



دليل  
خدمات الرعاية النفسية من Medi-Cal



Arabic  
Large Print

إذا كان لديك موقف طارئ،  
يرجى الاتصال برقم 911 أو  
زيارة أقرب غرفة طوارئ  
في المستشفى.

إذا كنت ترغب في الحصول  
على معلومات إضافية  
لمساعدتك لتقرر ما إذا كان  
الموقف طارئاً، يرجى قراءة  
المعلومات الواردة في ولاية  
كاليفورنيا في صفحة 6 من  
هذا الكتيب.

## كيف تحصل على قائمة مزودي الخدمة:

يمكنك أن تطلب دليلاً بالعيادات  
والمستشفيات التي يمكنك  
الحصول فيها على الخدمات  
الصحية النفسية في منطقتك،  
وسوف يقدمه لك مسنول خطة  
الرعاية النفسية. ويسمى هذا  
الدليل 'قائمة مزودي الخدمة'  
وهو يحتوي على أسماء وأرقام  
هواتف وعناوين الأطباء  
والمعالجين والمستشفيات  
والأماكن الأخرى التي يمكنك  
الحصول فيها على المساعدة. وقد  
تكون بحاجة للاتصال بمسئول  
خطة الرعاية النفسية أولاً، قبل أن  
تذهب لطلب المساعدة. اتصل  
برقم 1-800-854-7771  
(1-800-854-7771) أو  
213-738-4949 (-738-213)  
4949) لطلب قائمة مزودي  
الخدمة ولتستفسر عن حاجتك  
للإتصال بمسئول خطة الرعاية  
النفسية قبل الذهاب إلى مكتب  
مزود خدمة أو عيادة أو مستشفى  
لطلب المساعدة.

## مقدمة إلى الخدمات الصحية النفسية من Medi-Cal

لماذا حصلت على هذا الكتيب وما أهميته؟

حصلت على هذا الكتيب لأنك مؤهل لـ Medi-Cal وبحاجة إلى الحصول على معلومات حول خدمات الصحة النفسية التي تقدمها مقاطعة لوس أنجلوس وكيف تحصل على هذه الخدمات إذا احتجت إليها.

إذا كنت تحصل الآن على خدمات من مقاطعة لوس أنجلوس، فإن هذا الكتيب يقدم لك المزيد من المعلومات حول طريقة الحصول على خدمات الصحة النفسية، ولكننا لا يغير الخدمات التي تحصل عليها. وقد ترغب في الاحتفاظ بهذا الكتيب بحيث يمكنك قراءته مرة أخرى.

إذا كنت لا تحصل على الخدمات في الوقت الحالي، قد ترغب في الاحتفاظ بهذا الكتيب للرجوع إليه مستقبلاً إذا احتجت أنت أو شخص تعرفه إلى معلومات حول خدمات الصحة النفسية.

### ما هي الحالة الطارئة للصحة النفسية؟

الحالة الطارئة هي مشكلة نفسية أو عاطفية خطيرة على سبيل المثال: عندما يكون شخص ما خطراً على نفسه أو نفسها أو الآخرين نتيجة ما يبدو كمرض نفسي، أو عندما يعجز شخص ما عن الحصول على أو استخدام الطعام أو المأوى أو الملابس التي يحتاجها نتيجة ما يبدو كمرض نفسي.

في حالة الطوارئ، يرجى الاتصال برقم 9-1-1 أو اصطحاب الشخص إلى غرفة الطوارئ في المستشفى.

## كيف استخدم هذا الكتيب

سوف يساعدك هذا الكتيب في معرفة ما هي خدمات الصحة النفسية المتخصصة، ومن الذي قد يحصل عليها، وكيف يمكنك الحصول على المساعدة من إدارة خطة الصحة النفسية في مقاطعة لوس أنجلوس.

يحتوي هذا الكتيب على قسمين. يقدم لك القسم الأول معلومات حول كيفية الحصول على مساعدة إدارة خطة الصحة النفسية في مقاطعة لوس أنجلوس وطريقة عملها.

أما القسم الثاني فهو من ولاية كاليفورنيا ويقدم لك المزيد من المعلومات العامة حول خدمات الصحة النفسية المتخصصة. ويخبرك بكيفية الحصول على الخدمات الأخرى، وكيف تحل المشكلات، وما هي حقوقك بموجب هذا البرنامج.

ويخبرك هذا الكتيب أيضاً حول كيفية الحصول على معلومات حول الأطباء والعيادات والمستشفيات التي تتعامل معها مقاطعة لوس أنجلوس لتقديم الخدمات وعن مواقعها.

## ما هي خطة الصحة النفسية الخاصة بمقاطعتي؟

تتوافر خدمات الصحة النفسية للأشخاص المتضمنين إلى Medi-Cal، بما في ذلك الأطفال والشباب والبالغين وكبار السن في مقاطعة لوس أنجلوس.

تتوافر هذه الخدمات في بعض الأحيان من خلال طبيبك العادي. وفي أحيان أخرى يتم تقديمها بواسطة أخصائي، ويطلق عليها خدمات الصحة النفسية 'المخصصة'. ويتم تقديم هذه الخدمات المتخصصة من خلال إدارة "خطة الصحة النفسية" بمقاطعة لوس أنجلوس، والتي تكون منفصلة عن طبيبك العادي. وتعمل إدارة خطة الصحة النفسية بمقاطعة لوس أنجلوس بموجب القواعد التي حددتها ولاية كاليفورنيا والحكومة الفيدرالية. ويوجد في كل مقاطعة في كاليفورنيا إدارة "خطة الصحة النفسية" الخاصة بها.

إذا كنت تشعر بوجود مشكلة صحة نفسية لديك، يمكنك الاتصال بإدارة خطة الصحة النفسية بمقاطعة لوس أنجلوس مباشرة على رقم 1-800-854-7771 (1-800-854-7771). وهو رقم تليفون مجاني يمكنك الاتصال به على مدار أربع وعشرين ساعة يومياً طوال الأسبوع. وتتوافر ترجمة شفوية لحقوقك ومزاياك وعلاجك بلغتك المفضلة. ولست بحاجة إلى زيارة طبيبك العادي أولاً أو الحصول على إذن أو إحالة قبل الاتصال.

إذا كنت تعتقد أنك ستستفيد من خدمات الصحة النفسية المتخصصة وأنك مؤهل لـ Medi-Cal، سوف تقدم لك إدارة خطة الصحة النفسية بمقاطعة لوس أنجلوس المساعدة لتعرف ما إذا كنت ستحصل على علاج وخدمات الصحة النفسية. إذا كنت ترغب في الحصول على المزيد من المعلومات حول خدمات معينة، يرجى قراءة قسم 'الخدمات' في صفحة 9 في قسم ولاية كاليفورنيا من هذا الكتيب.

### ماذا أفعل إذا واجهت مشكلة في الحصول على المساعدة؟

إذا واجهت مشكلة في الحصول على المساعدة، يرجى الاتصال بإدارة خطة الصحة النفسية بمقاطعة لوس أنجلوس على مدار 24 ساعة، على رقم التليفون المجاني 1-800-854-7771 (1-800-854-7771). ويمكنك أيضاً الاتصال بمحامي حقوق المرضى في المقاطعة على رقم 213-738-4949 (213-738-4949).

إذا لم يؤدي هذا إلى حل مشكلتك، يمكنك الاتصال بمحقق الشكاوى الخاص بولاية كاليفورنيا لطلب المساعدة:

896-4042 (800) (800-896-4042) كاليفورنيا فقط

654-3890 (916) (916-654-3890)

896-2512 (800) (800-896-2512) تليفون نصي

فاكس: 653-9194 (916) (916-653-9194)

بريد إلكتروني: ombudsman@dmh.ca.gov

# جدول المحتويات

## مقاطعة لوس أنجلوس

مقاطعة

لوس أنجلوس

1 ..... 1 مرحباً بك في إدارة خطة الصحة النفسية بمقاطعة لوس أنجلوس ..... 1  
معلومات الطوارئ الأساسية

2 ..... 2 أرقام التليفون الهامة

2 ..... 2 كيف أعرف ما إذا كان شخص ما بحاجة إلى المساعدة في الحال

3 ..... 3 ما خدمات الصحة النفسية المتخصصة التي تقدمها مقاطعة لوس أنجلوس؟ ..... 3  
خدمات/معلومات خطة الصحة النفسية بمقاطعة لوس أنجلوس

4 ..... 4 كيف أحصل على هذه الخدمات؟

4 ..... 4 ما معنى أن أكون "مخولاً" لتلقي خدمات الصحة النفسية وما مقدار ومدة ومجال الخدمات  
المقدمة

4 ..... 4 كيف أحصل على المزيد من المعلومات حول الأطباء والمعالجين والعيادات والمستشفيات؟

5 ..... 5

6 ..... 6 ما اللغات والتنسيقات الأخرى التي تتوفر بها هذه المواد؟

6 ..... 6 هل يمكنني زيارة أي طبيب أو معالج أو عيادة أو مستشفى مذكور في "قائمة مزودي الخدمة"؟

7 ..... 7

7 ..... 7 ماذا أفعل إذا كنت أريد تغيير الأطباء أو المعالجين أو العيادات

8 ..... 8 كيف أحصل على "قائمة مزودي الخدمة"

8 ..... 8 هل يمكنني استخدام "قائمة مزودي الخدمة" للبحث عن شخص ما لتقديم المساعدة لي؟

8 ..... 8

8 ..... 8 ما العمل إذا كنت أرغب في زيارة طبيب أو معالج أو عيادة أو مستشفى غير مدرجة في "قائمة

8 ..... 8 مزودي الخدمة" الخاصة بمقاطعة لوس أنجلوس؟

8 ..... 8 ما العمل إذا كنت بحاجة إلى خدمات صحة نفسية للرعاية العاجلة في عطلة نهاية الأسبوع أو

9 ..... 9 أثناء الليل؟

9 ..... 9 كيف أحصل على خدمات صحة نفسية لا يقدمها مزود خدمات الصحة النفسية الخاص بي؟

10 ..... 10

5 ..... 5 ما العمل إذا كنت بحاجة لزيارة طبيب لسبب آخر غير علاج الصحة النفسية؟

5 ..... 5 ما الذي يمكنني عمله إذا كنت غير راض عن علاج الصحة النفسية الذي أحصل عليه؟

11 ..... 11

12 ..... 12 ما هي خدمات المساعدة؟ وما الذي تفعله؟ وكيف اتصل بالعاملين فيها؟

12 ..... 12 هل تحافظ مقاطعة لوس أنجلوس على خصوصية سجلات الصحة النفسية الخاصة بي؟

هل تحافظ مقاطعة لوس أنجلوس على خصوصية سجلات الصحة النفسية الخاصة بي؟

12

ولاية كاليفورنيا

ولاية كاليفورنيا

معلومات عامة على مستوى الولاية

1 ..... كيف أعرف ما إذا كان شخص ما بحاجة للمساعدة على الفور  
خطط الصحة النفسية الخاصة بالمقاطعة

2 ..... ما هي خدمات الصحة النفسية؟

2 ..... أين يمكنني الحصول على خدمات الصحة النفسية؟

2 ..... كيف أحصل على الخدمات؟

معلومات هامة حول Medi-Cal

4 ..... من الذي يمكن الحصول على خدمات Medi-Cal؟

4 ..... هل يجب أن أدفع مقابل خدمات Medi-Cal؟

5 ..... كيف أحصل على خدمات Medi-Cal التي لا تغطيها خطة الصحة النفسية؟

7 ..... ما هو برنامج صحة الطفل ومنع الإعاقة (CHDP)؟

معلومات الطوارئ الأساسية

9 ..... هل لديك حالة طارئة؟

10 ..... ما نوع الخدمات المتعلقة بالحالة الطارئة التي يتم تقديمها؟

ما مسئولية إدارة خطة الصحة النفسية في مقاطعتي نحو تغطية إكمال رعاية ما بعد الاستقرار؟

11

الخدمات

(البالغين وكبار السن)

12 ..... كيف أعرف متى أحتاج إلى مساعدة؟

12 ..... ما العلامات على أنني قد أحتاج إلى مساعدة؟

13 ..... ما الخدمات المتاحة؟

(الأطفال والمراهقين والشباب)

16 ..... كيف أعرف متى يحتاج طفل إلى مساعدة؟

17 ..... كيف متى يحتاج مراهق أو شابي إلى مساعدة؟

18 ..... ما الخدمات المتاحة؟

19 ..... هل توجد خدمات خاصة متاحة للأطفال والمراهقين والشباب؟

19 ..... ما هي الخدمات السلوكية العلاجية (TBS)؟

21 ..... من الذي يمكنه الحصول على الخدمات السلوكية العلاجية؟

من الذي يقرر أنني بحاجة إلى خدمات سلوكية علاجية وأين يمكنني الحصول عليها؟

21 .....  
21 ما الذي يجب أن تتضمنه خطة الخدمات السلوكية العلاجية الخاصة بي؟ .....

### معايير الضرورة الطبية

22 ..... ما هي 'الضرورة الطبية' وما أهميتها؟

ما معايير 'الضرورة الطبية' لتغطية خدمات الصحة النفسية المتخصصة باستثناء خدمات  
المستشفيات؟ .....

22 .....  
21 ما معايير 'الضرورة الطبية' لتغطية خدمات الصحة النفسية المتخصصة للأشخاص دون  
24 ..... عاماً؟

### إعلان الإجراء

26 ..... ما هو إعلان الإجراء؟

26 ..... متى سأتلقي إعلان إجراء؟

27 ..... هل سأتلقي دائماً إعلان إجراء عندما لا أحصل على الخدمات التي أريدها؟

27 ..... ما الذي سيخبرني به إعلان الإجراء؟

27 ..... ما الذي يجب أن أفعله عند تلقي إعلان إجراء؟

### عمليات حل المشكلات

ما العمل إذا لم أحصل على الخدمات التي أريدها من خطة الصحة النفسية في المقاطعة الخاصة

بي؟ .....

هل يمكنني الحصول على مساعدة في تقديم التماس أو شكوى أو جلسة استماع عادلة للولاية؟

29 .....

ما العمل إذا كنت بحاجة إلى حل مشكلة بشأن خطة الصحة النفسية الخاصة بي ولكنني لا أريد

تقديم شكوى أو التماس؟ .....

(عمليات الالتماس - القياسية والسريعة)

29 ..... ما هو الالتماس القياسي؟

30 ..... متى يمكنني تقديم التماس؟

31 ..... كيف يمكنني تقديم التماس؟

31 ..... كيف أعرف ما إذا كان التماسي قد صد قرار بشأنه؟

31 ..... هل هناك موعد نهائي لتقديم التماس؟

32 ..... متى سيتم إصدار قرار بشأن الالتماس الخاص بي؟

ما العمل إذا لم يكن باستطاعتي الانتظار لمدة 45 يوماً للحصول على قرار بشأن الالتماس الخاص

بي؟ .....

- 33 ..... ما هو الالتماس السريع؟  
(عمليات جلسة الاستماع العادلة للولاية - القياسية والسريعة)
- 33 ..... ما هي جلسة الاستماع العادلة للولاية؟
- 34 ..... ما هي حقوقي في جلسة الاستماع العادلة للولاية؟
- 34 ..... متى يمكنني التقديم لعقد جلسة استماع عادلة للولاية؟
- 35 ..... متى يمكنني طلب عقد جلسة استماع عادلة للولاية؟
- 35 ..... هل هناك موعد نهائي لتقديم طلب لعقد جلسة استماع عادلة للولاية؟
- هل يمكنني مواصلة الحصول على الخدمات أثناء انتظار قرار جلسة الاستماع العادلة للولاية؟  
35 .....
- ما العمل إذا لم يكن باستطاعتي الانتظار لمدة 90 يوماً لصدور قرار جلسة الاستماع العادلة للولاية؟  
36 .....
- (عملية الشكوى)
- 37 ..... ما هي الشكوى؟
- 37 ..... متى يمكنني تقديم شكوى؟
- 37 ..... كيف يمكنني تقديم شكوى؟
- حقوقك
- 39 ..... ما هي حقوقك؟  
(التوجيهات المسبقة)
- 41 ..... ما هي التوجيهات المسبقة؟  
(الكفاءة الثقافية)
- 42 ..... ما سبب أهمية الاعتبارات الثقافية والمترجمين؟
- كيف يمكن تزويدك بالخدمات
- 44 ..... كيف أحصل على خدمات الصحة النفسية المتخصصة؟
- كيف أعثر على مزود خدمة لخدمات الصحة النفسية المتخصصة التي  
44 ..... أحتاجها؟
- بمجرد أن أعثر على مزود خدمة، هل يمكن أن تخبر إدارة خطة الصحة النفسية مزود الخدمة  
بالخدمات التي أحصل عليها؟  
45 .....
- 46 ..... من هم مزودو الخدمة الذي يتعاملون مع إدارة خطة الصحة النفسية؟

# مرحباً بك في خطة الصحة النفسية لمقاطعة لوس أنجلوس

نرحب بك في خدمات الصحة النفسية من مقاطعة لوس أنجلوس، وفي خطة الصحة النفسية من Medi-Cal. وتفخر إدارة الصحة النفسية بخدمة سكان مقاطعة لوس أنجلوس من خلال شبكة من العيادات والخدمات الميدانية والمستشفيات والمنشآت الأخرى التي تديرها المقاطعة والهيئات المتعاقدة. ونحن نعمل بجد لتقديم رعاية جيدة وغير مكلفة في الأماكن الأقل تقييداً في مجتمعاتكم المحلية. ويعني هذا بذل كل ما نستطيع من أجل الاستخدام المسئول للأموال العامة للوفاء باحتياجات الصحة النفسية في مقاطعة لوس أنجلوس. ويرجى قراءة هذه النشرة بعناية. وهي تحتوي على معلومات هامة يجب عليك معرفتها.

باعتبارنا إدارة خطة الصحة النفسية الخاصة بك فإننا سوف:

- نتولى الرد على أسئلتك حول علاج الصحة النفسية
- نخبرك ما هي خدمات الصحة النفسية التي يغطيها Medi-Cal
- نحدد أنواع خدمات الصحة النفسية التي تحتاجها ومساعدتك في الحصول عليها
- نعالجك باحترام
- نضمن حصولك على الخدمات في بيئة آمنة
- نساعدك في الحصول على رعاية مناسبة ثقافياً

كمشارك، فإنك أيضاً تتحمل مسئوليات محددة:

- تقديم معلومات صحيحة وكاملة حول احتياجاتك الصحية النفسية
- المشاركة بفعالية في علاج الصحة النفسية الخاص بك
- المحافظة على مواعيدك المحددة
- الاتصال إذا تعذر عليك المحافظة على مواعيدك
- العمل على تحقيق أهداف العلاج مع مزود الخدمة الخاص بك

## أرقام التليفون الهامة

911 (911)	الطوارئ
(800) 854-7771 (800-854-7771)	الوصول للصحة النفسية
(562) 651-2549 (562-651-2549)	مركز الاتصالات
للصم/طابغة عن بعد	
(213) 738-4949 (213-738-4949)	الخدمات المساعدة
(800) 700-9996 (800-700-9996)	مكتب حقوق المرضى
(213) 974-2164 (213-974-2164)	مدير خصوصية المعلومات

كيف أعرف ما إذا كان شخص ما بحاجة إلى المساعدة في الحال؟  
عند عدم وجود حالة طارئة، يحتاج الشخص الذي يواجه مشكلات صحة نفسية إلى المساعدة على الفور إذا كان أحد هذه الأشياء أو أكثر حقيقي.

- سماع أو مشاهدة أشياء يعتقد الآخرون أنها غير موجودة
- الأفكار المتطرفة أو المتكررة عن الموت أو الحديث عنه
- إعطاء ممتلكاتهم للآخرين
- التهديد بقتل أنفسهم (الانتحار)
- الرغبة في إيذاء أنفسهم أو الآخرين

إذا كان أحد هذه الأشياء أو أكثر حقيقي، اتصل برقم 911 أو بإدارة خطة الصحة النفسية على رقم 854-7771 (800) (800-854-7771) (رقم مجاني على مدار 24 ساعة).  
ينتظر موظفو الصحة النفسية مكالمتك على مدار 24 ساعة يومياً.

**ما خدمات الصحة النفسية المتخصصة التي تقدمها مقاطعة لوس أنجلوس؟**  
خدمات الصحة النفسية المتوافرة لك هي:

- خدمات المستشفيات للمرضى النفسيين المقيمين – خدمات الصحة النفسية المتخصصة في المستشفى.
- خدمات الطب النفسي – خدمات الصحة النفسية المتخصصة من مزود خدمات صحة نفسية الذي يكون طبيباً مرخصاً ومتخصصاً في الطب النفسي.
- خدمات علم النفس – خدمات الصحة النفسية المتخصصة التي يتم الحصول عليها من مزود خدمة صحة نفسية مرخص الذي يكون أخصائي علم نفس لتشخيص ومعالجة اضطرابات الصحة النفسية.
- إدارة الحالة المستهدفة – خدمات الصحة النفسية المتخصصة والأنشطة التي تساعد الأشخاص في الحصول على خدمات المجتمع المطلوبة للمساعدة تحقيق و/أو الحفاظ على نمط حياة مستقل.
- خدمات التأهيل – خدمات الصحة النفسية المتخصصة التي تساعد الأشخاص على تحسين معيشتهم اليومية في المجتمع والحفاظ عليها واستعادتها.
- خدمات منشآت الرعاية النفسية – خدمات الصحة النفسية المتخصصة في الأماكن المرخصة كمنشآت رعاية ماهرة.

الخدمات المذكورة في الصفحة السابقة هي تلك الخدمات التي تعتقد إدارة خطة الصحة النفسية بمقاطعة لوس أنجلوس أنها في الغالب ستساعد الأشخاص الذي يحتاجون إلى خدمات الصحة النفسية. وفي بعض الأحيان قد تكون هناك خدمات أخرى مطلوبة. وقد وردت الخدمات الأخرى التي تكون مطلوبة في بعض الأحيان في القائمة الموجودة في صفحتي 9 (البالغين) و12 (الأطفال) في قسم ولاية كاليفورنيا من هذا الكتيب.

### كيف أحصل على هذه الخدمات؟

اتصل بمركز الاتصالات الخاص بإدارة خطة الصحة النفسية في مقاطعة لوس أنجلوس على رقم 854-7771 (800) (800-854-7771). وسوف تتم إحالتك إلى مزود خدمة وترتيب موعد لك. بالنسبة لخدمات الصم/الطابغة عن بعد، اتصل برقم 651-2549 (562) (562-651-2549).

### ما معنى أن أكون "مخولاً" لتلقي خدمات الصحة النفسية وما مقدار ومدة ومجال الخدمات المقدمة؟

تشارك مع مزود الخدمة الخاص بك وإدارة خطة الصحة النفسية بمقاطعة لوس أنجلوس في تحديد الخدمات التي تحتاج إلى الحصول عليها من خلال خطة الصحة النفسية، بما في ذلك، مدى تكرار حاجتك إلى الخدمات ومدة الاحتياج لها.

وقد تطلب إدارة خطة الصحة النفسية بمقاطعة لوس أنجلوس من مزود الخدمة الخاص بك مراجعة الأسباب التي من أجلها يعتقد مزود الخدمة أنك بحاجة للخدمات قبل تقديمها. وتستخدم إدارة خطة الصحة النفسية بمقاطعة لوس أنجلوس أخصائي صحة نفسية مؤهل لإجراء المراجعة. ويطلق على عملية المراجعة عملية ترخيص سداد خطة الصحة النفسية. وتطلب الولاية من إدارة خطة الصحة النفسية بمقاطعة لوس أنجلوس إجراء عملية ترخيص للعلاج المكثف اليومي، والتأهيل اليومي والخدمات السلوكية العلاجية (TBS).

وتتبع إدارة خطة الصحة النفسية بمقاطعة لوس أنجلوس قواعد الولاية الخاصة بعملية ترخيص سداد خطة الصحة النفسية الخاصة بنا، والموضحة في صفحة 3 من قسم ولاية كاليفورنيا في هذا الكتيب. وإذا كنت ترغب في الحصول على المزيد من المعلومات حول كيفية إجراء مقاطعة لوس أنجلوس لعمليات ترخيص سداد خطة الصحة النفسية أو متى نطالب مزود الخدمة الخاص بك بطلب ترخيص سداد خطة الصحة النفسية، يرجى الاتصال بإدارة خطة الصحة النفسية بمقاطعة لوس أنجلوس على رقم 738-4949 (213) (213-738-4949).

**كيف أحصل على المزيد من المعلومات حول خدمات الصحة النفسية في مقاطعة لوس أنجلوس بما في ذلك الأطباء والمعالجين والعيادات والمستشفيات؟**

للحصول على قائمة مزودي الخدمة ومعلومات إضافية حول هيكل وعملية خطة الصحة النفسية في مقاطعة لوس أنجلوس، اتصل بخدمة المساعدة على رقم 4949-738 (213) (213-738-4949)، أو تفضل بزيارة موقع DMH على:

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

ويمكنك أيضاً التوجه للحصول على المعلومات من ادارة الصحة النفسية ( 550 S. Vermont Ave., Los Angeles, CA 90020). وسوف يقابلك أحد المستشارين للمساعدة في الإجابة على أسئلتك.

### ما اللغات والتنسيقات الأخرى التي تتوافر بها هذه المواد؟

تستطيع إدارة خطة الصحة النفسية بمقاطعة لوس أنجلوس تقديم المواد بعشر لغات. ويستطيع المستهلكون الاتصال بإدارة ACCESS على رقم (800) 854-7771 (800-7771-854) و/أو إدارة حقوق المرضى على رقم (800) 700-9996 (800-9996-700) للحصول على قائمة بمزودي الخدمة الذين يستطيعون الوفاء باحتياجاتك اللغوية. ويستطيع العملاء أيضاً الوصول إلى موقع الإنترنت الخاص بإدارة خطة الصحة النفسية للحصول على قائمة بمزودي الخدمة الذين يقدمون خدمات بلغاتهم (موقع الإنترنت الخاصة بإدارة خطة الصحة النفسية: [www.dmh.co.la.ca.us](http://www.dmh.co.la.ca.us)). وتقدم إدارة خطة الصحة النفسية بمقاطعة لوس أنجلوس معلومات للأشخاص الذين يعانون من إعاقات في البصر أو السمع (على سبيل المثال، مستندات مطبوعة كبيرة الحجم أو أشرطة صوتية) وتستفيد من نظام التحويل في كاليفورنيا ومترجمي الإشارات للصم أو لمعاقبي السمع. يرجى الاتصال بمكتب حقوق المرضى على رقم (800) 700-9996 (800-9996-700) أو (213) 738-4888 (213-4888-738) أو بخدمات التحويل في كاليفورنيا على رقم (800) 735-2929 (800-2929-735).

هل يمكنني زيارة أي طبيب أو معالج أو عيادة أو مستشفى مذكور في  
"قائمة مزودي الخدمة"؟

من حقك اختيار مزود الخدمة الخاص بك. وإذا كان مزود الخدمة الذي اخترته ليس  
منضمًا إلى إدارة خطة الصحة النفسية بمقاطعة لوس أنجلوس، فإن إدارة خطة الصحة  
النفسية بمقاطعة لوس أنجلوس ليس لها صلاحية في معرفة كيفية تقديم الخدمة بواسطة  
مزود الخدمة المعين هذا. وقد لا يقبل أيضا بعض مزودي الخدمة كذلك السداد من  
Medi-Cal. وسوف تكون مسئولًا عن معرفة ما إذا كان مزود الخدمة يقبل السداد من  
Medi-Cal قبل الحصول على الخدمة. وإذا اخترت سداد الخدمات غير المغطاة من  
جانب Medi-Cal، فلن تكون هناك قيود على نوع الخدمات التي تحصل عليها.

إذا كانت لديك تساؤلات، يرجى الاتصال بإدارة ACCESS على مدار 24 ساعة يوميًا  
على رقم 854-7771 (800) (800) 854-7771 أو الخدمات المساعدة على رقم  
738-4949 (213) (213) 738-4949.

**ماذا أفعل إذا كنت أريد تغيير الأطباء أو المعالجين أو العيادات؟**

يمكنك التحدث مع مزود الخدمة مباشرة لطلب تغيير الأطباء. وإذا لم يتم احترام طلبك أو  
شعر المستفيد أنه بحاجة للمزيد من المساعدة، يمكنك الاتصال بمكتب حقوق المرضى  
للمساعدة في تنفيذ طلبك.

كيف أحصل على نسخة من قائمة "مزودي الخدمة"؟

اتصل بالخدمات المساعدة على رقم 738-4949 (213) (213-738-4949) أو  
احصل على قائمة مزودي الخدمة من إدارة الصحة النفسية ( 550 S. Vermont  
Ave., Los Angeles, CA 90020).

هل يمكنني استخدام "قائمة مزودي الخدمة" للبحث عن شخص ما لتقديم  
المساعدة لي؟

يستطيع المستفيد طلب إحالة لمزودي الخدمة من موظفي ACCESS بالإضافة إلى  
موظفي مكتب حقوق المرضى. ويمكنك أيضاً العثور على مزودي الخدمة في المناطق  
التي ترغب في الحصول على الخدمة فيها من خلال الدخول إلى موقع الإنترنت الخاص  
بإدارة خطة الصحة النفسية بمقاطعة لوس أنجلوس.

ما العمل إذا كنت أرغب في زيارة طبيب أو معالج أو عيادة أو مستشفى غير  
مدرجة في "قائمة مزودي الخدمة" الخاصة بمقاطعة لوس أنجلوس؟

من حقك اختيار مزود الخدمة الخاص بك. وإذا كان مزود الخدمة الذي اخترته ليس  
منضمّاً إلى إدارة خطة الصحة النفسية بمقاطعة لوس أنجلوس، فإن إدارة خطة الصحة  
النفسية بمقاطعة لوس أنجلوس ليس لها صلاحية في معرفة كيفية تقديم الخدمة بواسطة  
مزود الخدمة المعين هذا. وقد لا يقبل أيضاً بعض مزودي الخدمة كذلك السداد من  
Medi-Cal. وسوف تكون مسئولاً عن معرفة ما إذا كان مزود الخدمة يقبل السداد من  
Medi-Cal قبل الحصول على الخدمة. وإذا اخترت سداد الخدمات غير المغطاة من  
جانب Medi-Cal، فلن تكون هناك قيود على نوع الخدمات التي تحصل عليها.

إذا كانت لديك تساؤلات، يرجى الاتصال بإدارة ACCESS على مدار 24 ساعة يومياً على رقم 854-7771 (800) (800-854-7771) أو الخدمات المساعدة على رقم 738-4949 (213) (213-738-4949).

ما العمل إذا كنت بحاجة إلى خدمات صحة نفسية للرعاية العاجلة في عطلة نهاية الأسبوع أو أثناء الليل؟

من فضلك اتصل برقم 911 (911)، أو بإدارة ACCESS على رقم 854-7771 (800) (800-854-7771) أو بأقرب غرفة طوارئ.

يمكنك أيضاً الاتصال بأي من المؤسسات التالية، على مدار 24 ساعة يومياً طوال الأسبوع.

727-4747 (877) (877-727-4747) (داخل)  
مقاطعة لوس أنجلوس

الخط الساخن لإنقاذ الحياة ومنع الانتحار

391-1253 (310) (310-391-1253) (خارج)  
مقاطعة لوس أنجلوس

660-1993 (800) (800-660-1993)

خط المساعدة من اتحاد مرضى الزهايمر

843-5200 (800) (800-843-5200)

الخط الساخن لأزمات الشباب في كاليفورنيا

540-4000 (800) (800-540-4000)

الخط الساخن للعنف ضد الأطفال

339-3940 (800) (800-339-3940)

الخط الساخن للعنف الأسري والاعتداءات

الجنسية

(800) 992-1660 (800-992-1660)

الخط الساخن للعنف ضد الكبار

(800) 342-2437 (800-342-2437)

الخط الساخن لمحاربة الإيدز على المستوى الوطني

(800) 564-6600 (800-564-6600) (9 ص-

الخط الساخن للإفراط في تعاطي المخدرات والكحوليات

زم (الأشهر الجمعة)

## كيف أحصل على خدمات صحة نفسية لا يقدمها مزود خدمات الصحة النفسية الخاص بي؟

إذا لم يقدم مزود الخدمة خدمات الصحة النفسية التي تطلبها، يمكنك أن تطلب منه إحالتك إلى مزود خدمة مناسب. ويمكنك أيضا الاتصال ببادرة ACCESS لإحالتك إلى مقدمي خدمات الصحة النفسية المتخصصة على رقمي 854-7771 (800) (-854-800) (7771/4949-738) (213) (4949-738-213).

## ما العمل إذا كنت بحاجة لزيارة طبيب لسبب آخر غير علاج الصحة النفسية؟ وكيف تتم إحالة الأشخاص إلى خدمات Medi-Cal بخلاف رعاية الصحة النفسية في مقاطعة لوس أنجلوس؟

إذا كنت بحاجة إلى زيارة طبيب لسبب آخر غير علاج الصحة النفسية، اطلب من مزود الخدمة الخاص بك إحالتك إلى طبيب. ويمكنك أيضا طلب المزيد من المعلومات من مزود خدمات الرعاية الصحية المعتاد الخاص بك. كما نشجعك كذلك على البحث في دليل الأعمال المحلي للعثور على طبيب في منطقتك.

ما الذي يمكنني عمله إذا واجهت مشكلة أو كنت غير راضٍ عن علاج الصحة النفسية الذي أحصل عليه؟

إذا كانت لديك شكوى أو مشكلة أو إذا كنت غير راضٍ عن خدمات الصحة النفسية التي تحصل عليها، فإن إدارة خطة الصحة النفسية تريد التأكد من حل شكواك ببساطة وسرعة. يرجى الاتصال بخدمات المساعدة على رقم (4949-738) (213) (-738-213) لتعرف كيف تتوصل لحلول لشكواك.

هناك ثلاثة طرق يمكنك العمل من خلالها مع إدارة خطة الصحة النفسية للتوصل إلى حلول للشكاوى المتعلقة بالخدمات أو المشكلات الأخرى. ويمكنك تقديم شكوى شفوية أو مكتوبة إلى إدارة خطة الصحة النفسية حول أي مسألة تتعلق بخطة الصحة النفسية. ويمكنك تقديم التماس شفهي (ومتابعته كتابياً) أو مكتوب إلى إدارة خطة الصحة النفسية. ويمكنك أيضاً تقديم طلب لجلسة استماع عادلة في الولاية إلى إدارة الخدمات الاجتماعية. للحصول على المزيد من المعلومات حول عمليات تقديم شكوى أو التماس وعملية جلسة الاستماع العادلة في الولاية بشأن خطة الصحة النفسية، يرجى الرجوع إلى قسم الشكاوى وطلبات الالتماس وجلسات الاستماع العادلة في الولاية في صفحة 22 من قسم ولاية كاليفورنيا في هذا الكتيب.

وسوف يتم التعامل مع شكواك بسرعة وتيسر قدر الإمكان. وسوف يتم الحفاظ على سريتها. ولن تخضع لأي تمييز أو أي عقوبة أخرى نتيجة تقديمك للشكوى أو الالتماس أو طلب جلسة استماع عادلة في الولاية. ويمكنك تفويض شخص آخر لينوب عنك في عملية الشكوى أو الالتماس أو جلسة الاستماع العادلة في الولاية.

ما هي خدمات المساعدة؟ وما الذي تفعله؟ وكيف اتصل بالعاملين فيها؟  
خدمات المساعدة هي جزء من مكتب حقوق المرضى. ويستطيع موظفو خدمات المساعدة  
معاونتك في الحصول على خدمات الصحة النفسية من خلال تقديم المعلومات  
والتحويلات، ومساعدتك في حل المشكلات، وفحص الشكاوى والالتماسات.

يمكنك الوصول إلى خدمات مساعدة المرضى من خلال:

738-4949 (213) (213-738-4949) للشكاوى/الالتماسات التي لا تتعلق بالمستشفيات

738-4888 (213) (213-738-4888) للشكاوى/الالتماسات التي تتعلق بالمستشفيات

هل تحافظ مقاطعة لوس أنجلوس على خصوصية سجلات الصحة النفسية  
الخاصة بي؟

نعم، حيث تتمتع معلوماتك الصحية الشخصية بالسرية وتخضع لحماية قوانين الولاية  
والقوانين الفيدرالية. ونحن ننشئ سجلاً بالرعاية والخدمات التي تحصل عليها. ونحن  
نحتاج إلى هذا السجل لنقدم لك خدمة جيدة وللالتزام بمتطلبات قانونية معينة. وحسب  
الطلب وعندما يكون مناسباً، سوف نضمن الإفصاح عن الحد الأدنى الضروري من  
المعلومات أثناء علاجك.

## معلومات هامة على مستوى الولاية



### لماذا من الضروري أن تقرأ هذا الكتيب؟

يخبرك القسم الأول من هذا الكتيب بكيفية الحصول على خدمات Medi-Cal للصحة النفسية عن طريق خطة الصحة النفسية التي تديرها سلطاتك السكنية.

أما هذا القسم الثاني من الكتيب فهو يحتوي المزيد من المعلومات حول كيفية عمل برنامج Medi-Cal وكيف تعمل خدمات الصحة النفسية المختصة لبرنامج Medi-Cal في كافة ضواحي الولاية.

إن لم تتمكن من قراءة هذا القسم فربما رغبت في الاحتفاظ بالكتيب لمراجعته لاحقاً.

# خطط الصحة النفسية للضاحية

## ما هي خدمات الصحة النفسية المختصة؟

خدمات الصحة النفسية المختصة هي خدمات رعاية صحية موجهة نحو الأفراد الذين يعانون من أمراض نفسية أو مشاكل عاطفية لا يستطيع الطبيب العادي معالجتها.

## تتضمن بعض خدمات الصحة النفسية المختصة ما يلي:

- استشارة أثناء الأزمات لمساعدة الأفراد الذين يواجهون مشاكل عاطفية صعبة.
- معالجة للأفراد أو الجماعات أو العائلة
- خدمات شفاء ونقاهاة تساعد الأفراد ذوي الأمراض النفسية أن يطوروا مهارات الصعوبات للحياة اليومية
- برامج يومية خاصة للأفراد ذوي الأمراض النفسية
- وصفات طبية للعقاقير التي تساعد في معالجة الأمراض النفسية
- المساعدة في إدارة الأنوية التي تعالج الأمراض النفسية
- المساعدة في إيجاد خدمات الصحة النفسية التي تحتاجها

## أين يمكنني الحصول على خدمات الصحة النفسية؟

يمكنك الحصول على خدمات الصحة النفسية في الضاحية التي تسكن فيها. تدير كل ضاحية خطة صحة عقلية للأطفال و المراهقين والشباب و كبار السن. خطط الصحة النفسية للضاحية تحتوي على مزودي خدمات للصحة النفسية (أطباء ذوي اختصاص نفسي أو سيكولوجي و مختصين آخرين).

## كيف يمكنني الحصول على الخدمات لدى خطط الصحة النفسية للضاحية؟

اتصل بمندوب خطط الصحة النفسية للضاحية التي تسكن فيها واطلب الخدمات. لا داعي لأن تطلب الأذن المسبق من طبيبك العادي، ولا داعي لأن تطلب التحويل. اتصل برقم الهاتف التابع للضاحية التي تسكن فيها والمبين في مقدمة هذا الكتيب. المكالمات مجانية.

يمكنك أيضا الذهاب إلى مركز طبي مؤهل فيدراليا أو مركز طبي ريفي أو عيادة صحية للهنود الأمريكيين في منطقتك من أجل الحصول على خدمات الصحة النفسية. (هذه بعض الأسماء الرسمية لأنواع عديدة من العيادات في منطقتك. إن لم تكن متأكدا حول عيادة ما في منطقتك فاسأل الموظفين في العيادة. تعالج هذه العيادات عادة الأفراد الذين لا يحملون تأمين صحي من Medi-Cal).

## كجزء من توفير خدمات الصحة النفسية لك، تكون خطط الصحة النفسية للضاحية مسؤولة عن:

- معرفة ما إن كان الشخص مؤهلاً لخدمات الصحة النفسية المختصة عبر خطط الصحة النفسية للضاحية.
- توفير رقم هاتف مجاني متوفر على مدى 24 ساعة في اليوم 7 أيام في الأسبوع بذلك حول كيفية الحصول على الخدمات من الخطط الصحية للضاحية.
- توفير العدد الملائم من مزودي الخدمات لضمان حصولك على خدمات صحة عقلية مختصة مسؤولة في خطط الصحة النفسية للضاحية إن احتجتها.
- توعيتك و تثقيفك بما يتعلق بالخدمات المتوفرة لدى خطط الصحة النفسية للضاحية.
- توفير الخدمات باللغة التي ترغبها أو توفير مترجم (إن لزم الأمر) دون مقابل وإعلامك أن خدمات الترجمة هذه متوفرة.
- توفير معلومات كتابية حول ما هو متوفر لك بلغات أو أنماط أخرى، حسب حاجة الضاحية التي تسكن فيها.

# معلومات هامة حول Medi-Cal

## من يستطيع الحصول على خدمات Medi-Cal؟

قد تكون مؤهلاً للحصول على خدمات Medi-Cal إن كنت ضمن إحدى المجموعات التالية:

- إذا كنت في سن الخامسة والستين فما فوق
- إذا كنت دون الحادية والعشرين من العمر
- إذا كنت شخصاً بالغاً ما بين الحادية والعشرين والخامسة والستين وكان يسكن معك طفل قاصر (طفل غير متزوج و دون الحادية والعشرين من العمر)
- إذا كنت أعمى أو معاق
- إذا كنت حامل
- إذا كنت من بعض الفئات من النازحين أو من المهاجرين الكوبيين أو من جزر الهايتي
- إذا كنت تتلقى العناية في دار التمريض

إن لم تكن من ضمن الفئات المذكورة فيمكنك الاتصال بوكالة الخدمات الاجتماعية في ضاحيتك لمعرفة ما إن كنت تؤهل لبرنامج مساعدة للخدمات الطبية المدعومة من قبل الضاحية.

يجب أن تكون من سكان ولاية كاليفورنيا لتؤهل للحصول على Medi-Cal. اتصل بالمكتب المحلي للخدمات الاجتماعية أو زرهم للحصول على معلومات حول Medi-Cal أو لطلب الاستشارة. و يمكنك أيضاً زيارة الموقع التالي على [www.dhs.ca.gov/mcs/medi-calhome/MC210.htm](http://www.dhs.ca.gov/mcs/medi-calhome/MC210.htm)

## هل يتوجب علي أن أدفع لخدمات Medi-Cal؟

قد يتوجب عليك دفع تكاليف خدمات Medi-Cal بحسب مبلغ النفود التي تجنيها أو تتلقاها كل شهر.

- إن كان دخلك المالي أدنى من الحدود الموضوعة من قبل Medi-Cal لعدد الأفراد في عائلتك فليس عليك الدفع لقاء خدمات Medi-Cal.
- إذا كان دخلك أكثر من الحدود الموضوعة من قبل Medi-Cal بالنسبة لعدد أفراد عائلتك فيجب عليك دفع بعض خدمات الصحة الطبية أو النفسية. يدعى المبلغ الواجب عليك دفعه "حصّة الاشتراك". وبمجرد دفعك لحصّة الا Medi-Cal يدفع بقية التكاليف المشمولة للخدمات الصحة لتلك الشهر. و في الأشهر التي لا يكون هناك نفقات داعي عليك لدفع أية مبالغ.
- قد يتوجب عليك دفع مبلغ مشتركة لقاء أي علاج بموجب خدمات Medi-Cal. الدفعات المشتركة قد تكون 1 تلقى فيها خدمات صحة جسدية أو نفسية أو وصفات طبية، و 5 دولارات إن ذهبت إلى غرفة الإسعاف في الم

## 1- عن طريق الانضمام لخطة صحية مدارة من قبل Medi-Cal.

إذا كنت عضو في خطة صحية مدارة من قبل Medi-Cal:

- تقوم الخطة الصحية التي تنضم إليها بإيجاد مزود خدمات لك إن احتجت إلى عناية صحية.
- تحصل على العناية الصحية عن طريق الخطة الصحية، أو منظمة صيانة الصحة HMO أو عن طريق مدير قضية العناية الرئيسية.
- يجب عليك استخدام مزودي العناية والعيادات المنضمة إلى خطتك الصحية، إلا إن احتجت إلى عناية طبية طارئة.
- يمكنك استخدام مزود خدمة غير منضم إلى الخطة في حالة الحاجة لخدمات التخطيط العائلي.
- يمكنك الانضمام إلى خطة صحية فقط إن لم تكن تدفع حصة تكاليف.

## 2- من مزودي الخدمات الصحية أو العيادات الفردية التي تقبل خطة Medi-Cal

- تحصل على عناية صحية من مزودين منفردين أو عيادات تقبل خطة Medi-Cal
- عليك أن تخبر مزود الخدمات بأنك منضم إلى خطة Medi-Cal قبل أن تحصل على خدماتهم، و إلا فقد خدماتهم
- لا يرغم مزودي الخدمات المنفردين والعيادات الخاصة في قبول مشترك Medi-Cal، وقد يقومون بقبول
- كل شخص يدفع حصة من تكاليف الخدمات (راجع الصفحة 3، قسم ولاية كاليفورنيا) سيحصل على العنا

## إن احتجت إلى خدمات صحة عقلية لم تكن مشمولة في خطة الصحة النفسية:

- و كنت منضما إلى خطة صحية، فقد تكون قادرا على الحصول على الخدمات عبر الخطة الـ خدمات صحة عقلية لا تشملها خطتك الصحية الحالية فربما يكون المزود الرئيسي للخدمات الـ على مساعدتك في إيجاد عيادة تساعدك.
- تقوم كافة الصيدليات المنضمة إلى الخطة الصحية بتعبئة وصفات الأدوية لمعالجة الأمراض ضاحية San Mateo حتى ولو كانت الوصفات مكتوبة من قبل الطبيب النفسي التابع لخطة ستخبرك كيف تحصل على وصفة الأدوية من قبل صيدلية عادية تابعة لخطة Medi-Cal. Mateo، تقوم خطة الصحة النفسية بتعبئة الوصفة الطبية).

- و لم تكن منضمًا إلى خطة صحية، يمكنك الحصول على خدمات من مزودي خدمات مستقلين Cal. و فيما عدا ضاحية San Mateo، تقوم أي صيدلية تقبل خطة Medi-Cal بتعبئة الصحة النفسية حتى ولو كانت هذه الوصفة مكتوبة من قبل الطبيب النفسي التابع للخطة الصحية. San Mateo، تقوم خطة الصحة النفسية بتعبئة الوصفة الطبية).
- قد تكون خطة الصحة النفسية قادرة على مساعدتك في إيجاد عيادة تساعدك أو تعطيك معلوم عيادة أو مزود خدمة.

## وسائل المواصلات

إذا كنت تواجه مشكلة في الوصول إلى مواعيد العلاج الطبي أو الصحة النفسية، فإن برنامج Medi-Cal يمكنه مساعدتك في العثور على وسيلة مواصلات.

● بالنسبة للأطفال، من الممكن الحصول على مساعدة من برنامج صحة الطفل ومنع الإعاقة التابع للمقاطعة. أو، قد ترغب في الاتصال بمكتب الخدمات الاجتماعية في المقاطعة. ويمكنك العثور على أرقام التليفون هذه في دليل التليفون المحلي الخاص بك في صفحات حكومة المقاطعة. ويمكنك أيضا الحصول على المعلومات عبر الإنترنت من خلال زيارة موقع [www.dhs.ca.gov](http://www.dhs.ca.gov)، ثم النقر على 'Services' و 'Medi-Cal Information'.

● بالنسبة للبالغين، من الممكن الحصول على المساعدة من مكتب الخدمات الاجتماعية في المقاطعة. ويمكنك الحصول على معلومات حول مكتب الخدمات الاجتماعية في المقاطعة بالرجوع إلى دليل التليفون المحلي. أو يمكنك الحصول على المعلومات عبر الإنترنت من خلال زيارة موقع [www.dhs.ca.gov](http://www.dhs.ca.gov)، ثم النقر على 'Services' و 'Medi-Cal Information'.

### ما هو برنامج صحة الطفل ومنع الإعاقة (CHDP)؟

برنامج صحة الطفل ومنع الإعاقة (CHDP) هو برنامج وقائي يخدم أطفال وشباب كاليفورنيا منذ الولادة وحتى عمر 21 عاما. ويوفر هذا البرنامج الرعاية الصحية في وقت مبكر للأطفال والشباب الذين يعانون من مشكلات صحية بالإضافة إلى الأطفال الأصحاء. ومن الممكن أن يتلقى الأطفال والشباب تقييمات صحية وقائية منتظمة. وبعد ذلك يتم تحويل الأطفال والشباب الذين يشتبه في وجود مشكلات لديهم للتشخيص والعلاج. ويمكن منع العديد من المشكلات الصحية أو معالجتها، أو تقليل حدتها، من خلال الاكتشاف المبكر والتشخيص والعلاج الفوري.

يعمل برنامج CHDP مع مجموعة عريضة من مزودي ومؤسسات الرعاية الصحية لضمان حصول الأطفال والشباب المؤهلين على الخدمات المناسبة. وقد يتضمن ذلك الأطباء الخصوصيين والإدارات الصحية المحلية والمدارس وممارسي الرعاية وأطباء الأسنان والمعلمين الصحيين وأخصائيي التغذية والمعامل وعيادات المجتمع والهيئات الصحية غير الربحية وهيئات الخدمات الاجتماعية والمجتمعية. ومن الممكن أيضاً أن يساعد برنامج CHDP الأسر في تحديد المواعيد الطبية ووسائل المواصلات والوصول إلى الخدمات التشخيصية والعلاجية.

يمكنك معرفة المزيد حول برنامج CHDP من خلال الاتصال بإدارة الصحة المحلية في مقاطعتك أو بزيارة موقع [www.dhs.ca.gov/petf/cms/chdp](http://www.dhs.ca.gov/petf/cms/chdp).

### أين يمكنني الحصول على المزيد من المعلومات؟

يمكنك الحصول على المزيد من المعلومات حول خدمات الصحة النفسية بزيارة موقع الإنترنت الخاص بإدارة الصحة النفسية في كاليفورنيا على [www.dmh.ca.gov](http://www.dmh.ca.gov). ويمكنك الحصول على المزيد من المعلومات حول Medi-Cal عن طريق الاستفسار من موظف التأهيل في المقاطعة أو من خلال زيارة موقع [www.dhs.ca.gov/mcs/medi-calhome](http://www.dhs.ca.gov/mcs/medi-calhome).

## هل تواجه حالة طارئة؟

تعرف الظروف الطبية الطارئة بأنها تلك التي تكون أعراضها شديدة للغاية

(بما في ذلك الألم الشديد) التي إن حدثت تسبب للشخص العادي ما يلي:

- تكون صحة الفرد (أو في حالة المرأة الحامل، صحة الجنين) معرضة لخطر ما
- أعراض ألم شديدة لأي عضو من أعضاء الجسد
- مشاكل جدية في أي جزء أو وظيفة من وظائف أعضاء الجسد

وفي الحالة النفسية الطارئة، يظن الفرد العادي بأن أحدا ما :

- قد يكون خطرا على نفسه أو على الآخرين بسبب اضطراب نفسي
- غير قادر على تناول الطعام أو تحضيره أو استخدام الألبسة أو المعايير بسبب اضطراب نفسي

بغضن برنامج تأمين Medi-Cal الحالات الطارئة سواء كانت طبية أو نفسية (عاطفية أو عقلية). إن

كنت تتلقى خطة علاج Medi-Cal، إن تسلمت من قبل ممرضات الذهاب إلى غرفة الإسعاف نفسية  
ولو لم تتوفر لظروف الحالة نفسية

إن لم يكن هناك من يتولى مسؤولية الرعاية الطبية على نفس من قبل المستشفى النفسية أو  
نفسية فلا يزال يوسعك الذهاب إلى غرفة الإسعاف وأن تدع الأشخاص المسؤولين بتحديد ما هو المطلوب.  
إن قرر موظفي غرفة الإسعاف أن حالة الطوارئ هي أمر نفسي سيتم تبرك إلى المستشفى لتلقي العلاج  
الفوري من شخص مختص بالأمراض النفسية. وإن لم يكن لدى المستشفى ذلك النوع من الخدمات  
فستحاول أن تجد مستشفى آخر يقدم تلك المساعدات.



يمكن مساعدة الأفراد الذين يمرون في حالة أزمة نفسية عن طريق خدمات توفرها خطة الصحة النفسية للضاحية التي نسكن فيها بطرق  
بدلة عن الذهاب إلى المستشفى. إن ظننت أنك تحتاج للمساعدة ولكن لا يتطلب ذلك الذهاب إلى المستشفى فيمكنك الاتصال برقم  
الهاتف المجاني لمكتب خطة الصحة النفسية للضاحية.

## ما هي أنواع الخدمات الطبية الطارئة التي يتم توفيرها؟

تدفع Medi-Cal كلفة الخدمات الطبية الطارئة الناتجة من ذهابك إلى مستشفى أو الاستفادة من خدمات المعالجة الخارجية (التي لا تتطلب البقاء في المستشفى طول الليل) المجهزة في غرفة الإسعاف بواسطة مزود خدمة مؤهل (كالطبيب أو الطبيب النفسي أو المحلل السيكولوجي أو مزود خدمات الصحة النفسية). مثل هذه الخدمات مطلوبة لتقييم أو معالجة شخص أثناء حالة الطوارئ.

يجب على خطة الصحة للضاحية أن توفر معلومات خاصة حول كيفية إدارة خدمات الطوارئ في ضاحيتك. تنطبق القواعد الفدرالية والمحلية على خدمات الطوارئ المشمولة بخطة الصحة النفسية للضاحية:

- لا داعي لأن تحصل المستشفى على موافقة مسبقة من خطة الصحة النفسية للضاحية (ما يعرف عادة بالتفويض المسبق) ولا أن تكون قد وقعت عقدا مع الخطة النفسية للضاحية لتتلقى دفعات مقابل خدمات الإسعاف التي توفرها لك تلك المستشفى.
- يجب أن تخبرك خطة الصحة النفسية للضاحية عن كيفية الحصول على الخدمات الطارئة بما في ذلك استخدام رقم هاتف الطوارئ 9-1-1
- يجب أن تخبرك خطة الصحة النفسية عن مواقع الأمكنة التي توفر فيها المستشفيات و مزودي الخدمة خدمات طوارئ وما بعد المعالجة
- يمكنك الذهاب إلى المستشفى للعناية الطارئة إن ظننت أن هناك حالة نفسية طارئة
- خدمات صحة نفسية مختصة لمعالجة الظروف المستعجلة متوفرة على مدار 24 ساعة في اليوم، 7 أيام في الأسبوع. ( الظروف المستعجلة تعني أن الحالة النفسية قد تسوء إن لم تحصل على المساعدة بسرعة)
- يمكنك تلقي هذه الخدمات التي تتطلب المكوث في المستشفى من خطة الصحة النفسية على أساس تطوعي إن أمكنت معالجتك دون الاحتفاظ بك بدون إرادتك. قوانين الولاية التي تشمل القبول الطوعي و اللاطوعي إلى المستشفى لمعالجة الأمراض النفسية هي ليست جزء من قواعد Medi-Cal، و مع ذلك فمن الضروري أن تعرف بعض المعلومات حولها:

**1- القبول الطوعي:** وهو عندما تعطي موافقتك للذهاب إلى أو البقاء في المستشفى.

**2- القبول الغير طوعي:** وهو يعني أن المستشفى تبيحك في المستشفى لمدة 72 ساعة بدون موافقتك. يمكن للمستشفى عمل ذلك عندما تظن أنك قد تسبب الأذى لنفسك أو للغير أو أنك لم تكن قادر على العناية باحتياجاتك من الطعام أو الملابس أو المأوى. تخبرك المستشفى كتابة ما تفعله المستشفى و ما هي حقوقك. إن ظن الأطباء الذين يعالجوك أنه يجب عليك الانتظار أكثر من 72 ساعة فلديك الحق أن تطلب مساعدة المحامي وسماع قضيتك أمام قاضي وتخبرك المستشفى كيف تطلب هذه الأمور.

خدمات الرعاية التابعة للمعالجة هي خدمات مشمولة ضمن الخطة بالنسبة للعناية التي تلي حالة طوارئ. هذه الخدمات تتوفر بعد انتهاء حالة الطوارئ لمساعدة تحسن وضعك أو لحل المشكلة

## تكون خطة الصحة النفسية للضاحية مسؤولة ماليا تجاه خدمات المتابعة بعد العناية الطبية المطلوبة للمحافظة على أو تحسين أو حل المشاكل في حالة أن:

- خطة الصحة النفسية لم تجيب عن طلب من مزود الخدمة للتفويض خلال ساعة واحدة
- تعذر الاتصال بخطة الصحة النفسية من قبل مزود الخدمة
- لم يتوصل ممثل خطة الصحة النفسية و الطبيب المعالج إلى اتفاقية حول العناية التي تتطلبها ولم يكن طبيب تابع للخطة متوفر للاستشارة. في هذه الحالة، يتوجب على خطة الصحة النفسية أن تعطي الطبيب المعالج الفرصة للتشاور مع طبيب تابع للخطة. ويمكن للطبيب المعالج أن يستمر بعلاج المريض لحين يتم الوصول إلى ظرف من ظروف إيقاف خدمات المتابعة بعد العناية. يجب على خطة الصحة النفسية للضاحية أن تتأكد من أنك لن تدفع أي مبلغ إضافي لقاء مثل هذه العناية.

## متى تنتهي مسؤولية خطة الصحة النفسية للضاحية من تغطية تكاليف خدمات المتابعة ما بعد العناية؟

لن تكون خطة الصحة النفسية للضاحية مرغمة بدفع تكاليف خدمات العناية لما بعد العلاج التي لم يتم الموافقة عليها مسبقاً عندما:

- يتولى الطبيب التابع للخطة والحائز على أذن في ممارسة المعالجة في المستشفى بأخذ المسؤولية عن معالجتك.
- يتولى طبيب تابع للخطة مسؤولية معالجتك بعد نقلك من طبيب آخر
- يتوصل ممثل خطة الصحة النفسية و الطبيب المعالج إلى اتفاقية حول علاجك (يتابع الطبيب و ممثل الخطة ما اتفقوا عليه بما يتعلق بالعناية بك)
- يتم تسريحك من المستشفى من قبل طبيب أو مختص

# للشباب وكبار السن

## كيف أعرف متى أحتاج للمساعدة؟

يجابه الكثير من الناس أوقاتا صعبة في حياتهم وقد يمروا ضمن ظروف نفسية صعبة. وعلى الرغم أن الكثير يظنون أن المشاكل النفسية والعاطفية هي أمور نادرة الحدوث فالحقيقة هي أنه يعاني واحد من كل خمسة أشخاص من مشاكل نفسية في وقت ما في حياتهم. وكثير من الأمراض الأخرى، يمكن للأمراض النفسية أن تكون تسببها أشياء كثيرة.

من أهم الأمور الواجب تذكرها عندما تسأل نفسك إن كنت تحتاج للمساعدة المختصة هي أن تتق بمشاعرك. إن كنت مؤهلا لخدمات Medi-Cal وشعرت أنك قد تحتاج للمساعدة المختصة فيجب عليك أن تطلب تقييما من الخطة الصحية للضاحية للمعرفة.

## ما هي الأعراض التي تدل على أنني أحتاج للمساعدة؟

إن أجبت بنعم عن واحد أو أكثر من الأسئلة وكانت الأعراض مستمرة لعدة أسابيع وتداخلت مع مقدرتك في أداء مهامك اليومية، ولم تكن هذه الأعراض متعلقة بالإيمان على الكحول أو المخدرات فيجب عليك مراجعة مكتب الخطة الصحية النفسية في الضاحية التي تسكن فيها.

يقوم موظف مختص تابع للخطة الصحية النفسية بتحديد ما إن كنت بحاجة لخدمات الصحة النفسية المختصة بالخطة. أما إن قدر الأخصائي بأنك تحتاج لخدمات الصحة النفسية المختصة فلا يزال بوسعك أن تطلب المعالجة طبيبك العادي أو من المزود الرئيسي للخدمات الصحية، و بإمكانك أيضا استئناف ذلك القرار (راجع الصفحة 23).

## ربما تحتاج المساعدة إن كنت تعاني من العديد من الأمور التالية:

- إن كنت مكتئبا (أو تشعر بالإحباط أو عدم المنفعة أو الحزن) معظم أوقات اليوم، تقريبا كل يوم
- إن فقدت الرغبة في ممارسة النشاطات الشيقة
- إن خف وزنك أو زاد أكثر من 5% خلال شهر واحد
- زيادة أو نقصان في النوم
- فرط أو انخفاض في الحركة
- الإرهاق الشبه يومي
- الشعور بالذنب أو عدم الأهمية

- الصعوبة في التفكير أو التركيز أو اتخاذ القرار
- نقص الحاجة للنوم – والشعور بالراحة بعد ساعات قليلة من النوم
- تمر أفكار كثيرة في ذهنك ولا تستطع متابعتها
- التكلم بسرعة وعدم المقدرة على التوقف عن الكلام
- الشعور بأن الناس يحاولون إيدانك
- سماع أصوات أو ضوضاء لا يسمعا أحد سواك
- رؤية أشياء لا يراها أحد سواك
- عدم المقدرة على الذهاب إلى المدرسة أو العمل
- لا تهتم بالنظافة الشخصية
- تعاني من مشاكل كبيرة في العلاقات
- تنعزل أو تتنحى عن بقية الناس
- تبكي بتكرار و بدون سبب
- تكون عادة غضبان وتصرخ بدون سبب
- تعاني من تقلب مزاج
- تشعر بالقلق في كثير من الأحيان
- تعاني مما يصفه الآخريين بأنه تصرف غريب

## ما هي الخدمات المتاحة؟

بفضل كونك شخص بالغ متنسب لخطه تأمين Medi-Cal، قد تكون مؤهل لتلقي خدمات صحة نفسية مختصة من خطة الصحة النفسية للضاحية. و يتطلب من خطة الصحة النفسية أن تساعدك في تحديد ما إن كنت تحتاج لهذه الخدمات. تتضمن بعض الخدمات التي توفرها لك خطة الصحة النفسية – إن احتجتها – ما يلي:

**خدمات صحة نفسية** – تتضمن مثل هذه الخدمات خدمات معالجة الصحة النفسية كالأستشارة والمعالجة النفسية يوفرها أطباء نفسيين أو ميكولوجيين أو مشرفين اجتماعيين مؤهلين أو معالجين للقضايا الزوجية والعائلية و ممرضات للأمراض النفسية. كما ويمكن أن تدعى خدمات الصحة النفسية أيضا خدمات الشفاء والنقاهة، وتساعد الفرد في تطوير مهارات التعامل مع الأمراض النفسية كل يوم. يمكن توفير خدمات الصحة النفسية في المنزل أو العيادة

- يمكن أن تقدم هذه الخدمات أحيانا لشخص واحد في كل وقت (مثل خدمات المعالجة الشخصية) ولشخصين أو أكثر في كل وقت (مثل خدمات معالجة المجموعات) أو للعائلات (خدمات المعالجة العائلية)

**خدمات دعم الأدوية** – تتضمن هذه الخدمات وصف وإدارة و صرف ومراقبة الأدوية الطبية للأمراض النفسية، وخدمات معالجة الأدوية من قبل الأطباء النفسيين، والتعليم والمراقبة بما يتعلق بأدوية الأمراض النفسية. يمكن تقديم خدمات دعم الأدوية في العيادة أو مكتب مزود الخدمة أو على الهاتف أو في المنزل أو جلسات اجتماعية أخرى.

**إدارة قضايا خاصة بك** – تساعد هذه الخدمة على الحصول على الخدمات الطبية أو التعليمية أو الاجتماعية أو المهنية أو الشفاء أو الخدمات الأخرى التي قد يصعب على الأشخاص الذين يعانون من أمراض نفسية القيام بها. تتضمن إدارة القضايا الخاصة تطوير الخطة والتواصل والتناسق والتحويل وخدمات المراقبة لتتضمن سهول وصول الفرد إلى الخدمات ونظام توصيل هذه الخدمات إضافة إلى متابعة تطور الفرد.

**التدخل أثناء حالات الاضطراب والتحكم بالحالات الطارئة** – توفر هذه الخدمات معالجة الصحة النفسية للأفراد ذوي المشاكل النفسية التي لا يمكن أن تنتظر موعد مراجعة نظامي. التدخل أثناء حالات الاضطراب يمكن أن يدوم لغاية 8 ساعات ويمكن أن يتوفر في العيادة أو مكتب موافر الخدمات أو على الهاتف أو في المنزل أو مجلس اجتماعي. أما التحكم بالحالات الطارئة وتثبيتها فقد تستغرق لغاية 20 ساعة وتتوفر في عيادة أو موقع آخر.

**خدمات المعالجة المنزلية للمسنين** – توفر هذه الخدمات معالجات صحة نفسية للأشخاص الذين يسكنون في مساكن مرخصة توفر خدمات منزلية للأفراد ذوي الأمراض النفسية. تتوفر هذه الخدمات على مدار 24 ساعة في اليوم، سبعة أيام في الأسبوع. لا تغطي Medi-Cal كلفة الغرفة والطعام إن كانت في مقر يوفر خدمات المعالجة المنزلية للبالغين.

**خدمات المعالجة المنزلية الطارئة** – توفر هذه الخدمات معالجات صحة نفسية للأفراد الذين يعانون من حالات نفسية عصبية وليس بحالتهم تعقيدات طبية تتطلب العناية من الممرضة. تتوفر الخدمات على مدار 24 ساعة في اليوم، سبعة أيام في الأسبوع في موقع مرخص يوفر خدمات معالجة طارئة للأفراد ذوي الأمراض النفسية. لا تغطي Medi-Cal كلفة الغرفة والطعام إن كانت في مقر يوفر خدمات المعالجة المنزلية للبالغين.

**المعالجة النهارية المشددة** – هذا البرنامج المصمم لمعالجة أمور الصحة النفسية للمجموعات الذين قد يتطلب الأمر منهم أن يكونوا في المستشفى أو في مركز عناية يعمل على مدار 24 ساعة. يدوم هذا البرنامج مدة 3 ساعات على الأقل كل يوم. يمكن للأفراد الذهاب إلى منزلهم في المساء. ويتضمن البرنامج نشاطات بناء المهارات (مثل التعامل مع الناس والتعاشق وما شابه) وجلسات نشاطات (كالفن والترفيه والموسيقى والرقص وغيره) إضافة إلى المعالجة النفسية.

**إعادة تأهيل نهاري** – هذا البرنامج المصمم لمعالجة أمور الصحة النفسية لتحسين أو صيانة أو إعادة الثقة والأهمة. صمم البرنامج لمساعدة الأفراد الذين يعانون من الأمراض النفسية في التعلم وتطوير المهارات، ومدة البرنامج ثلاثة ساعات يومياً على الأقل. يذهب الأفراد إلى منزلهم في المساء، ويتضمن البرنامج نشاطات بناء المهارات (مثل التعامل مع الناس والتعاشير وما شابه) وجلسات نشاطات (كالفن والترفيه والموسيقى والرقص وغيره).

**خدمات المعالجة النفسية للمرضى المقبولين في المستشفى** – تقدم هذه الخدمات في المستشفى حيث يمكن المريض طول الليل بسبب حالة نفسية طارئة أو لأنه يحتاج إلى علاج صحة نفسي لا يمكن تقديمه إلا في المستشفى.

**خدمات مرافق الصحة النفسية** – تقدم هذه الخدمات في مرافق مجهزة كتجهيز المستشفيات حيث يمكن المريض طول الليل إما بسبب حالة نفسية طارئة أو لأنه يحتاج إلى علاج صحة نفسي لا يمكن تقديمه إلا في مرافق مشابهة. يجب أن يكون هناك اتفاق بين مرافق المعالجة النفسية والمستشفى أو العيادة لتفي بمتطلبات الصحة للأشخاص الذين يقبلون فيها.

تتضمن هذه الخدمات العمل الذي يقدمه مزود الخدمة لجعل النشاطات المقدمة للأفراد أكثر منفعة. تتضمن مثل هذه النشاطات تقييم طبيعة الخدمات التي يحتاجها الفرد ومدى فعالية الخدمات، إضافة إلى تطوير خطة لمعرفة أهداف معالجة الصحة النفسية للفرد وتحديد الخدمات المطلوبة. والتعامل بشكل مشترك مع شخص مهم للفرد أو مع أحد من أفراد عائلته (إن وافق الشخص على ذلك) في حالة أن ذلك يساعد الشخص على تحسين أو صيانة الحالة النفسية.

## الأطفال والمراهقين والشباب

كيف أعرف أن الطفل يحتاج المساعدة؟

بالنسبة للأطفال من سن الولادة إلى سن الخامسة، هناك إشارات يمكنها أن تدل

على الحاجة لخدمات الصحة النفسية المختصة، بما في ذلك:

- الآباء الذين يشعرون بأنهم تحت ضغط في دورهم كأباء أو يعانون من مشاكل نفسية
- وجود مصدر ضغط كبير في العائلة، مثل الطلاق أو موت أحد الأقارب
- الإدمان على الكحول أو المخدرات من قبل أحد أفراد العائلة
- تصرف صعب أو غير طبيعي من قبل الطفل
- وجود عنف أو اضطراب في المنزل

إن بدت إحدى الظروف المذكورة في منزل يتواجد فيه طفل حتى سن الخامسة فربما يتطلب ذلك خدمات الصحة النفسية. يجب عليك مراجعة مركز الصحة النفسية للضاحية لطلب المزيد من المعلومات وإجراء تقييم للخدمات لمعرفة ما إن كان باستطاعة المركز مساعدتك.

بالنسبة للأطفال الذين هم في سن المدرسة، تتضمن القائمة التالية بعض الإشارات التي يمكنها مساعدتك في تقييم ما إن يحتاج الطفل إلى خدمات الصحة النفسية. فإن كان طفلك:

- يبدي تغييرات غير طبيعية في المشاعر أو التصرف
- ليس لديه أصدقاء أو يعاني من صعوبات في التعامل مع أطفال آخرين
- أداءه المدرسي ضعيف، أو أنه لا يذهب للمدرسة أو لا يريد حضور الدروس
- يعاني من حوادث صغيرة أو أمراض
- شديد الخوف
- شديد الجراءة
- لا يريد أن يبقى بعيدا عنك
- يعاني من أحلام مزعجة
- يعاني من الصعوبة في النوم، أو يستيقظ في الليل أو يصمم على النوم معك

- يرفض أن يبقى وحيدا مع أحد أفراد العائلة أو صديق أو يتصرف بغرابة عند وجود أحد أقارب العائلة أو صديق
- يبدي مشاعره بشكل غير ملائم أو يلقي تعليقات جنسية أو تصرفات غير ملائمة
- يصبح غضبا أو حزينا بشكل مفاجئ
- يرفض تناول الطعام
- يبكي بشكل كثير

يمكنك الاتصال بمركز الصحة النفسية للضاحية لتقييم ما إن كان طفلكم يعاني من ظاهرة من الظواهر المذكورة. وإن كان الطفل مؤهل لخدمات Medi-Cal ودل التقييم على لزوم الخدمات للصحة النفسية للطفل فسيقوم مركز الصحة النفسية بترتيب حصول طفلكم على الخدمات.

## كيف أعرف متى يحتاج الشاب أو المراهق للمساعدة؟

الناشئين والمراهقين (ما بين سن 12 إلى 18) معرضين لضغوط كثيرة تواجه المراهقين. فالناشئين ما بين الثانية عشر والثامنة عشر من العمر هم في سن تحول ويتعاملون مع الضغوط المحيطة. وبما أنهم في سن قانونية فيمكنهم طلب الخدمات كالكبار.

قد تكون بعض التصرفات من الشباب والمراهقين متعلقة بالتغيرات الفيزيولوجية التي تحدث في تلك المرحلة. فالشباب يبدأون في تأسيس الهوية الذاتية والتحول من الاعتماد على الآباء إلى الاستقلال. وأحيانا يجابه الآباء أو الأصدقاء المعنيين أو حتى الشاب صعوبة في تحديد هوية التصرف العادي وما هي أعراض المشاكل النفسية أو العاطفية التي تتطلب المساعدة المحترفة.

تبدأ بعض الأمراض النفسية في السنين بين 12 – 21. وتدل القائمة أدناه ما إن كان الشاب يحتاج إلى المساعدة. إن استمرت إحدى الأعراض لفترة من الزمن فهذا دليل على أنها قد تكون مشكلة كبيرة تحتاج للعلاج. فإن كان الشاب:

- يبدي انسحابا من نشاطات العائلة أو الأصدقاء أو النشاطات العادية
- يبدي تقلص في حجم النشاطات الدراسية
- لا يكثر لمظهره
- يبدي اختلافا ملحوظا في الوزن

- يهرب من المنزل
- يبدي تصرفات متحدية أو عنيفة
- به أعراض ظاهرة دون أمراض ملحوظة
- يدمن الكحول أو المخدرات

يمكن للأباء أو المراهقين أو من يزودهم بالخدمات الاتصال بمركز الصحة النفسية للضاحية للحصول على تقييم يبين ضرورة خدمات الصحة النفسية. وبفضل كونهم شباب، يمكن للأفراد (ما بين سن 18 إلى 20) طلب التقييم من مركز الصحة النفسية للضاحية. وإن كان الشاب مؤهل لخدمات Medi-Cal ونل التقييم على الحاجة لخدمات الصحة النفسية فسيقوم مركز الصحة النفسية للضاحية بترتيب حصولهم على تلك الخدمات

## ما هي الخدمات المتوفرة؟

نفس الخدمات المتوفرة للكبار تكون متوفرة للأطفال والشباب والمراهقين. هذه الخدمات تتضمن خدمات الصحة النفسية، وخدمات دعم الأدوية، وخدمات إدارة القضايا المختصة، والتدخل عند الطوارئ، وتثبيت حالة الأزمات، والمعالجة اليومية الممتدة، والشقاء اليومي، والمعالجة المنزلية للكبار، والمعالجة المنزلية للأحوال الطارئة، وخدمات المعالجة النفسية في المستشفى وخدمات المعالجة النفسية في المرافق الصحية. كما توفر الخطة النفسية للضاحية خدمات إضافية متاحة فقط للأطفال والمراهقين والشباب دون الحادية والعشرين من العمر المذهلين لخدمات كاملة من Medi-Cal (الخدمات الكاملة لـ Medi-Cal تعني أنها ليست محصورة فقط على أنواع محددة من الخدمات مثل خدمات الإسعاف فقط)؟

كل خطة صحة نفسية للضاحية تختلف بشكل طفيف عن غيرها من حيث أنواع الخدمات التي توفرها، لذلك يرجى مراجعة القسم الأمامي لهذا الكتيب لمزيد من المعلومات، أو اتصل برقم الهاتف المجاني لمكتب خطة الصحة النفسية للضاحية واطلب المزيد من المعلومات.

## هل هناك خدمات خاصة

### متوفرة للأطفال والشباب والمراهقين؟

هناك خدمات خاصة متوفرة من خطة الصحة النفسية للضاحية للأطفال والشباب والمراهقين تدعى خدمات التخصيص والكثف الدوري المبكر والمعالجة للصحة النفسية المختصة. هذه الخدمات تتضمن خدمات علاج التصرف الذي يتم شرحه في القسم التالي، كما تتضمن خدمات جديدة يتم تحليدها من قبل الخبراء في مجال الصحة النفسية ويكون لها فعالية. تتوفر هذه الخدمات من خطة الصحة النفسية للضاحية إن كانت ضرورية لتصحيح أو تحسين الصحة النفسية للشخص دون سن الحادية والعشرين والذي يكون مؤهلاً للحصول على المجال الكامل لخدمات Medi-Cal ويكون به مرض نفسي تغطيه خطة الصحة النفسية للضاحية (راجع الصفحة 10 لمعلومات حول الأمراض النفسية التي تغطيها خطة الصحة النفسية للضاحية).

لا يتطلب من خطة الصحة النفسية للضاحية أن توفر هذه الخدمات الخاصة إن قررت أن الخدمات العادية التي توفرها تفي بمتطلبات الطفل أو المراهق أو الشاب. كما وأن خطة الصحة النفسية للضاحية ليست مرعومة على توفير مثل هذه الخدمات في المنزل أو في موقع اجتماعي إن قررت أن الكلفة الإجمالية لتوفير الخدمات الخاصة في المنزل أو الموقع الاجتماعي تكون أكبر من توفير خدمات مثيلة في مرفق صحي مزهّل و بنفس مستوى العناية.

## ما هي خدمات علاج التصرف السلوكي؟

خدمات علاج التصرف السلوكي هي نوع من خدمات العناية النفسية المختصة المتوفرة من كل خطة صحة نفسية للضاحية إن كنت تعاني من مشاكل عاطفية عسيرة. يجب أن تكون دون سن 21 ويكون لديك المجال الكامل من خدمات Medi-Cal لتحصل على خدمات علاج التصرف.

- إن كنت تسكن في البيت فيمكن لموظفي خدمات علاج التصرف أن يعملوا معك عن قرب لتخفيف مشاكل التصرف و لتجنب الحاجة للذهاب إلى مستوى أعلى من العناية مثل الذهاب إلى مأوى للأطفال أو المراهقين أو الشباب الذين يعانون من مشاكل عاطفية كبيرة.
- إن كنت تسكن في مأوى خاص بالأطفال أو المراهقين أو الشباب الذين يعانون من مشاكل عاطفية كبيرة فسيحصل معك موظف خدمات علاج التصرف لتتمكن من الانتقال إلى مستوى عناية أقل كمنزل للنقااة المؤقتة. تساعدك خدمات علاج التصرف أنت أو عائلتك أو ولي الأمر في تعلم الطرق المختلفة في كيفية التحكم بالتصرف و سبل تحسين التصرفات التي تساعدك على النجاح إلى حين تستغني عن خدمات مركز علاج التصرف. سيكون أمامك أنت وعائلتك وولي الأمر أو المسؤول عن رعايتك خطة تبيّن ما سيفعله مركز علاج التصرفات لمساعدتك بوسع موظف علاج التصرف أن يعمل معك في معظم الأماكن التي تحتاج فيها المساعدة حيث يتواجد مشاكل في التصرف، ويتضمن ذلك المنزل أو منزل النقااة أو المدارس أو برامج العلاج النهاري و في مناطق اجتماعية أخرى.

## من يستطيع الحصول على خدمات علاج التصرف السلوكي؟

قد تكون قادرا على الحصول على خدمات علاج التصرف السلوكي إذا كان لديك المجال الكامل من خدمات Medi-Cal، وكنت دون سن 21، وكنت تعاني من مشاكل عاطفية عسيرة، و:

- كنت تقم في بيت جماعي للأطفال أو الشباب أو المراهقين ذوي المشاكل العاطفية (أحيانا تصنف هذه البيوت بأنها Rate Classification Level (RCL رقم 12 أو 13 أو 14) أو
- كنت تقم في مستشفى للأمراض النفسية، أو في مبنى تريض مختص في معالجة الأمراض النفسية أو مركز شفاه للأمراض النفسية (وتدعى هذه الأماكن أيضا مرافق معالجة الأمراض النفسية)، أو
- كنت بصدد العيش في بيت جماعي للأطفال (مصنف RCL رقم 12 أو 13 أو 14) أو مستشفى للأمراض النفسية، أو
- دخلت المستشفى خلال السنتين الماضيتين بحالة إسعاف للأمراض النفسية.

## هل هناك أشياء أخرى يجب أن تحدث لكي أتمكن من الحصول على خدمات علاج التصرف السلوكي؟

نعم، يجب أن تكون حاليا خدمات صحة نفسية مختصة أخرى، فخدمات علاج التصرف السلوكي تضيف إلى خدمات الصحة النفسية المختصة الأخرى ولا تحل محلها. وبما أن خدمات علاج التصرف السلوكي مؤقتة فإن الخدمات المختصة الأخرى لا تزال مطلوبة لمنع المشاكل من الاستفحال بعد انتهاء خدمات علاج التصرف السلوكي.

### خدمات علاج التصرف السلوكي لا تقدم إن كان سبب الحاجة إليها:

- فقط لمساعدتك على إتباع أمر من المحكمة أثناء فترة التهذيب
- فقط لتوفير الحماية الشخصية لك أو للأشخاص الآخرين
- فقط لتسهيل الأمور عليك وعلى عائلتك وولي أمرك ومدرسيك
- فقط لمساعدك في التصرفات التي لا تعتبر جزءا من مشاكل الصحة النفسية

لا يمكنك الحصول على خدمات علاج التصرف السلوكي عندما تكون في مستشفى الأمراض النفسية، ولا في مراكز الأمراض النفسية ولا في بيت الأحداث. إن كنت في مستشفى الأمراض النفسية أو في مراكز معالجة الأمراض النفسية فيمكن تسريحك بشكل مبكر من المستشفى أو مركز معالجة الأمراض النفسية وذلك لأن خدمات معالجة التصرف السلوكي يمكن إضافتها إلى الخدمات المختصة لمساعدتك في البقاء في مستوى عناية مخفف (كالمنزل أو المنزل الاجتماعي).

## كيف أحصل على خدمات علاج التصرف السلوكي؟

إن كنت تظن أنك تحتاج لخدمات علاج التصرف السلوكي فاسأل الطبيب النفسي أو المعالج أو مدير القضية إن كنت تتعامل مع واحد، أو اتصل بخطة الصحة النفسية للضاحية لطلب الخدمة. ويمكن أيضا لأحد أعضاء العائلة أو ولي الأمر أو من يزود الخدمة أو الطبيب أو الطبيب النفسي أو مستشار الشؤون الاجتماعية الاتصال وطلب معلومات حول خدمات علاج التصرف السلوكي أو أية خدمات علاج نفسي مختص. وبمقدورك أيضا الاتصال بخطة الصحة النفسية لتحصل على المزيد من المعلومات.

### من يقرر أنني أحتاج لخدمات علاج التصرف السلوكي وأين أحصل عليهم؟

تقرر خطة الصحة النفسية إن كنت بحاجة إلى خدمات صحة نفسية مختصة بما في ذلك خدمات علاج التصرف السلوكي. ويقوم عادة أحد موظفي خطة الصحة النفسية للضاحية بالتحدث معك أو مع أفراد عائلتك أو ولي أمرك أو من يوفر لك الخدمات أو أي شخص آخر مهم في حياتك ويحاول إنشاء خطة علاج لكافة خدمات الصحة النفسية التي تحتاجها بما في ذلك علاج التصرف السلوكي، إن جعت الحاجة إليه. ربما يستغرق الأمر لقاء أو اثنين وجها لوجه، وأحيانا أكثر. إن احتجت لخدمات علاج التصرف السلوكي سيتم تخصيص أحد الأفراد ليكون المسؤول عن توفير خدمات علاج التصرف السلوكي.

## ما الذي يجب أن تحتويه خطة علاج التصرف السلوكي الخاصة بي؟

تفصل خطة علاج التصرف السلوكي الخاصة بك مشاكل التصرف الواجب تغييرها وما الواجب على الموظف المسؤول عن توفير خدمات علاج التصرف السلوكي وأحد أفراد عائلتك أو ولي أمرك أو مزود الخدمات عمله عند تقديم خدمات علاج التصرف السلوكي. تبين الخطة عدد ساعات العلاج في اليوم وعدد الأيام في الأسبوع سيعمل معك موظف علاج التصرف السلوكي أو مع عائلتك أو ولي أمرك أو من يوفر لك الخدمة. قد تكون ساعات علاج التصرف السلوكي أثناء ساعات النوم النهاري أو في الصباح الباكر أو في المساء أو الليل. وأيام العلاج ربما تكون في أيام الأسبوع أو أثناء عطلة نهاية الأسبوع. تبين خطة علاج التصرف السلوكي المدة التي ستلتقي خلالها العلاج، ويتم مراجعة الخطة بشكل منتظم. وربما يتطلب الأمر زيادة مدة خطة علاج التصرف السلوكي إن أبدى تقييم العلاج أنك تحرر عندما ملحوظا وتتطلب المزيد من الوقت.

## متطلبات الضرورات الطبية

### ما هو تعريف الضرورات الطبية ولماذا تعد أمرا هاما؟

من أحد شروط استلام خدمات الصحة النفسية المختصة عن طريق خطة الصحة النفسية للضاحية التي تسكن فيها هي أمور تدعى الضرورات الطبية. ونعني بذلك أن يقوم الطبيب أو أحد المختصين بمعالجة الأمراض النفسية بالتحدث معك لمعرفة ما إن وجد هناك دواع طبية للمعالجة وتقديم الخدمات و ما إن كنت مثل تلك الخدمات ستساعدك في حال حصولك عليها.

يعتبر التعبير "الضرورات الطبية" أمرا مهما لأنه يساعدك على معرفة طبيعة الخدمات التي قد تحصل عليها وكيف يمكنك الحصول عليها. و عندما يتم تحديد المشكلة بأنها تقع ضمن تعريف "الضرورات الطبية" فهذا يساعد على تسهيل مرحلة حصولك على خدمات الصحة النفسية المختصة.

### ما هي متطلبات الضرورات الطبية لتغطية تكاليف خدمات المعالجة النفسية المختصة ما عدا خدمات المستشفى العادية؟

كجزء من مرحلة تقدير مدى احتياجك لخدمات المعالجة النفسية المختصة، تقوم خطة الصحة النفسية للضاحية بالتعاون معك ومع مزود الخدمة لمعرفة ما إن كانت الحالة تقع ضمن تعريف الضرورات الطبية حسبما نرخصه سابقا. ويساعدك هذا القسم في معرفة كيف تقوم الخطة باتخاذ قرارها.

لا داعي أن يكون عندك تشخيص لمرض نفسي محدد لتطلب المساعدة. تقوم خطة الصحة النفسية للضاحية بمساعدتك هذه المعلومات عن طريق إجراء "تقييم". وهناك أربعة شروط تنظر إليها الخطة لتقرر ما إن كانت الخدمات مطلوبة للحصول عليها عن طريق خطة الصحة النفسية للضاحية:

لا داعي أن يكون عندك تشخيص لمرض نفسي محدد لتطلب المساعدة. تقوم خطة الصحة النفسية للضاحية بمساعدتك هذه المعلومات عن طريق إجراء "تقييم". وهناك أربعة شروط تنظر إليها الخطة لتقرر ما إن كانت الخدمات مطلوبة للحصول عليها عن طريق خطة الصحة النفسية للضاحية:

(1) يجب أن يتم تشخيصك من قبل خطة الصحة النفسية بأن لديك واحد أو أكثر من الأمراض النفسية التالية:  
دليل التشخيص والإحصائيات، النسخة الرابعة، كما هو منشور من قبل الجمعية الأمريكية للأطباء النفسيين:

- قصر في التطور السلوكي ما عدا حالات مرض تطور الدماغ
- التصرف المضطرب و ظاهرة نقص الانتباه

- اختلال في الطعام بالنسبة للرضع وصغار السن
- اضطراب في استنتاج القرار
- مشاكل أخرى في مرحلة الطفولة والمراهقة
- ازدواجية الشخصية أو أمراض نفسية مشابهة
- اختلاف في المزاج
- زيادة في القلق
- الأعراض الطبية المفتعلة
- مشاكل في التفريق بين الحقيقة والوهم
- مشاكل في التمييز
- الانحراف الجنسي
- مشاكل في معرفة الجنسية
- مشاكل في الطعام
- مشاكل تحكم لم تصنف في مواقع أخرى
- مشاكل في التأقلم
- مشاكل في الشخصية بما في ذلك مشاكل عدم الاختلاط مع الناس
- مشاكل حركية تسببها الأدوية

و

## (2) أن تكون تعاني من واحدة من المشاكل التالية على الأقل وذلك بعد التشخيص الرسمي:

- صعوبة بالغة في وظيفة من وظائف الحياة الهامة
- احتمال تدهور الأداء في وظيفة من وظائف الحياة
- فيما عدا ما تم بيانه في القسم الخاص بالأشخاص دون الحادية والعشرين من العمر، احتمال عدم استمرار تطور الطفل كما يجب.

و

## (3) التوقع أن تكون المعالجة المقترحة:

- ستقل المشكلة بشكل كبير
- ستمنع التدهور الكبير في أداء وظيفة هامة من وظائف الحياة
- تسمح للطفل بأن يستمر تطوره بما يلائم

**(4) لن تتجاوب الحالة مع العلاج المبني على معالجة صحية**  
عند الرفاء بمتطلبات الضرورات الطبية المذكورة، تكون موهلا للحصول على خدمات  
من خطة الصحة النفسية للضاحية.

**مرورات الطبية اللازمة لتغطية تكاليف خدمات الصحة النفسية المخد  
لحادية والعشرين من العمر؟**

من الحادية والعشرين، وكان لديك خدمة Medi-Cal بمجال كامل وكنت تعاني من إحدى التشخيص  
تعي بالمتطلبات المبينة في البندين (2) و (3) أعلاه فستعمل خطة الصحة النفسية للضاحية معك  
، كانت خدمات العلاج النفسي ستصحح أو تحسن الصحة النفسية لك. فإن كانت تلك الخدمات قد  
وافقت خطة الصحة النفسية للضاحية على هذه الخدمات.

**ما هي الضرورات الطبية للتعويض عن تكاليف خدمات المعالجة النفسية للمرضى الذين يقبلون  
في المستشفى؟**

من إحدى الطرق التي تستعين بها خطة الصحة النفسية للضاحية عند تقدير ضرورة بقائك أثناء الليل في المستشفى لمعالجة الحالات  
النفسية هو مدى الضرورة الطبية للمعالجة. فإن كانت الضرورة الطبية ملحة كما يبيناه فيما سبق فستقوم الخطة بدفع تكاليف بقائك في  
المستشفى. يتم إجراء تقييم للمساعدة في اتخاذ القرار.

عندما تقوم أنت و خطة الصحة النفسية للضاحية أو مزود خدمات الصحة النفسية بخطط قبورك في المستشفى، تُقدّر خطة الصحة النفسية للضاحية ضرورة الحاجة قبل ذهابك إلى المستشفى. وفي أغلب الأحيان، يذهب الناس إلى المستشفى في حالة الطوارئ وتقوم خطة الصحة النفسية للضاحية والمستشفى بالعمل معا لتقدير الضرورة الطبية. لا داعي عليك أن تقلق حول إن كانت الخدمات ضرورية طبييا أم لا عندما تذهب إلى المستشفى في حالة إسعاف (راجع قسم ولاية كاليفورنيا في الصفحة 6 لمزيد من المعلومات حول كيف نغطي أمور حالات الإسعاف).

## إن كان عندك مرض نفسي أو أعراض مرض نفسي وتعذر معالجتك بشكل سليم في مستوى عناية أقل، ويسبب المرض النفسي أو أعراضه:

- كنت تشكل خطرا حاليا على نفسك أو الآخرين أو احتمال إلحاق الضرر بالمتلكات
- كنت ممنوعا عن توفير أو استخدام الطعام أو اللباس أو المأوى
- كنت تشكل خطرا حقيقيا على صحتك
- عانيت من تدهور ملحوظ في مقدرتك على الأداء، و
- كنت تحتاج إلى تقييم نفسي أو علاج طبي أو علاج آخر لا يمكن توفيره إلا في المستشفى

## ستدفع خطة الصحة النفسية للضاحية لقاء المدة المطولة لبقائك في المستشفى أثناء العلاج النفسي إن كان لديك واحدا مما يلي:

- استمرار وجود الضرورة الطبية كما هو مبين أعلاه
- ظهور حساسية شديدة وخطرة للأدوية أو الإجراءات أو العلاج مما يتطلب استمرار البقاء في المستشفى
- ظهور مشكلة جديدة تفي بمتطلبات الضرورة الطبية
- الحاجة لاستمرار التقييم الطبي أو المعالجة التي يمكن توفيرها فقط في مستشفى أمراض نفسية

يمكن لخطة الصحة النفسية للضاحية أن تسرحك من المستشفى التي تقبلك طول الليل للعلاج النفسي عندما يقرر الطبيب أن حالتك استقرت. وهذا عادة عندما لا يتوقع الطبيب أن تسوء حالتك إن تم نقلك خارج المستشفى.

# ملاحظة باتخاذ قرار

## ما هي ملاحظة اتخاذ القرار؟

ملاحظة اتخاذ القرار هي عبارة عن استمارة تستخدمها خطة الصحة النفسية للضاحية التي تقيم فيها لتخبرك متى تتخذ الخطة قرارا حول ما إن كنت ستستلم خدمات الصحة النفسية المختصة من Medi-Cal. و تخبرك أيضا ملاحظة اتخاذ القرار إن لم يتم حل الشكوى أو الاستئناف أو الطلب المستعجل في وقته، أو إن لم تستلم الخدمات ضمن الإطار الزمني الذي توقعته خطة الصحة النفسية للولاية.

## متى أستلم ملاحظة اتخاذ القرار؟

### ستستلم ملاحظة اتخاذ القرار:

- إن قررت خطة الصحة النفسية أو أحد مزودي خدماتها أنك غير مؤهل لتلقي أي من خدمات الصحة النفسية المختصة بموجب Medi-Cal لأنك لا تفي بمتطلبات الضرورة الطبية. راجع الصفحة 17 لمعلومات حول الضرورة الطبية.
- إن ظن مزود الخدمة أنك بحاجة لخدمات الصحة النفسية المخصصة وطلب من خطة الصحة النفسية للضاحية الموافقة لكن الخطة أجابت بالرفض على طلب مزود الخدمة أو قامت بتغيير نوع أو تردد الخدمة. في أغلب الأحيان، ستستلم رسالة إشعار قبل استلامك للخدمات لكن قد تصلك الملاحظة بعد أن تتلقى العلاج أو أثناء تقديمه. إن استلمت ملاحظة القرار بعد أن تلقت الخدمة فلا داعي لأن تدفع لقاء الخدمة.
- إن طلب مزود الخدمة خطة الصحة النفسية للضاحية وطلبت الخطة مزيدا من المعلومات لاتخاذ قرار ولم تتمكن من إتمام الموافقة في الوقت المحدد.
- إن لم توفر خطة الصحة النفسية للضاحية الخدمات التي تتطلبها بناء على الموعد الزمني الذي وضعته لك، اتصل بمكتب خطة الصحة النفسية للضاحية لمعرفة ما إن وضعت موعدا زمنيا لمعالجتك.
- إن رفعت شكوى إلى مكتب خطة الصحة النفسية للضاحية ولم ترد الخطة عليك برسالة مكتوبة تعلمك فيها بقرارها خلال 60 يوم. انظر الصفحة 28 لمزيد من المعلومات حول طلبات الشكوى.
- إن رفعت طلب استئناف إلى مكتب خطة الصحة النفسية للضاحية ولم ترد الخطة عليك برسالة مكتوبة تعلمك فيها بقرارها خلال 45 يوم، أو إن رفعت شكوى مستعجلة، خلال 3 أيام دوام. انظر الصفحة 23 لمزيد من المعلومات حول طلب الاستئناف.

## هل سأسلم ملاحظة باتخاذ قرار دوما عندما لا أتلقى الخدمات التي أريدها؟

هناك بعض الحالات التي لا تسلم خلالها ملاحظة باتخاذ قرار. إن لم تتفق أنت ومزود الخدمة على الخدمات التي تطلبها فلن تسلم ملاحظة باتخاذ القرار من مكتب خطة الصحة النفسية. و إن كنت تظن أن خطة الصحة النفسية للضاحية لا توفر لك الخدمات بسرعة مناسبة ولم تضع الخطة جدول زمني فلن تسلم ملاحظة باتخاذ قرار.

و يمكنك رفع طلب استئناف لدى مكتب خطة الصحة النفسية للضاحية أو إن أتممت مراحل الاستئناف فيمكنك طلب جلسة استماع عادل لقضيتك عند حدوث هذه الأمور. تتوفر معلومات حول كيفية رفع طلبات الاستئناف أو طلب جلسة الاستماع العادل لقضيتك في هذا الكتيب بدءاً من الصفحة 22. كما و تتوفر المعلومات أيضا في مكتب مزودي الخدمة.

## ماذا تخبرني ملاحظة اتخاذ القرار؟

ستخبرك ملاحظة اتخاذ القرار بما يلي:

- ما الذي فعلته خطة الصحة النفسية للضاحية والذي له تأثير على مقدرتك في تلقي الخدمات.
- تاريخ بدء نفاذ القرار وسبب اتخاذ الخطة له.
- القواعد الفيدرالية أو قواعد الولاية التي اتبعتها خطة الصحة النفسية للضاحية عند اتخاذها للقرار.
- ما هي الحقوق المتاحة لك إن لم توافق على ما فعلته الخطة.
- كيف ترفع طلب استئناف إلى خطة الصحة النفسية للضاحية.
- كيف تطلب جلسة سماع عادل لقضيتك.
- كيف تحصل على المساعدة في تقديم طلب استئناف مستعجل أو طلب جلسة سماع مستعجلة.
- كيف تحصل على المساعدة في تعبئة طلب الاستئناف أو طلب جلسة سماع عادل لقضيتك.
- المدة المتوفرة أمامك لرفع طلب استئناف أو طلب جلسة سماع عادل.
- إن كنت مؤهلاً لاستمرار تلقي الخدمة أثناء انتظارك لجلسة سماع عادل لقضيتك.
- متى يجب أن ترفع طلب جلسة سماع عادل لقضيتك إن أردت استمرار الخدمات.

## ما الذي يجب أن أفعله عندما اسلم ملاحظة اتخاذ القرار؟

عندما تسلم ملاحظة اتخاذ القرار عليك قراءة كافة المعلومات على الاستمارة بشكل جيد. وإن لم تفهم الاستمارة فبمقدور مكتب خطة الصحة النفسية للضاحية مساعدتك. ويمكنك أيضا أن تطلب من شخص آخر أن يساعدك.

إن كانت ملاحظة اتخاذ القرار تخبرك أن بمقدورك الاستمرار بتلقي الخدمات أثناء الانتظار لاتخاذ قرار جلسة الاستماع العادل لقضيتك، فيجب عليك طلب جلسة سماع عادل لقضيتك خلال 10 أيام من تاريخ إرسال الملاحظة إليك بالبريد أو أعطيت إليك شخصياً، وإن أرسلت الملاحظة إليك منذ أكثر من 10 أيام قبل التاريخ النافذ لتغيير الخدمة فيجب أن تطلب جلسة الاستماع قبل التاريخ النافذ للتغيير.

## مراحل حل المشاكل

ماذا أفعل إن لم أتلقى الخدمات التي أريدها من خطة الصحة النفسية للضاحية؟  
تتبع خطة الصحة النفسية للضاحية طرقاً تتعامل فيها مع المشاكل التي تتعلق بخدمات الصحة النفسية المختصة التي تتلقاها. تدهى هذه الطرق مراحل حل المشاكل وقد تتضمن:

- 1- مرحلة الشكوى – وهي تعبير عن عدم الرضى بأي ناحية من نواحي خدمات الصحة النفسية المخصصة ولم تكن من أحد المشاكل المشمولة من قبل مراحل الاستئناف وجلسات الاستماع العادل.
- 2- مرحلة الاستئناف – وهو مراجعة للقرار (سواء كان رفض أو تغيير الخدمات) الذي تم اتخاذه حول خدمات الصحة النفسية المخصصة من قبل خطة الصحة النفسية للضاحية أو مزود الخدمات. ويمكنك أيضاً بعد إتمام مرحلة حل المشكلة مع خطة الصحة النفسية أن تطلب:
- 3- مرحلة جلسة الاستماع العادل للقضية – وهو مراجعة للتحقق من أنك تتلقى خدمات الصحة النفسية التي هي مؤهل لها بموجب برنامج Medi-Cal.

توفر خطة الصحة النفسية للضاحية استمارات شكوى واستئناف وظروف بريدية مسبقة دفع الأجرور في كافة مواقعها وليس عليك أن تسأل أحداً لتحصل على هذه الاستمارات والظروف. يجب على خطة الصحة النفسية للضاحية أن تلتصق إعلانات تشرح مراحل الشكوى والاستئناف في مواقع متوفرة عند كافة مقرات مزودي الخدمة وأن توفر خدمات الترجمة اللغوية دون مقابل، وأرقام هاتف مجانية لمساعدتك أثناء ساعات الدوام الرسمي.

لن يتم معاقبتك بسبب رفض طلب استئناف أو شكوى أو طلب جلسة سماع عادل لقضيتك، ولن يتخذ ذلك ضدك. وعند انتهاء مرحلة الشكوى أو الاستئناف، تقوم خطة الصحة النفسية للضاحية بإعلامك والآخرين المتعلقين بالقضية بالقرار المتخذ. وعند انتهاء جلسة الاستماع العادل لقضيتك، يقوم مكتب جلسات الاستماع العادل التابع للولاية بإخبارك أنت والآخرين المتعلقين بالقضية بالقرار المتخذ.

هل أستطيع الحصول على المساعدة في رفع طلب استئناف أو شكوى أو جلسة سماع عادل لقضيتي؟  
توفر خطة الصحة النفسية للضاحية لموظفين لشرح هذه المراحل ولمساعدتك في التبليغ عن المشاكل إما عن طريق طلب شكوى أو استئناف أو طلب سماع عادل لقضيتك. كما ويمكنهم مساعدتك في معرفة ما إن كنت مؤهل لما يسمى بالمرحلة المستعجلة حيث يتم مراجعة الطلب بسرعة أكثر بسبب حالتك الصحية والنفسية. ويمكنك تفويض شخص آخر ليعمل نيابة عنك بما في ذلك مزود الخدمات الصحية.

وماذا إن كنت أحتاج المساعدة في حل مشكلة مع خطة الصحة النفسية للضاحية لكن لا أريد رفع شكوى أو طلب استئناف؟

يمكنك الحصول على المساعدة من الولاية إن كنت تواجه صعوبة في إيجاد الموظفين الملانمين في مركز خطة الصحة النفسية للضاحية ليساعدوك في أمور نظام الخطة. تستخدم الولاية نظام خدمات الشكوى للصحة النفسية يمكنه أن يزودك بمعلومات حول كيفية عمل نظام خطة الصحة النفسية للضاحية ويشرح لك حقوقك والخيارات

المتاحة أمامك ويساعدك على حل المشاكل للحصول على الخدمات التي تطلبها ويدلك على أفراد آخرين في خطة الصحة النفسية أو في ضاحيتك والذين يمكنهم مساعدتك.

### مراحل الاستئناف (النظامي والمستعجل)

يكون مكتب خطة الصحة النفسية مسؤول عن السماح لك في طلب مراجعة للقرار الذي تم اتخاذه حول الخدمات المخصصة للصحة النفسية التي تتلقاها من قبل الخطة أو مزودي الخدمة. هناك طريقتين يمكنك فيها طلب المراجعة. إحداهما هو استخدام المرحلة النظامية والأخرى باستخدام المرحلة المستعجلة. استمارتي الطلب هاتين متشابهتان لكن هناك متطلبات خاصة لتكون مغولا للطلب المستعجل. وتكون المتطلبات الخاصة مبينة أدناه.

### ما هي مرحلة الاستئناف النظامية؟

الاستئناف النظامي هو طلب لمراجعة مشكلة واجهتها مع خطة الصحة النفسية للضاحية أو مزودي الخدمة وتعلقت برفض أو تغيير الخدمات التي تظن أنك تحتاجها. إن طلبت استئناف نظامي فقد يستغرق مكتب خطة الصحة النفسية للضاحية لغاية 45 يوم لمراجعة الطلب. وإن كنت تظن أن الانتظار لمدة 45 يوما قد يضع حياتك في مخاطر فيجب عليك طلب "استئناف عاجل".

## مميزات الاستئناف النظامي:

- يسمح لك برفع الطلب شخصياً أو على الهاتف أو كتابة. إن رفعت الطلب شخصياً أو عن طريق الهاتف فيجب عليك اتباعه بطلب خطي موقع. يمكنك الحصول على المساعدة في كتابة طلب الاستئناف. وإن لم تفعل ذلك فربما لن يتم حل مشكلتك. ويعتبر تاريخ رفع الطلب منذ أول مرة قدمت فيها الطلب شفويًا.
- يضمن أن لن يستخدم طلب الاستئناف ضدك أو ضد مزودي الخدمة لأي سبب من الأسباب.
- يسمح لك بتفويض شخص آخر أن يحل محلك، بما في ذلك مزودي الخدمة. وإن قمت بتفويض شخص أو طرف آخر ليحل محلك فقد يطلب منك مكتب خطة الصحة النفسية أن توقع على تفويض يسمح لها بإفشاء المعلومات لذلك الطرف.
- يسمح باستمرار المنافع المتوفرة لك بموجب طلبك للاستئناف بالمدة المناسبة، وهي عادة 10 أيام من تاريخ إرسال قرار الملاحظة بالبريد إليك. لا داعي لأن تدفع لقاء الخدمات المستمرة أثناء انتظارك لطلب الاستئناف.
- يضمن أن يكون الأفراد الذين يتخذون قرارات مؤهلين لعمل ذلك وليسوا متصلين بأي مستوى آخر لمراجعة الطلبات أو اتخاذ القرارات.
- يسمح لك أو لموكلك بمراجعة ملف القضية بما في ذلك السجل الطبي وأية وثائق أو سجلات أخرى تم اعتبارها أثناء مرحلة الاستئناف، وذلك قبل وأثناء مرحلة الاستئناف.
- يسمح لك بفرصة لعرض الأدلة والدعاوي الواقعية والقانونية سواء شخصياً أو كتابة.
- يسمح لك أو لموكلك أو المفوض القانوني لمستفيد متوفى أن ينضم كطرف في مرحلة الاستئناف.
- يخبرك أن الاستئناف يتم مرجعته وذلك بطريق رسالة خطية.
- يخبرك بحقك في طلب جلسة سماع عادل للولاية في أي وقت أثناء مرحلة الاستئناف.

متى يمكنني رفع طلب استئناف؟

يمكنك رفع طلب استئناف إلى مكتب خطة الصحة النفسية للضاحية:

- إن قرر مكتب خطة الصحة النفسية للضاحية أو أحد مزودي خدماتها أنك غير مؤهل لتلقي أي من خدمات الصحة النفسية المخصصة بموجب برنامج Medi-Cal لأنك لا تطابق مواصفات الضرورة الطبية. (راجع الصفحة 17 لمعلومات حول الضرورة الطبية).

- إن ظن مزود الخدمة الطبية أنك تحتاج لخدمة الصحة النفسية المتخصصة وطلب من مكتب خطة الصحة النفسية للضاحية أن يوافق على الخدمات ورفض مكتب الخطة الطلب أو قام بتغيير نوع الخدمات أو تكرارها.
- إن طلب مزود الخدمة من مكتب خطة الصحة النفسية الموافقة لكن المكتب طلب المزيد من المعلومات لاتخاذ قرار ولم تتم مرحلة الموافقة بالموعد المحدد.
- إن لم تزودك خطة الصحة النفسية بالخدمات بناء على جدول زمني مسبق التحديد من قبلها.
- إن لم تظن أن خطة الصحة النفسية للضاحية توفر لك الخدمات بسرعة تفي بمتطلباتك.
- إن لم يتم حل طلب الشكوى أو الاستئناف المستعجل بوقت مناسب.
- إن لم توافق أنت ومزود الخدمة على الخدمات التي تريدها.

### كيف أرفع طلب استئناف؟

انظر القسم الأمامي من هذا الكتيب لمعلومات حول كيفية رفع طلب استئناف إلى مكتب خطة الصحة النفسية. يمكنك الاتصال برقم الهاتف المجاني لمكتب خطة الصحة النفسية للضاحية (والمتمضمن في مقدمة الكتيب) للحصول على مساعدة في تعبئة الطلب. يوفر مكتب خطة الصحة النفسية مظروفات معنونة مسبق دفع أحورها البريدية في كافة مواقع مزودي الخدمات لترسل طلب الاستئناف.

### كيف أعرف أنه تم اتخاذ قرار بطلب الاستئناف الذي قدمته؟

يقوم مكتب خطة الصحة النفسية بإعلامك بإشعار خطي بالقرار الذي تم اتخاذه تجاه طلبك. ويحتوي الإشعار على المعلومات التالية:

- نتيجة مرحلة حل طلب الاستئناف
- تاريخ اتخاذ قرار طلب الاستئناف
- إن لم يتم حل طلب الاستئناف بشكل كامل لصالحك فسيحتوي الإشعار معلومات حول حرك في طلب جلسة سماع عادلة وإجراءات تعبئة طلب الجلسة.

هل هناك مدة محددة لتعبئة قرار الاستئناف؟

يجب عليك تعبئة طلب الاستئناف خلال 90 يوم من تاريخ النشاط الذي تود استئنافه عند استلامك للإشعار الخطي (انظر الصفحة). تذكر أنك لن تستلم إشعار كل مرة. وليس هناك مهلة محددة لرفع طلب استئناف عندما لا تستلم إشعار قرار ولذلك يمكنك تعبئة الطلب في أي وقت.

حتى سيتم التوصل إلى قرار حول طلب الاستئناف؟

يجب على مكتب خطة الصحة النفسية للضاحية أن يجيب على طلبك خلال 45 يوم من تاريخ استلامه لطلبك في الاستئناف. ويمكن إطالة هذه المدة لغاية 14 يوم إضافي إن طلبت التمديد أو إن شعر مكتب خطة الصحة النفسية أن هناك حاجة لمزيد من المعلومات وأن ذلك التأخير من صالحك. مثال عن متى يكون التأخير لصالحك هو عندما يظن مكتب خطة الصحة النفسية أنه يكون قادراً على الموافقة على طلبك إن استلم المزيد من المعلومات منك أو من مزود الخدمات.

ماذا إن لم أكن أستطيع الانتظار 45 يوماً لقرار الاستئناف؟

قد يكون طلب الاستئناف أسرع إن كان مؤهلاً لمتطلبات مرحلة المعالجة المستعجل. (يرجى مراجعة القسم المتعلق بالاستئناف المستعجل أدناه)

ما هو الاستئناف المستعجل

الاستئناف المستعجل هو طريقة أسرع لاتخاذ قرار حول طلب استئناف. تتبع إجراءات الاستئناف المستعجل مراحل مشابهة للاستئناف النظامي، لكن:

- يجب على طلب الاستئناف أن يفي بمتطلبات محددة
- يتبع إجراء الاستئناف المستعجل مهلة محددة مختلفة عن الاستئناف النظامي
- يمكنك عمل طلب شفوي للاستئناف المستعجل. ولا داعي لإرسال طلب الاستئناف المستعجل كتابة

متى يمكنني رفع طلب استئناف مستعجل؟

إن كنت تظن أن انتظار 45 يوم لطلب الاستئناف المستعجل قد يضع حياتك أو صحتك في خطر أو أنه يؤثر على مقدرتك على الحصول على أو صيانة النشاطات اليومية فيمكنك طلب استئناف مستعجل. إن وافق مكتب خطة الصحة النفسية أن طلبك يفي بالموصفات لأن يكون طلب مستعجل فسيقوم باتخاذ قرار خلال 3 أيام دوام رسمي بعد استلام طلب الاستئناف المستعجل. يمكن إطالة مدة الطلب 14 يوم إضافي إن طلبت هذا التمديد أو إن شعر مكتب خطة الصحة النفسية أنه يحتاج لمزيد من المعلومات وأن مثل هذا التأخير من صالحك. إن قام مكتب خطة الصحة النفسية بإطالة مدة الطلب، فسيرسل لك طلباً خطياً يبين فيه السبب.

إن شعر مكتب خطة الصحة النفسية أن طلبك للاستئناف لا يفي بمواصفات الطلب المستعجل فسيقوم بإعلامك على الفور بشكل شفوي ويرسل لك رسالة خطية خلال يومين. يتبع بعدها طلب استئنافك مدة الطلب النظامي كما هو مشروح سابقاً. إن لم توافق على قرار مكتب خطة الصحة النفسية بأن طلبك لا يفي بمتطلبات الطلب المستعجل فبإمكانك تقديم طلب شكوى (انظر وصف مراحل طلب الشكوى أدناه)

بمجرد أن يحل مكتب خطة الصحة النفسية طلب استئنافك المستعجل، يقوم بإعلامك أنت وكافة الأطراف المعنية شفويًا وكتابةً.

مراحل جلسة الاستماع العادلة للولاية  
(النظامي والمستعجل)

ما هي جلسة الاستماع العادل للقضية

جلسة الاستماع العادل التابع للولاية هو مراجعة مستقلة تقدمها مديرية الخدمات الاجتماعية لولاية كاليفورنيا لتضمن أنك ستلقى خدمات العناية الصحية النفسية المناسبة والتي تستحقها بموجب برنامج Medi-Cal.

## ما هي حقوقي في جلسة الاستماع العادل للولاية؟ لك الحق في ما يلي:

- في جلسة استماع أمام مديرية الخدمات الاجتماعية في ولاية كاليفورنيا (يدعى هذا الاستماع استماع عادل للولاية)
- أن يتم إخبارك عن كيفية طلب جلسة الاستماع العادل
- أن يتم إعلامك بالقواعد التي تنظم التوكيل في جلسة الاستماع العادل
- أن تستمر المنافع التي تتلقاها خلال مرحلة جلسة الاستماع العادل إن طلبت مثل هذه الجلسة خلال الفترة المحددة

### متى يمكنني رفع طلب لجلسة الاستماع العادل؟

#### يمكنك رفع طلب جلسة الاستماع العادل في الحالات التالية:

- إن أنعمت مرحلة الشكوى أو الاستئناف لدى خطة الصحة النفسية.
- إن قرر مكتب خطة الصحة النفسية أو أحد مزودي الخدمات المرتبطين معهم أنك غير مؤهل لاستلام الخدمات المختصة للصحة النفسية لأنك لا تفي بمتطلبات الضرورة الطبية (راجع الصفحة 17 لمزيد من المعلومات حول الضرورة الطبية)
- إن ظن مزود الخدمة أنك تحتاج للخدمات المختصة للصحة النفسية وطلب من مكتب خطة الصحة النفسية الموافقة لكن مكتب الخطة لم يوافق على طلب مزود الخدمة أو قام بتغيير الخدمات أو مدى تكرارها
- إن طلب مزود الخدمة من مكتب خطة الصحة النفسية الموافقة واحتاج مكتب الخطة إلى المزيد من المعلومات لاتخاذ قرار ولم يتم مراحل الموافقة في وقتها
- إن لم يوفر مكتب خطة الصحة النفسية الخدمات بناء على الجدول الزمني الذي حدده
- إن لم تكن تظن أن مكتب خطة الصحة النفسية يقدم لك الخدمات بسرعة مناسبة للإيفاء بمتطلباتك
- إن لم يتم حل الشكوى أو طلب الاستئناف أو الطلب المستعجل بالوقت المحدد
- إن لم تتفق أنت ومزود الخدمة على الخدمات التي تريدها

كيف أطلب جلسة الاستماع العادل للولاية؟

يمكنك طلب جلسة استماع عادل للولاية مباشرة من مديرية الخدمات الاجتماعية لولاية كاليفورنيا. ويمكنك طلب جلسة الاستماع العادل عن طريق الكتابة إلى:

State Hearing Division  
California Department of Social Services  
P.O. Box 9424443, Mail Station 19-37  
Sacramento, CA 94244-2430

ولتطلب جلسة استماع عادل، يمكنك الاتصال على الرقم المجاني: 952-5253 (800) أو أن ترسل رسالة بالفاكس على الرقم 229-4110 (916) أو أن تكتب إلى مديرية الخدمات الاجتماعية لولاية كاليفورنيا - قسم جلسة الاستماع على العنوان:

Department of Social Services/State Hearing Division,  
P.O. Box 944243, Mail Station 19-37, Sacramento, CA 94244-2430

هل هناك موعد نهائي لرفع طلب جلسة الاستماع العادل؟  
إن لم تستلم إشعار باتخاذ قرار فيمكنك رفع طلب جلسة الاستماع في أي وقت ترغبه.

هل أتمكن من الاستمرار بالخدمات أثناء انتظاري لقرار جلسة الاستماع العادل؟  
يمكنك الاستمرار بتلقي الخدمات أثناء انتظارك لقرار طلب جلسة الاستماع العادل إن ظن مزود الخدمة أن الخدمات المختصة للصحة النفسية التي تتلقاها يجب أن تستمر وطلب من مكتب خطة الصحة النفسية الموافقة على الاستمرار وأجاب مكتب الخطة بالرفض أو غير الخدمات أو مدى تكرارها. سيستلم دوماً إشعاراً خطياً من مكتب خطة الصحة النفسية عندما يحصل ذلك. إضافة لذلك، لا يجب عليك دفع كلفة الخدمات المقدمة أثناء انتظار قرار جلسة الاستماع العادل.

ماذا على أن أفعله إن رغبت في الاستمرار بتلقي الخدمات أثناء انتظاري لقرار جلسة الاستماع العادل؟  
إن رغبت استمرار الخدمات أثناء انتظار مرحلة البت بقرار جلسة الاستماع العادل فيجب عليك طلب جلسة الاستماع العادل خلال 10 أيام من تاريخ إرسال الإشعار بالبريد أو إعطاءه لك شخصياً.

ماذا أفعل إن لم يكن بوسعي الانتظار 90 يوماً لحين اتخاذ قرار جلسة الاستماع العادل؟  
يمكنك طلب جلسة استماع مستعجل إذا ظننت أن الانتظار 90 يوم قد يسبب لك مشاكل خطيرة بصحتك النفسية بما  
في ذلك مقدرتك على المحافظة على أداء النشاطات اليومية. ستراجع مديرية الخدمات الاجتماعية، قسم  
الاستماع العادل بمراجعة طلبك للاستعجال بجلسة الاستماع العادل وتقرر ما إن كان ذلك الطلب يفي  
بالمواصفات. إن وافى طلبك بالمواصفات لاعتباره طلباً مستعجلاً فسيتم عقد جلسة استماع ويتم اتخاذ قرار خلال  
3 أيام من تاريخ استلام طلب من قبل قسم الاستماع العادل.

# مرحلة الشكوى

ما هي الشكوى

الشكوى أو التذمر هي تعبير عن عدم الرضى حول أي شيء يتعلق بخدمات الصحة النفسية المختصة التي تتلقاها والتي هي غير المشاكل المشمولة بمراحل جلسة الاستماع العادل لقضيتك (انظر الصفحات 29 إلى 33 لمعلومات حول مراحل جلسة الاستماع العادل لقضيتك).

## مرحلة الشكوى:

- ستستخدم إجراءات بسيطة وسهلة الفهم تسمح لك بالتعبير عن شكواك شفويا أو كتابيا.
- لن تستخدم ضدك أو ضد مزودي الخدمة لأي سبب من الأسباب.
- تسمح لك بتفويض شخص آخر يحل محلك، بما في ذلك مزود خدمة. إن قمت بتوكيل شخص آخر فقد يطلب منك مكتب خطة الصحة النفسية أن توقع على وثيقة تفوض فيها مكتب الصحة النفسية بتحرير معلومات لذلك الشخص.
- تضمن أن يكون الموظفون المتعلقين في اتخاذ القرار مؤهلين لعمل ذلك وغير منخرطين في أية مستويات أخرى لمراجعة أو اتخاذ قرارات.
- تعرف الحقوق والواجبات لك ولمكتب خطة الصحة النفسية ومزود الخدمة.
- توفر حلا للشكوى خلال الوقت المطلوب.

متى يمكنني رفع طلب شكوى؟

يمكنك رفع طلب شكوى لدى مكتب خطة الصحة النفسية إن كنت غير راض عن خدمات الصحة النفسية المختصة التي تقدم لك من مكتب خطة الصحة أو كان لديك مشكلة أخرى تجاه مكتب خطة الصحة النفسية.

كيف يمكنني رفع طلب شكوى؟

يمكنك الاتصال بالرقم المجاني لمكتب الصحة النفسية للضاحية للحصول على مساعدة في رفع طلب الشكوى. يوفر مكتب الخطة مظروفا معنون في كافة مواقع مزودي الخدمات لتتمكن من إرسال شكواك بالبريد. يمكن أيضا رفع الشكوى بشكل شفوي أو كتابة. الشكوى الشفوية لا داعي لإحاقها بشكوى كتابية.

كيف أعرف إذا استلم مكتب خطة الصحة النفسية شكواي؟  
سيعلمك مكتب خطة الصحة النفسية بأنه استلم طلب شكواك عندما يرسل لك كتاباً خطياً.

متى سيتم البت بطلب شكواي؟

يجب على مكتب خطة الصحة النفسية أن يتخذ قرار حول شكواك في غضون 60 يوم من تاريخ رفع طلب الشكوى. وقد يتم إطالة مدة اتخاذ القرار لغاية 14 يوم إن طلبت هذا التمديد أو إن شعر مكتب خطة الصحة النفسية أن هناك معلومات إضافية يجب الحصول عليها وأن التمديد من مصلحتك. مثال على متى يكون هذا التمديد من مصلحتك هو عندما يظن مكتب خطة الصحة النفسية أن بمقدورهم الموافقة على طلبك إن كان أمامهم مزيد من الوقت لاستلام المعلومات منك أو من الأفراد المعنيين.

كيف أعرف أن خطة الصحة النفسية اتخذت قرار حول شكواي؟

عند اتخاذ قرار حول شكواك، يقوم مكتب خطة الصحة النفسية بإعلامك أنت أو وكيلك خطياً بقرارهم. وإن فشل المكتب في إعلامك أو أي من الأطراف المعنيين بقرار الشكوى ضمن وقت محدد فسيقوم المكتب بإرسال خطاب لك يخبرك بحقك في طلب جلسة سماع عادل. يبلغك مكتب خطة الصحة النفسية بملاحظة اتخاذ القرار عند انقضاء الفترة الزمنية.

هل هناك فترة محددة لرفع طلب الشكوى؟

يمكنك رفع طلب الشكوى في أي وقت

# حقوقك

## ما هي حقوقي

بفضل كونك شخص مؤهل لخدمات **Medi-Cal**، لك الحق بتلقي خدمات ضرورية طبيا في المجال المختص بالصحة النفسية من مكتب خطة الصحة النفسية للضاحية. وعند حصولك على هذه الخدمات، لك الحق فيما يلي:

- أن يتم معاملتك باحترام شخصي و باحترام لسريتك وشخصيتك.
- أن تتلقى معلومات حول مزايا العلاج المتوفر والسبل البديلة، وأن يتم عرض هذه المعلومات بطرق تفهمها.
- المشاركة في القرارات بما يتعلق بالعناية الصحية النفسية، مع حقك في رفض المعالجة.
- أن تكون حرا من كافة القيود المستخدمة كإرغام أو عزلة أو تغيير رأي أو معاقبة أو انتقام حسبما تبينه القوانين الفيدرالية المتعلقة باستخدام القيود والعزلة في مناطق مثل المستشفيات أو مرافق التمريض أو مساكن المعالجة النفسية التي تبقى فيها أثناء الليل.
- أن تطلب استلام نسخة من السجلات الطبية وأن تطلب أن يتم تصحيحها أو إضافة مواد لاحقة لها.
- أن تستلم المعلومات المبينة في هذا الكتيب حول الخدمات المغطاة من قبل مكتب خطة الصحة النفسية إضافة إلى الواجبات الأخرى لخطة الصحة النفسية وحقوك كما هو مشروح هنا. كما لك الحق في استلام هذه المعلومات و معلومات أخرى من مكتب خطة الصحة النفسية بصيغة تفهمها. هذا يعني على سبيل المثال أن يجعل مكتب خطة الصحة النفسية المعلومات متوفرة باللغات المتداولة من قبل 5% على الأقل أو 3000 شخص، أيهما أقل من سكان الضاحية الذين هم مؤهلين لبرنامج **Medi-Cal** وأن يجعل خدمات الترجمة متوفرة دون مقابل للأفراد الذين يتكلمون اللغات الأخرى. كما أن هذا يعني أن مكتب خطة الصحة النفسية يجب أن يوفر مواد مختلفة للأفراد ذوي الحاجات الخاصة مثل المكفوفين أو ذوي البصر المحدود أو من لديهم صعوبة في القراءة.
- أن تستلم خدمات صحة نفسية مختصة من مكتب خطة صحة نفسية يتبع متطلبات العقد الذي يوقعه مع الولاية من ناحية توفير الخدمات وضمان السعات والخدمات الملزمة إضافة إلى التنسيق واستمرار العناية والتغطية والتفويض للخدمات. يتطلب من خطة الصحة النفسية أن:
  - يوظف أو يتعاقد مع ما يكفي من مزودي الخدمات لضمان حصول كافة الأفراد الذين هم مؤهلون لخدمات الصحة النفسية المختصة بموجب برنامج **Medi-Cal** على الخدمات بأوقات مناسبة.

○ ان يعطي بحاليف الخدمات الضرورية طبيا المزودة من قبل اطباء او أخصائيين خارجين عن الشبكة إن لم يوظف مكتب الصحة النفسية أو يتعاقد مع ما يكفي من الأخصائيين لتوفير هذه الخدمات. ونعني بالأطباء والأخصائيين الخارجين عن الشبكة المزودين الذين ليسوا من ضمن قائمة شبكة المزودين للخدمات. يجب أن يضمن مكتب خطة الصحة النفسية أن لا تدفع أية مبالغ إضافية لتري مزود خدمة خاص خارج عن الشبكة.

○ يضمن أن مزودي الخدمة مؤهلين لتزويد الخدمات المختصة للصحة النفسية التي وافقوا على تقديمها.  
○ يضمن أن خدمات الصحة النفسية المختصة التي يغطيها مكتب خطة الصحة النفسية تكون بمقايير كافية وبفترات كافية ومجالات تفي حاجات الأفراد المؤهلين الذين تخضعهم بحسب برنامج Medi-Cal. يتضمن هذا الأمر التحقق من أن نظام تفويض الدفعات التابع لمكتب خطة الصحة النفسية للخدمات مبني على الضرورة الطبية ويستخدم مراحل تضمن التطبيق العادل للمقتضيات الطبية.

○ يضمن أن إنجاز مزودي الخدمة التقييمات الضرورية على الأشخاص الذين قد يتلقون الخدمات، وأن يعملوا مع الذين يتلقون الخدمات لتطوير خطة علاج تتضمن أهداف العلاج وطبيعة الخدمات التي سيتم أدائها.

○ يوفر الرأي الاستشاري الثاني من أخصائي طبي مؤهل من ضمن شبكة مزودي الخدمات التابعة لخطة الصحة النفسية أو من خارجها دون تكاليف إضافية لك.

○ ينسق الخدمات التي توفرها مع الخدمات المقدمة للأفراد عبر برنامج الخطة الصحية المدارة Medi-Cal أو مع مزود الخدمات الطبية الرئيسي إن لزم الأمر، وأثناء مرحلة التنسيق، أن تضمن الحفاظ على سرية معلومات كل شخص يتلقى العلاج كما تقتضيه القوانين الفيدرالية.

○ يوفر وصولاً ملائماً للعلاج، بما فيها جعله متاحاً على مدى 24 ساعة في اليوم، 7 أيام في الأسبوع، عند الضرورة الطبية لعلاج حالات الإسعاف النفسية الطارئة أو لمعالجة الظروف الحرجة.

○ أن يشارك في جهود الولاية لتحسين طريقة توصيل الخدمات بطرق ثقافية ملائمة لكافة الأعضاء بما فيهم أولئك ذوي المهارات المنخفضة باللغة الإنجليزية وخلفيات ثقافية مختلفة.

يجب أن تضمن خطة الصحة النفسية أن لا تتأثر معالجتك سلباً نتيجة استخدامك لحقوقك. يتطلب من خطة الصحة النفسية أن تتبع القوانين الفيدرالية الأخرى وقوانين الولاية (مثل القسم 6 لقانون الحريات المدنية لعام 1964 والمطبق بقوانين التنظيمات الفيدرالية 45 جزء 80، وقانون التمييز ضد السن لعام 1975 المطبق بقوانين التنظيمات الفيدرالية 45 جزء 91، وقانون الشفاء لعام 1973 والقسمين 2 و 3 من قانون المواطنين الأمريكيين ذوي الإعاقة) إضافة إلى الحقوق المبينة هنا. قد يكون هناك حقوق إضافية بموجب قوانين الولاية حول علاج الصحة النفسية وبمقدورك مراجعة موظفي الدفاع عن حقوق المرضى (اتصل برقم هاتف مديرية الصحة النفسية المبين في دفتر الهاتف واطلب التحدث مع موظفي الدفاع عن حقوق المرضى Patient's Rights Advocate).

# التوصية المسبقة

## ما هي التوصية المسبقة؟

أمامك الحق في الحصول على إشعار توصية مسبق. ويعرف إشعار التوصية المسبق بأنه رسالة خطية حول العلاج الصحي تكون معترف بها بموجب قوانين ولاية كاليفورنيا. هذه الرسالة تبين كيف تود أن يقدم لك العلاج الصحي أو تبين ما هي القرارات التي تود اتخاذها في حالة أنك غير قادر على التحدث نيابة عن نفسك. أحياناً قد يتم الإشارة إلى التوصية المسبقة بأنها وصية الحياة أو وكالة طويلة الأمد.

تعرف قوانين ولاية كاليفورنيا التوصية المسبقة بأنها تعليمات علاج صحي إما شفوية أو كتابية أو ورقة وكالة مصدقة من كاتب بالعدل (وثيقة مكتوبة تعطي شخص آخر الأذن في اتخاذ القرار نيابة عنك). يتطلب من كافة الخطط النفسية الصحية أن تضع سياسات التوصية المسبقة في مكان واضح. وخطة الصحة النفسية التي تنتمي إليها يتطلب منها أن توفر لكل شخص بالغ مؤهل لبرنامج Medi-Cal بمعلومات كتابية حول سياسة خطة الصحة النفسية ووصف للقوانين المنطبقة إن سأل ذلك الشخص عن المعلومات. إن رغبت الحصول على المعلومات، يجب أن تتصل برقم الهاتف المجاني التابع لخطة الصحة النفسية المذكور في مقدمة الكتيب لمزيد من المعلومات.

تم تصميم التوصية المسبقة لتسمح للأفراد التحكم بعلاجهم الخاص، خاصة عندما لا يكونوا قادرين على توفير التعليمات حول العلاج. وهي وثيقة قانونية تسمح للأفراد بأن يقولوا مقدماً ما هي الأمور التي يتمنوها في حالة عدم قدرتهم على اتخاذ قرارات تتعلق بعلاجهم الصحي. يتضمن هذا أموراً مثل الحق في قبول أو رفض العلاج الطبي أو العملية الجراحية أو اتخاذ قرارات صحية أخرى. تتكون التوصية المسبقة في ولاية كاليفورنيا من جزأين اثنين:

- 1- تعيينك لوكيل (هو عادة شخص) يتخذ قرارات حول علاجك الصحي، و
- 2- تعليمات علاج صحي للأفراد

إن كان لديك تدمر حول متطلبات التوصية المسبقة فيمكنك الاتصال بمديرية الخدمات الصحية لولاية كاليفورنيا، قسم الترخيص والتوثيق، على رقم الهاتف المجاني: 800) 236-9747 (أو إرسال رسالة إلى:

California Department of Public Health, Licensing and Certification Division, PO Box 997434, MS 3202, Sacramento, CA 95899-7434.

# الوعي الثقافي

## لماذا تعد النواحي الثقافية والتخاطب اللغوي أمورا هامة؟

يتضمن نظام الصحة النفسية المتوازن مهارات وسبل تعامل وسياسات تضمن توفير كافة احتياجات المواطنين الذين يخدمهم النظام في مجتمع متعدد الثقافات والمعتقدات والأجناس والديانات واللغات. وهو نظام يحسن جودة العناية لكافة سكان ولاية كاليفورنيا المتنوعين ويوفر لهم التفاهم والاحترام لهذه الاختلافات.

خطة الصحة النفسية للضاحية مسؤولة عن توفير الأفراد الذين تخدمهم بخدمات صحة نفسية واعية ثقافيا ولغويا. فعلى سبيل المثال، يحق للأفراد ذوي القدرة المحدودة في التحدث باللغة الانجليزية أو الذين لا يتكلموها أن يستقبلوا الخدمات بلغتهم المفضلة ولهم الحق في طلب مترجم شفوي. وفي حال طلب مترجم، يجب توفيره دون كلفة إضافية. لا ينبغي على الأفراد الذين يحضرون للعلاج أن يحضروا معهم مترجم. الترجمة الشفوية والحرفية لحقوقك والفوائد المتاحة لك والعلاج تتوفر بلغتك المفضلة. كما وأن المعلومات متوفرة بطرق بديلة إن لم يستطيع أحد الأفراد القراءة أو واجه صعوبة نظرية. يخبرك القسم الأمامي لهذا الكتيب كيف تحصل على المعلومات.

يجب على خطة الصحة النفسية للضاحية أن:

- توفر خدمات صحة نفسية مختصة، بلغتك المفضلة.
- توفر تقييمات ومعالجات ملائمة ثقافيا.
- توفر سبلا متنوعة من الخدمات الملائمة ثقافيا للاستجابة للأمور المتنوعة لدى منتسبي خطة الصحة النفسية للضاحية لإنشاء نظام آمن ومناسب.
- تحرص على إيجاد سبل تقلل من العوائق اللغوية.
- تحرص على إيجاد سبل لمناقشة الحاجات الثقافية الخاصة للأفراد الذين يتلقون الخدمات.
- توفر الخدمات مع الحرص على مراعاة النواحي الثقافية المتعددة تجاه المرض والشفاء.
- تأخذ بعين الاعتبار نظرتك الساملة أثناء توفير خدمات الصحة النفسية المختصة.
- تتبع سبلا في تعليم موظفيها ومتعاقيديها حول ما يعنيه أن يعيش المرء مع الأمراض النفسية من وجهة نظر المريض.
- توفر قائمة بخدمات الشركات اللغوية أو الثقافية المتوفرة عبر خطة الصحة النفسية.
- توفر قائمة بخدمات الصحة النفسية المختصة والخدمات الأخرى التي تقدمها الخطة بلغتك الرئيسية (معنونة حسب الموقع والخدمات المتوفرة).
- توفر خدمات ترجمة لغوية بدون مقابل. ينطبق هذا على كافة اللغات غير اللغة الانجليزية

- توفر معلومات كتابية باللغات الأخرى، وبطرق بديلة، وبأساليب ملائمة تأخذ بعين الاعتبار حاجات الأفراد الخاصة مثل الذين يعانون من مشاكل في النظر أو القراءة.
- توفر رقم هاتف مجاني على مستوى الولاية متوفر على مدى 24 ساعة في اليوم، 7 أيام في الأسبوع وبمقدرة لغوية تعطي المعلومات حول الوصول إلى خدمات الصحة النفسية المختصة. يتضمن ذلك الخدمات لمعالجة الحالات الطارئة وكيف تستعين بمراحل حل المشاكل مع خطة الصحة النفسية وجلسة الاستماع العادل.
- أن تعرف ولو مرة واحدة في السنة على الأقل إن كان الأفراد من المجتمعات والثقافات المتعددة يرون أنفسهم أنهم يحصلون على نفس الفوائد كالتي يحصل عليها الأفراد الآخرين بشكل عام.

# كيف يمكن توفير الخدمات لك

## كيف أحصل على خدمات الصحة النفسية المختصة؟

إن كنت تظن أنك بحاجة لخدمات صحة نفسية مختصة فيمكنك الحصول على هذه الخدمات بواسطة طلبها من خطة الصحة النفسية للضاحية بنفسك. ويمكنك أيضا الاتصال برقم الهاتف المجاني المبين في القسم الأمامي للكتيب. تعطيك مقدمة الكتيب والقسم الأول الذي يدعى "الخدمات" في الصفحة 9 من الكتيب معلومات حول الخدمات وكيف تحصل عليهم من خطة الصحة النفسية للضاحية.

كما يمكن أن يتم تحويلك أيضا إلى خطة الصحة النفسية للحصول على خدمات صحة نفسية مختصة بطرق أخرى. يتطلب من خطة الصحة النفسية التي تنتسب إليها أن تقبل التحويلات لخدمات الصحة النفسية المختصة من الأطباء ومزودي الخدمات المختصين الذين يظنون أنك قد تحتاج لهذه الخدمات و من الخطة الصحية المدارة من برنامج Medi-Cal إن كنت عضوا في البرنامج. عادة يحتاج مزود الخدمة أن الخطة الصحية المدارة لبرنامج Medi-Cal أو أن الأباء وأولياء الأمر للأطفال لكي يقوموا بالتحويل إلا إن كانت حالة إسعاف. يمكن للمؤسسات أو الأطراف الآخرين أن يوصوا بالتحويل بما فيهم المدارس ومديريات الخدمات الاجتماعية والصحية وأولياء أمور الأفراد ووكالات تطبيق الأمن.

## كيف أجد مزود خدمات لخدمات الصحة النفسية المختصة التي أريدها؟

قد تتطلب منك بعض خطط الصحة النفسية الحصول على الموافقة من مكتب خطة الصحة النفسية للضاحية قبل أن تتصل بمزود الخدمة. وقد تقوم بعض الخطط بتحويلك إلى مزود خدمة قادر على مساعدتك. أما البعض الآخر فقد يسمح لك بالاتصال بمزود الخدمة مباشرة.

قد تضع خطة الصحة النفسية بعض الحدود على اختيارك لمزود الخدمة. ويجب على مكتب خطة الصحة النفسية للضاحية أن يعطيك الفرصة لاختيار واحد من اثنين من مزود الخدمة على الأقل عندما تبدأ الخدمات، إلا إن كان لدى الخطة أسباب لكيلا توفر لك الخيار مثل أن يكون هناك مزود خدمة واحد يوفر الخدمات التي تريدها. كما ويجب على خطة الصحة النفسية أيضا أن تسمح لك بتغيير مزود الخدمة. وعندما تطلب تغيير مزود الخدمة، يجب أن يتوفر أمامك خيارين على الأقل إلا إن كان هناك سبب لغير ذلك.

في بعض الأحيان ينفصل مزودي الخدمة عن الخطة بإرادتهم أو بناء على طلب من خطة الصحة النفسية. وعندما يحصل ذلك فيجب على خطة الصحة النفسية أن تبذل جهوداً صادقة لتعطي إشعاراً خطياً عند إلغاء عقد مزود خدمة خلال 15 يوم من تاريخ استلام رسالة الإلغاء إلى كل شخص يستلم خدمات الصحة النفسية المختصة من ذلك المزود.

## بمجرد أن أجد مزود خدمات، هل تقوم خطة الصحة النفسية بإخبار مزود الخدمة بأي الخدمات التي يجب أن أحصل عليها؟

تكون أنت ومزود الخدمة ومكتب خطة الصحة النفسية مشتركين في تقرير نوع الخدمات التي يجب أن تحصل عليها من خطة الصحة النفسية باتباع مقتضيات الضرورة الطبية وقائمة الخدمات المشمولة (راجع الصفحات 17 و10). أحياناً تترك خطة الصحة النفسية الخيار لك ولمزود الخدمة، وأحياناً قد تتطلب من مزود الخدمة أن تطلب من الخطة مراجعة الأسباب التي يظن مزود الخدمة أنك تحتاج للخدمة قبل أن يتم توفيرها لك. على خطة الصحة النفسية أن تستعين بأخصائي صحة نفسية لمراجعة الطلبات، وتدعى هذه المراجعة مرحلة تفويض الدفع. تتطلب الولاية من خطة الصحة النفسية أن تحصل على مرحلة تفويض الدفع لخدمات المعالجة النهارية المكثفة، والشفاء النهاري، وخدمات علاج التصرف السلوكي.

ويجب أن تتبع إجراءات تفويض الدفع التابعة لخطة الصحة النفسية أوقات زمنية محددة. فبالنسبة للتفويض النظامي، يجب على خطة الصحة النفسية أن تتخذ قرار حول طلب مزود الخدمة بغضون 14 يوم. وإن ظننت أنت أو مزود الخدمة أو ظنت خطة الصحة النفسية أنه من مصلحتك الحصول على مزيد من المعلومات من مزود الخدمة فقد تمتد الفترة الزمنية بمقدار 14 يوم إضافي. مثال على ذلك هو أن تقرر خطة الصحة النفسية أن بمقدورها الموافقة على طلب مزود الخدمة لتفويض الدفع إن كان لديها مزيد من المعلومات من مزود الخدمة وأن التفويض يمكن أن لا يوافق عليه دون تلك المعلومات. إن قامت خطة الصحة النفسية بتمديد الفترة الزمنية فسترسل لك خطاباً خطياً حول التمديد.

إن ظن مزود الخدمة أو خطة الصحة النفسية أن صحتك أو مقدرتك على المحافظة على أداء النشاطات قد يتعرض للمخاطر بسبب الانتظار 14 يوم فيجب على خطة الصحة النفسية اتخاذ القرار خلال 3 أيام عمل. وإن قمت أنت أو مزود الخدمة بالطلب أو ظنت خطة الصحة النفسية أن من مصلحتك أنها تحصل على معلومات من مزود الخدمة فيمكن تمديد الفترة الزمنية 14 يوم إضافي.

إن لم تتخذ خطة الصحة النفسية قرارها ضمن الفترة الزمنية لطلب تفويض الدفع النظامي أو المستعجل فيجب أن ترسل لك إشعاراً خطياً تخبرك أن الخدمات لم يوافق عليها وأنه بمقدورك رفع طلب استئناف أو طلب جلسة استماع عادل لقضيتك (انظر الصفحة 26).

يمكنك أن تطلب من خطة الصحة النفسية المزيد من المعلومات حول مرحلة تفويض الدفع. راجع مقدمة الكتيب لمعرفة كيف تطلب المعلومات. إن لم توافق على قرار خطة الصحة النفسية حول مرحلة تفويض الدفع فيمكنك رفع طلب استئناف لدى خطة الصحة النفسية أو أن تطلب جلسة استماع عادل لقضيتك (انظر الصفحة 26).

## أي من مزودي الخدمة تستخدمهم خطة الصحة النفسية؟

تستخدم معظم خطط الصحة النفسية مزودين مختلفين لتوفير خدمات الصحة النفسية المختصة. و تتضمن قائمة مزودي الخدمة:

**مزودي خدمة مستقلين:** وهم أخصائيي صحة نفسية مثل الأطباء الذين تعاقدا مع خطة الصحة النفسية للضاحية لتوفير خدمات الصحة النفسية المختصة في مكتب أو عيادة.

**مزودي خدمة مجتمعيين:** وهم مجموعة من أخصائيي الصحة النفسية تعاقدا كمجموعة مع خطة الصحة النفسية للضاحية لتوفير خدمات الصحة النفسية المختصة في مكتب أو عيادة.

**عيادات مزودي الخدمة:** وهي عيادات صحة نفسية ووكالات أو مرافق تمتلكها أو تديرها خطة الصحة النفسية أو تتعاقد مع خطة الصحة النفسية للضاحية لتوفير خدماتها في عيادات أو مكاتب.

**مستشفيات تزويد الخدمة:** ربما تتلقى خدمات العلاج في مستشفى. ويكون هذا جزء من العلاج الطارئ أو لأن خطة الصحة النفسية التي تنتسب إليها توفر الخدمات في مثل هذه المرافق.

إن كنت جديداً على خطة الصحة النفسية فترى قائمة كاملة بمزودي الخدمة في ضاحيتك متوفرة بعد هذا القسم في الكتيب وتحوي معلومات حول مكان تواجد المزودين ومجال اختصاصهم ومعلومات أخرى تساعدك في الوصول إلى العلاج من ضمنها الخدمات الثقافية واللغوية المتوفرة من مزودي الخدمة. إن كان لديك أية أسئلة حول مزودين الخدمة فاتصل برقم الهاتف المجاني لخطة الصحة النفسية المتواجد في القسم الأمامي للكتيب.



## روابط الإنترنت

برنامج Medi-Cal التابع لولاية كاليفورنيا:

<http://www.dhs.ca.gov/mcs/medi-calhome>

إدارة الصحة النفسية في ولاية كاليفورنيا:

<http://www.dmh.ca.gov>

إدارة الخدمات الصحية في ولاية كاليفورنيا:

<http://www.dhs.ca.gov>

موارد الصحة عبر الإنترنت/

<http://www.dhs.ca.gov/home/hsites/>

وزارة الصحة والخدمات الإنسانية الأمريكية

<http://www.os.dhhs.gov>

وزارة الصحة والخدمات الإنسانية الأمريكية، إدارة الإفراط في تعاطي  
المخدرات والكحوليات وخدمات الصحة النفسية:

<http://www.samhsa.gov>