعاية المدارة التابعة لبرنامج Medi-Cal، فإن الخطة مُلزِمة بالمساعدة في تنقلاتك، عملاً بالمادة (أ.د.) من القسم 14132 بقانون الرعاية والمؤسسات، حيث تُرفق خدمة التنقلات بجميع الخدمات اللازمة، حتى وإن لم تكن مدرجة ببرنامج START-ODS.

حقوق ومسؤوليات الأعضاء

ما حقوقي بصفتي مستفيداً من خدمات START-ODS؟

- بصفتك مستحقاً لتأمين Medi-Cal أو My Health LA وتسكن في مقاطعة تطبق برنامج DMC-ODS التجريبي، فإنه يحق لك الاستفادة من الخدمات الضرورية طبيًا التي يقدمها برنامج المقاطعة لحالات إدمان المواد المخدرة، وتشتمل حقوقك على ما يلي:
 - أن تُعامل باحترام، وتلقى التقدير اللازم لحقك في الخصوصية واحتجك للحفاظ على سرية معلوماتك الطبية.
 - أن تتلقى معلومات عن خدمات وبدائل العلاج المتاحة، بحيث تُعرض عليك بصورة تلائم حالتك الصحية وقدرتك على الاستيعاب.
 - أن تشارك في القرارات المرتبطة بخدمات علاجك من الإدمان، بما في ذلك الحق في رفض العلاج.

- سرعة الحصول على الرعاية، والاستفادة من الخدمات المتاحة على مدار الساعة طوال أيام الأسبوع إذا اقتضت الضرورة الطبية علاجك من حالة طارئة، أو حالة عاجلة أو كارثية.
- أن تتلقى المعلومات المتاحة في هذا الكتيب عن خدمات العلاج من إدمان المخدرات التي تغطيها المقاطعة من خلال برنامج START-ODS، حيث تجد المزيد من المعلومات عن حقوقك وعن التزامات المقاطعة بين هذه الصفحات.
- الحفاظ على سرية معلوماتك الطبية.
- أن تطلب وتتلقى نسخة من سجلاتك الطبية، وأن تطلب تعديلها أو تصحيحها على النحو المحدد في القسمين 164,524 و164,526 من الباب 45 بقانون اللوائح الفيدرالية.
- أن تتلقى المستندات الكتابية بصيغ بديلة (مثل طريقة برايل، والطباعة المكبرة، والتسجيلات الصوتية) حسب طلبك، وبأسرع طريقة تتناسب مع نوع الصيغة المطلوبة.
- أن تتلقى خدمات الترجمة الشفهية باللغة التي تفضلها.
- أن تتلقى خدمات العلاج من إدمان المخدرات طبقاً لبرنامج تابع للمقاطعة يلتزم بقواعد تعاقد مع الولاية فيما يتعلق بإتاحة الخدمات، والتحقق من توفر ما يكفي من القدرات والخدمات، والتنسيق والاستمرارية في تقديم الرعاية، وتغطية الخدمات وترخيصها.
- الحصول على خدمات استئذان القاصرين، إذا كنت قاصراً.
- الحصول على الخدمات الضرورية طبيًا خارج شبكة التغطية في الوقت المناسب إذا لم يوفر لك برنامجك موظفًا أو مقدم خدمات يستطيع تقديم الخدمة. والمقصود بـ "مقدم خدمة من خارج شبكة التغطية" أن هذه الجهة المقدمة للخدمات ليست مدرجة على قائمة الجهات التابعة لبرنامج المقاطعة، وتلتزم المقاطعة بالتأكد من عدم تحميلك أي تكلفة إضافية مقابل التعامل مع مقدم خدمة من خارج الشبكة. يرجى الاتصال بخط خدمات علاج الإدمان (SASH) على الرقم 1-844-804-7500، من أجل مزيد من المعلومات حول كيفية تلقي الخدمات من مقدم خدمة خارج الشبكة.
- أن تطلب رأيًا طبيًا ثانيًا من متخصص رعاية طبية مؤهل دون أن تتحمل تكلفة إضافية، سواء كان تابعًا لشبكة المقاطعة أو من خارجها.
- أن تقدم شكوى شفهية أو كتابية بحق المؤسسة التي تعاملت معها أو مستوى الرعاية التي تلقيتها.
- أن تطلب تقديم استئناف شفهي أو كتابي عند تلقيك مذكرة برفض الاستحقاق.
- أن تطلب جلسة استماع عادلة لدى الولاية بشأن برنامج Medi-Cal، مع إرفاق معلومات توضح الملابس التي تستلزم عقد جلسة استماع عاجلة.
- أن تكون حرًا من أي قيود أو عزلة تستخدم كوسيلة للقسر أو التأديب أو الإخضاع أو الانتقام.
- أن تمارس هذه الحقوق بحرية دون أن ينعكس الأمر بآثار سلبية على الطريقة التي يعاملك بها برنامج المقاطعة أو مقدمو الخدمات أو مسؤولو الولاية.

ما مسؤولياتي بصفتي مستفيدًا من خدمات START-ODS؟

بصفتك مستفيدًا من خدمات برنامج START-ODS، يتوجب عليك الالتزام بالمسؤوليات التالية:

- قراءة المواد المخصصة لتوعية الأعضاء التي تلقيتها من برنامج المقاطعة بعناية، فستساعدك هذه المواد على فهم الخدمات المتاحة لك، وكيفية الحصول على العلاج الذي تحتاجه.
- حضور جلسات علاجك في مواعيدها، لأن الالتزام بخطة علاجك يضمن لك أفضل النتائج. وإذا كنت مضطرًا للغياب عن أحد مواعيده، فاتصل بمقدم خدمتك قبل 24 ساعة على الأقل من الموعد لتحديد موعد آخر.
- الحرص دائمًا على حمل بطاقتك التعريفية لبرنامج Medi-Cal، وبطاقة هوية تحمل صورتك عند حضور جلسات العلاج.
- إبلاغ مقدم خدمتك قبل الموعد إذا كنت تحتاج مترجمًا فورًا.
- إبلاغ مقدم خدمتك بجميع تفاصيل حالتك الصحية لضمان الدقة في خطة علاجك، فكلما أخبرته بالمزيد من المعلومات عن احتياجاتك، كلما تلقيت علاجًا أفضل.
- الحرص على أن تطرح أي أسئلة تراودك على مقدم خدمتك، فمن المهم أن تستوعب خطة علاجك بشكل كامل وأن تفهم أي معلومات أخرى تتلقاها أثناء العلاج.
- الالتزام بخطة العلاج التي اتفقت عليها مع مقدم خدمتك.
- أن ترغب في تعميق علاقتك بالجهة التي تقدم لك خدمات العلاج.
- الاتصال ببرنامج المقاطعة إذا راودتك أي أسئلة حول خدماتك، أو إذا واجهتك أي مشكلات مع مقدم الخدمة ولم تتمكن من حلها.
- إبلاغ مقدم خدمتك وكذلك برنامج المقاطعة بأي تغيير يطرأ على معلوماتك الشخصية، والتي تشمل عنوانك، ورقم هاتفك، وأي معلومات طبية تؤثر على قدرتك على المشاركة في خطة العلاج.
- معاملة طاقم العمل الذي يقدم لك العلاج بلطف واحترام.
- الإبلاغ عن أي مخالفة أو حالة احتيال تشك فيها عن طريق الاتصال بالرقم 1-888-742-7900.

دليل مقدمي الخدمات

يشتمل دليل برنامج المقاطعة لمقدمي الخدمات - والمعروف أيضًا بأداة توفر الأسرة والخدمات (SBAT) - على المعلومات المتعلقة بما يلي:

(1) الخدمات ومستويات الرعاية المتاحة حسب الموقع.

(2) ساعات العمل في كل موقع، ومعلومات الاتصال به.

(3) توفر الخدمات اللغوية والثقافية.

(4) موقف مقدمي الخدمات من قبول المرضى الجدد.

(5) الأطباء المعتمدين الذين يعملون وفقاً لإطار تخصصهم في كل موقع.

يمكنك أيضاً أن تتصل بخط خدمات العلاج من الإدمان على الرقم 1-844-804-7500، لتخضع للفحص وتتلقى المساعدة بشأن تحديد موعد جلستك المبدئية.

طلب نقل الرعاية

متى يمكنني طلب الاحتفاظ بمقدم خدمتي السابق غير المشترك في شبكة التغطية؟

- بعد الالتحاق ببرنامج المقاطعة، يحق لك طلب الاحتفاظ بمقدم خدمتك غير المشترك في شبكة التغطية في الحالتين التاليتين:
 - إذا كان من شأن الانتقال إلى مقدم خدمة جديد أن يسبب ضرراً بالغاً لصحتك أو يزيد من خطر إلحاقك بإحدى المستشفيات أو المؤسسات.
 - إذا كنت تتلقى علاجك من مقدم الخدمة غير المشترك في الشبكة قبل تاريخ التحاقك ببرنامج المقاطعة.

كيف أطلب الاحتفاظ بمقدم خدمتي غير المشترك في شبكة التغطية؟

- يحق لك أو لممثليك المفوضين أو لمقدم خدمتك الحالي تقديم طلب كتابي إلى إدارة برنامج المقاطعة، ويمكنك التواصل مع خط خدمات علاج الإدمان (SASH) على الرقم 1-844-804-7500، من أجل مزيدٍ من المعلومات حول كيفية طلب الخدمات من مقدم خدمة خارج الشبكة.
- سترسل لك إدارة برنامج المقاطعة إقراراً مكتوباً باستلام طلبك، وستبدأ البت فيه خلال ثلاثة (3) أيام عمل.

ماذا إذا واصلت التعامل مع مقدم خدمتي غير المشترك في شبكة التغطية بعد التحاقك ببرنامج المقاطعة؟

- يحق لك تقديم طلبٍ بآثر رجعي لنقل الرعاية خلال ثلاثين (30) يوماً تقويمياً من تلقيك الخدمات من مقدم خدمة غير مشترك في الشبكة.

لماذا قد ترفض إدارة برنامج المقاطعة طلب نقل رعايتي؟

- يحق لبرنامج المقاطعة رفض طلب احتفاظك بمقدم خدمتك السابق غير المشترك في شبكة التغطية في الحالة التالية:
 - إذا كانت إدارة البرنامج تملك معلومات موثقة تثبت وجود مشكلات في جودة الرعاية التي تقدمها هذه الجهة.

ماذا يحدث في حالة رفض طلب نقل رعايتي؟

- إذا رفضت إدارة برنامج المقاطعة طلب نقل رعايتك، فإنها:
 - ستبلغك كتابياً،
 - وستعرض عليك مقدم خدمة بديلاً واحداً على الأقل مشتركاً في الشبكة ويقدم نفس مستوى الخدمة التي كنت تتلقاها من مقدم خدمتك غير المشترك في الشبكة،
 - وستبلغك بحقك في تقديم شكوى إذا كان لديك اعتراض على الرفض.

- إذا عرض عليك برنامج المقاطعة أكثر من مقدم خدمة بديل مشترك في شبكة التغطية ولم تختار أحدهم، فإن البرنامج سيحيلك أو يوزعك على مقدم خدمة مشترك في الشبكة، ويبلغك كتابياً بقرار الإحالة أو التوزيع.

ماذا يحدث في حالة الموافقة على طلب نقل رعايتي؟

- سيزودك برنامج المقاطعة بما يلي في خلال سبعة (7) أيام من الموافقة على طلب نقل رعايتك:
 - قرار الموافقة على نقل رعايتك،
 - والمدة التي يستغرقها ترتيب نقل الرعاية،
 - والخطوات التي ستُتَّبع لنقل رعايتك بحلول نهاية فترة استمرار الرعاية،
 - وحقق في اختيار مقدم خدمة مختلف تابع لشبكة برنامج المقاطعة في أي وقت.

متى يتم البت في طلب نقل رعايتي؟

- ستنتهي إدارة برنامج المقاطعة من مراجعة طلب نقل رعايتك خلال ثلاثين (30) يوماً من تاريخ تلقيها الطلب.

ماذا يحدث في نهاية مدة نقل رعايتي؟

- سيبلغك برنامج المقاطعة كتابياً قبل ثلاثين (30) يوماً من نهاية فترة نقل رعايتك بالخطوات التي ستُتَّبع في نهاية الفترة لنقل رعايتك إلى مقدم خدمة تابع لشبكة التغطية.