

باعتبارك مستفيداً، فإنه يحق لك ما يلي:

- أن تتم معاملتك باحترام وبما يراعي كرامتك وخصوصيتك;
- الحصول على معلومات بشأن خيارات وبدائل العلاج المتاحة، على أن يتم تقديمها لك بطريقة ملائمة لحالتك ولقدرتك على الفهم والاستيعاب;
- المشاركة في اتخاذ القرارات المتعلقة برعايتك الصحية، بما في ذلك الحق في رفض العلاج;
- عدم التقييد بأية قيود يتم فرضها عليك كنوع من الإكراه، التأديب، الملاءمة أو الرد بالمثل;
- الطلب والحصول على نسخة من سجلاتك الطبية، وطلب أن يتم تعديلها أو تصحيحها;
- الحصول على المعلومات وفق ما تنص عليه المادة رقم 42، مدونة القوانين الفيدرالية، الفقرة 438.10 والتي تصف متطلبات المعلومات;
- الحصول على خدمات الرعاية الصحية وفق ما تنص عليه المادة 42، مدونة القوانين الفيدرالية، الفقرات من 438.206 إلى 438.210، والتي تغطي متطلبات توافر المعلومات، ضمانات الاستيعاب والخدمة الكافية، تنسيق واستمرارية الرعاية، وتغطية وتفويض الخدمات.

مقاطعة لوس أنجلوس – دائرة الصحة العقلية

مكتب حقوق المرضى

التظلمات والاستئنافات غير المتعلقة بالمستشفى - (213) 738-4949

التظلمات والاستئنافات المتعلقة بالمستشفى - (213) 738-4888

[dmh.lacounty.gov](http://dmh.lacounty.gov)

مقاطعة لوس أنجلوس

مجلس المشرفين

Hilda L. Solis

Mark Ridley-

Thomas

Sheila Kuehl

Janice Hahn

Kathryn Barger



مقاطعة لوس أنجلوس

دائرة الصحة العقلية

مكتب حقوق المرضى

التظلمات والاستئنافات

غير المتعلقة بالمستشفى

(213) 738-4949

التظلمات والاستئنافات

المتعلقة بالمستشفى

(213) 738-4888

(800) 700-9996

مقاطعة لوس أنجلوس

دائرة الصحة العقلية



إجراءات التظلمات

والاستئنافات

دليل المستهلك

## كيفية الحصول على الخدمات

اتصل بمركز ACCESS للاتصالات على الرقم 854-7771 (800). ولخدمة الصم والبكم اتصل على الرقم 651-2549 (562).

للاطلاع على قائمة مزودي الخدمة، اتصل بمركز ACCESS أو بمكتب حقوق المرضى على الرقم 738-4949 (213) أو قم بزيارة الموقع الإلكتروني لدائرة الصحة العقلية:

[dmh.lacounty.gov](http://dmh.lacounty.gov)

## معلومات هامة

- لطلب تغيير مزود الخدمة، يُمكنك التحدث إلى مزود الخدمة الخاص بك أو الاتصال بمكتب حقوق المرضى.
- سوف تتم المحافظة على خصوصيتك في جميع الأوقات، وذلك وفق ما تنص عليه قوانين الولاية والقوانين الفيدرالية.
- هذا المنشور والمواد والوسائط الأخرى المتعلقة به تتوفر في أشكال بديلة.
- يُمكن للأفراد الراغبين في الاطلاع على المواد في أشكال بديلة الاتصال بمكتب حقوق المرضى على الرقم 700-9996 (800) أو 738-4888 (213)
- بالنسبة للأفراد الذين يعانون من إعاقات تخاطبية أو سمعية، يتم الاتصال بهم من قبل خدمات اتصال كاليفورنيا 735-2929 (800).
- لا تقوم دائرة الصحة العقلية في مقاطعة لوس أنجلوس بالتمييز على أساس الإعاقة عند التسجيل للحصول على خدماتها، برامجها أو نشاطاتها.

يحق لك الحصول على خدمات مجانية للمساعدة اللغوية

إذا كنت ترغب في عقد جلسة استماع، فيجب عليك التقدم بالطلب في خلال 30 يوماً من تاريخ استلامك إعلان بنية اتخاذ إجراء. ويجوز لك طلب مهلة إضافية مدتها 14 يوماً.

## تعليق سداد المعونة

في حال استلامك إعلان بنية اتخاذ إجراء، فسوف يحق لك الحصول على تعليق سداد المعونة، وذلك إذا ما قمت بالاتصال بمكتب حقوق المرضى خلال 10 أيام. يسمح لك تعليق سداد المعونة بالاستمرار في تلقي خدمات الصحة العقلية من البرنامج المحلي لخدمات الصحة العقلية، وذلك أثناء إنهائك لإجراءات طلب عقد جلسة الاستماع.

في حال استلامك إعلان بنية اتخاذ إجراء، فسوف يحق لك طلب تسوية "عاجلة" أو سريعة لاستئنافك في ظل وجود ظروف قاسية.

سوف يساعدك مكتب حقوق المرضى في التقدم بطلب عقد جلسة الاستماع. لطلب عقد جلسة استماع بمفردك، يُمكنك الاتصال على الرقم 952-5253 (800) أو مراسلة:

وحدة الأحكام الإدارية

دائرة الولاية للخدمات الاجتماعية

744 بي ستريت المحطة البريدية 37-19

سكرامنتو، كاليفورنيا 95814

## تتوفر خدمات الصحة العقلية المتخصصة التالية:

خدمات الصحة النفسية الداخلية بالمستشفى

خدمات الطب النفسي

خدمات علم النفس

إدارة الحالات المحددة

الفحص، التشخيص والعلاج المبكر والدوري

خدمات التأهيل

خدمات مرافق تمرير الصحة النفسية

يُمكنك التقدم بالنظم إما شفهيّاً أو كتابياً في أي وقت. وتتوفر الاستمارات الخاصة بالنظلمات لدى مزود خدمات الصحة العقلية أو مكتب حقوق المرضى.

كما يجوز لك تفويض أي شخص آخر في التصرف نيابةً عنك.

لن تتعرض للتمييز أو إلى أية عقوبات أخرى جراء تقدمك بالنظم.

## لمستفيدي MEDI-CAL

يحق لك التقدم بطلب استئناف لدى مكتب حقوق المرضى أو طلب عقد جلسة استماع، وذلك عند رفض أو تخفيض أو تغيير أو إنهاء البرنامج المحلي للصحة العقلية التكفل بسداد مقابل خدمات الصحة العقلية التي تتلقاها، سواء قمت باستلام إعلان بنية اتخاذ إجراء من مزود الخدمات العقلية من عدمه. ويُعد إعلان بنية اتخاذ إجراء مستنداً يُعطى إلى المستفيدين بواسطة مزود الخدمة، من أجل إعلامهم بالتغييرات التي تطرأ على الخدمات.

تُعد جلسة الاستماع بمثابة مراجعة مستقلة تُجرى بواسطة دائرة الولاية للخدمات الاجتماعية. تضمن جلسة الاستماع حصولك على خدمات الصحة العقلية المستحقة لك بموجب البرنامج المحلي للصحة العقلية.

ويحق لك طلب عقد جلسة استماع فقط إذا كنت من مستفيدي Medi-Cal ومتى قمت بإتمام إجراءات الاستئناف التي يحددها البرنامج المحلي لخدمات الصحة العقلية.

## إجراءات التظلم والاستئناف

دائرة الصحة العقلية تُمثل البرنامج المحلي للصحة العقلية في مقاطعة لوس أنجلوس. إذا كنت تتلقى خدمات الصحة العقلية المتخصصة بموجب البرنامج المحلي للصحة العقلية، فإنه يحق لك الحصول على خدمات تناسب إعاقتك، ثقافتك، لغتك، جنسك وفتنك العمرية. سوف تتلقى الخدمات التي تحددها أنت بالتعاون مع مزود خدمات الصحة العقلية. ونحتك على لعب دور فعال في الرعاية التي تحصل عليها وأن تُعبر عن مخاوفك بالاستعانة بعمليات وإجراءات التسوية المتاحة.

## كيفية عمل إجراءات تسوية المشكلات:

يُمكنك تسوية مخاوفك بالتحدث مباشرةً إلى مزود الخدمة أو ممثل برنامج الصحة العقلية.

كما يحق لك طلب المساعدة لدى مكتب حقوق المرضى، حيث يعمل معك أحد المسؤولين لتسوية أية مشكلات قد تواجهها مع مزود الخدمة أو فيما يخص الخدمات.

يُمكنك الاتصال بمسؤولي حقوق المرضى على الأرقام التالية:

- (213) 738-4949 للاستئنافات غير المتعلقة بالمستشفى

- (213) 738-4888 للتظلمات أو الاستئنافات المتعلقة بالمستشفى