

إذا كنت تواجه مشكلة في خدمات الصحة العقلية المقدمة إليك

فما الذي يتعين عليك معرفته لحلها؟

حقوقك كزبون

- التعامل معك بكرامة و احترام و بلغة تفهمها.
- الحصول على رأي طبي ثان فيما تتلقاه من علاج أو دواء.
- أن توكل شخصاً آخر للتصرف في هذا الشأن نيابة عنك.
- الاستعانة بمن تشاء من شخص ليحضر معك المقابلات و جلسات الاستماع.
- الحصول على مساعدة العائلة أو الإصدقاء أو من يدافع عن حقوق المرضى، في تقديم الطلبات التي تريد.
- عدم التعرض للتمييز ضدك أو العقوبة نتيجة تقديم طلب التظلم أو الاعتراض.
- مراعاة سرية الشؤون الخاصة للفرد التي يحميها القانون.

ماذا عن

جلسة الإنصاف و الإنصاف الرسمية؟

إذا كنت أحد زبائن برنامج ميدي – كال (Medi-Cal) يمكنك طلب عقد جلسة إنصاف و إنصاف رسمية (State Fair Hearing) حول ما قد يكون من إنكار للخدمة عليك أو قطع لها أو تقليص، و ذلك خلال 90 يوماً من تاريخ إتخاذ إجراءات التظلم و الاعتراض في المقاطعة.

بعد أن تستخدم إجراءات المقاطعة للتظلم و الاعتراض يمكنك طلب عقد جلسة إنصاف و إنصاف رسمية خلال 90 يوماً من تاريخ إتخاذك لتلك للإجراءات.

يمكنك الاتصال بسلطات الولاية مباشرة على الرقم:

1-800 952-5253

أو طلب المساعدة من أي من الوكالتين التاليتين:

إن لك الحق، كزبون لرعاية الصحة العقلية، في تلقي خدمات من مقدم خدمة مؤهل في هذا المجال و أن يكون لك أنت دور فعال في هذه الرعاية. و لك إلى ذلك الحق في التعبير عما يساورك من قلق مما قد تلمسه من سوء رعاية – كأن تقطع الخدمات عنك أو يخيب أملك في العلاج أو الدواء، أو تعامل بقلة احترام.

سبل حل المشاكل

إذا طرأت مشكلة ما على ما يؤدي إليك من خدمات، فإن أيسر و أقصر السبل لحلها يكون غالباً هو التحدث إلى مقدم الخدمة أو إلى إدارة البرنامج.

و إن خاب أملك في العلاج أو الدواء، يمكنك الحصول على رأي ثان فيه من طبيب سريري آخر من أطباء مقدم الخدمة أو عبر ما يسمى خط النوبات و الأزمات (Access and Crisis Line) 1-888-724-7240.

كما يمكنك اللجوء إلى التظلم أو الاعتراض لدى مديرية الصحة العقلية في المنطقة (the County Mental Health Grievance and Appeal Process) لمساعدتك على حل مشكلة الخدمة لديك و ذلك:

- بأن تتقدم في أي وقت بتظلم، إذا شعرت أن حقوقك تهضم.
- أو تتقدم باعتراض على قطع أو تقليص ما كان يقدم لك من خدمات أو انكارها عليك.

فخذ نسخة من نشرة التظلم و الاعتراض من هذا المكتب للحصول على معلومات اضافية عن كيفية التقدم بطلب لهذا أو لذاك.

يمكن التقدم بطلب تظلم أو اعتراض:

- شفهيّاً – بالهاتف أو بشكل شخصي.
- خطياً – انظر استمارتي التظلم و الاعتراض مع مغلف إرسال كل منهما، في كل مكتب من مكاتب مقدم الخدمة.

و يمكنك طلب المساعدة في هذا السبيل من الوكالتين التاليتين:

أناس يمكنهم مساعدتك في حل المشاكل

المرضى المقيمون
الخدمات المنزلية على مدار الساعة

JFS PATIENT ADVOCACY
1-800-479-2233

المرضى الغير المقيمين
و سائر الخدمات الأخرى

**CENTER FOR CONSUMER
HEALTH EDUCATION and
ADVOCACY**
1-877-734-3258