



يرجى الحفاظ على!  
المعلومات الهامة لمساعدة  
الأطفال والشباب حتى سن  
21 في الحصول على جميع  
أوجه الرعاية التي  
يتناجون إليها

## ما الخدمات التي يمكن للأطفال والشباب الحصول عليها بموجب Medi-Cal؟

بموجب قانون كاليفورنيا والقانون الفيدرالي، يحق لجميع الأطفال والشباب حتى سن 21 عامًا المسجلين في Medi-Cal إجراء الفحوصات الدورية وغيرها من الخدمات الوقائية والعلاجية الازمة للبقاء أو التمتع بصحة جيدة.

يُعرف هذا الحق في القانون الفيدرالي بمتطلبات الفحص المبكر والدوري والتشخيص والعلاج (EPSDT). ويضمن هذا الأمر حصول كل طفل مسجل في Medi-Cal على الرعاية التي يحتاج إليها للنمو بصحة جيدة قدر الإمكان. في كاليفورنيا، يطلق على الفحص المبكر والدوري والتشخيص والعلاج (EPSDT) اسم Medi-Cal for Kids & Teens.

يتم تقديم هذه الخدمات **مجانيًا**، ما لم يتم إلزام الطفل أو الشاب بتحمل جزء من التكاليف عندما يكون مؤهلاً لبرنامج Medi-Cal.

### يجب أن يغطي برنامج Medi-Cal for Kids & Teens هذه الخدمات إذا لزم الأمر، بما في ذلك على سبيل المثال وليس الحصر:

- خدمات الصحة البدنية، بما في ذلك الرعاية الأولية والزيارات المتخصصة
- خدمات النظر، بما في ذلك النظارات الطبية
- خدمات السمع
- خدمات فحص ومتابعة الأسنان
- خدمات الصحة العقلية وإدمان المخدرات أو الكحول، بما في ذلك العلاج
- العلاج الطبيعي والوظيفي وعلاج النطق
- المعدات والمستلزمات الطبية، مثل الكراسي المتحركة، بما في ذلك المعدات الطبية المعمورة
- الأدوية، سواء كانت موصوفة أو بدون وصفة طبية
- الفحوصات المعملية، بما في ذلك فحوصات الدم للتحقق من مستويات الرصاص وفحوصات العدوى المنقولة جنسياً بالإضافة إلى أي رعاية متابعة لازمة
- خدمات الصحة المنزلية، بما في ذلك الرعاية التمريضية
- العلاج في المستشفى والسكن
- خدمات الصحة الإنجابية والجنسية، مثل تحديد النسل والرعاية المتعلقة بالإجهاض
- فحوصات الحمل
- فحوصات كوفيد-19 والدواء
- تنسيق الرعاية، إذا كان الفرد مسجلاً في خطة رعاية مُدارة
- جميع الخدمات الطبية الازمة الأخرى التي يمكن تغطيتها بموجب Medi-Cal (المعروف باسم "الخدمات الازمة طبياً") على النحو الذي يحدده مقدم الرعاية الطبية لديك

إذا كنت بحاجة إلى هذا الخطاب أو أي مواد تتعلق بـ Medi-Cal بتنسيق بديل مثل خط أكبر أو في شكل ملف صوتي أو قرص مضغوط أو مطبوعاً بطريقة برايل، فيمكنك الاتصال بالرقم 1-833-284-0400



## **للأطفال والشباب الحق في الحصول على دعم مجاني لأغراض الرعاية، مثل:**

- الحصول على وسيلة مواصلات مجانية من وإلى موعدك أو الحصول على الأدوية والمعدات والإمدادات الطبية
- المساعدة في تحديد المعايير الطبية
- المساعدة في العثور على طبيب أو مقدم رعاية صحية
- خدمات الترجمة اللغوية (لن تحتاج إلى اصطحاب مترجمك الخاص للموعد الطبي)

## **ما المقصود "باللازمة طبياً"؟**

فيما يتعلق بالأطفال والشباب، يكون المقصود بلفظ **اللازمة طبياً** تلك الخدمات الضرورية لعلاج أو تصحيح أو إدارة أو تحسين مرض ما أو حالة صحية.

طبيب الطفل أو مقدم الرعاية الصحية عادةً هو من يقرر ما إذا كان هناك شيء لازم من الناحية الطبية.

قد تحتاج بعض الخدمات إلى الحصول على موافقة مسبقة. إذا كانت الخدمات المقدمة للأطفال أو الشباب حتى سن 21 لازمة من الناحية الطبية، فلا يمكن تحديد عدد الخدمات أو العلاجات المقدمة. على سبيل المثال، لا يمكن تقييد الطفل بزوج واحد من النظارات كل عامين. إذا كان الطفل يرتدي نظارة ولكنه يعاني من مشكلة في الرؤية، فيتحقق له الحصول على وصفة طبية ونظارة جديدة إذا ما لزم الأمر.



### **المربع ١ خطبة Medi-Cal لطفلك**

يحصل الأطفال والشباب في Medi-Cal على مزاياهم عبر إحدى هاتين الطريقتين:

١. **الرعاية المدارسة** بواسطة خطة تأمين صحي أو خطة صحة عقلية أو خطة صحة أسنان، أو
٢. **رسوم مقابل الخدمة** من قبل California Department of Health Care Services (DHCS)، وكالة Medi-Cal State

توضح هذه الوثيقة ما يجب فعله في حال عدم حصول الطفل أو الشباب المسجلين على الخدمة الضرورية من خلال **الرعاية المدارسة أو الرسوم مقابل الخدمة** وهي توضح كيفية

- تقديم استئناف
- طلب تحديد جلسة استماع رسمية
- تقديم تظلم

للمساعدة في الحصول على الخدمات أو للأسئلة المتعلقة بالمعايا الخاصة بك، اتصل بخط

. Medi-Cal Member Help 1-800-541-5555

## **ما الذي يجب عليك فعله إذا تم رفض تقديم الرعاية لطفلك أو تأخيرها أو تقليصها أو إيقافها؟**

يتطابق الاستئناف معرفة خطة الرعاية المداراة الخاصة بطفلك لمراجعة وجود أي رفض للخدمة أو تأخير لها أو تقليص أو إيقاف لمعرفة ما إذا كان هذا الأمر يتواافق مع حالتك أم لا.

**جلسة الاستماع الرسمية** هي فرصة للتحدث أمام أحد القضاة لمراجعة قرار اتخاذته خطة الرعاية المداراة لطفلك أو DHCS (وكالة Medi-Cal) الذي لا توافق عليه.

**الظلم** يتعلق بأي أمر لست راضياً عنه أو لا توافق عليه ويكون ليس مشمولاً ضمن الاستئناف أو جلسة الاستماع الرسمية. ويتعلق بالمشكلات أو المخاوف الخاصة بخطة الرعاية المداراة لطفلك أو DHCS التي لا تتمثل رفضاً أو تأخيراً أو تقليضاً أو إيقافاً للخدمات.

يمكنك أيضاً تقديم تظلم إلى خطة الرعاية المداراة لطفلك من أجل الشكاوى المتعلقة بخدمات طفلك المغطاة، بما في ذلك جودة الرعاية أو إتاحة الرعاية.

إذا تم رفض رعاية طفالك أو تأخيرها أو تقليصها أو إيقافها ولم تبد موافقتك على القرار كما هو موضح في الإشعار الكتابي، فيمكنك طلب مراجعة القرار وإلغاءه.

يهدف هذا الأمر إلى دعم طفالك في الحصول على الرعاية التي يحتاجها وحقه في الحصول عليها. يحق لطفلك تقديم استئناف، يطلب فيه عقد جلسة استماع رسمية، أو تقديم تظلم. لا يتم توقيع أي عقوبة عند اتخاذ أي من هذه الإجراءات.

سواء تم قبول الاستئناف أو عقد جلسة استماع رسمية أو التظلم أم لا، لن يكون ذلك سبباً في إنهاء تغطية Medi-Cal لطفلك لأنك اتخذت أيّاً من هذه الإجراءات.

## **كيفية تقديم استئناف أو طلب جلسة استماع رسمية أو تقديم تظلم**

يمكنك قراءة الإشعار الكتابي. إذا رفضت إحدى خطط الرعاية المداراة أو DHCS (وكالة Medi-Cal) أو أحد مقدمي الخدمة توفير الخدمات لطفلك أو تقليصها أو إيقافها، فيجب عليهم إرسال إشعار إجراء كتابي (يُسمى أيضاً "إشعار تحديد المساعدات السلبية") مع قرارهم.

يجب عليك تسلم هذا الإشعار قبل 10 أيام على الأقل من البدء في تقليص أو إيقاف العلاج أو الخدمات المقدمة للطفل. يوضح الإشعار ما يلي:

- السبب وراء اتخاذ خطة الرعاية المداراة أو DHCS الخاصة بالطفل قرارها وآلية ذلك
- حقوق الطفل
- كيفية تقديم استئناف أو طلب جلسة استماع رسمية

**إذا كنت لا توافق على القرار**، فمن الضروري أن تقدم باستئناف **قبل** إيقاف الخدمات أو تقليصها حتى يتمكنوا من الاستمرار في تقديم الخدمة أثناء الاستئناف أو نظر جلسة الاستماع الرسمية.

**إذا لم تلتقي إشعاراً**، فيمكنك الاتصال برقم HCA (Health Consumer Alliance) على الصفحة 4 ولا يزال بإمكانك تقديم استئناف إذا لم تلتقي أي إشعارات. لمعرفة كيفية تقديم استئناف، أو طلب جلسة استماع رسمية، أو تقديم تظلم، يمكنك مطالعة الصفحات المتبقية.

## كيفية الحصول على المساعدة

### Medi-Cal Member Help Line

يُوفر Medi-Cal Member Help Line الدعم المجاني لك، حيث يمكنك من خلاله التواصل مع مكتب Medi-Cal المحلي أو خطة الرعاية الفدّارة الخاصة بك أو موارد Medi-Cal الأخرى للمساعدة في الإجابة على أسئلتك حول Medi-Cal.

• هاتف: 1-800-541-5555

• الموقع الإلكتروني: [www.dhcs.ca.gov/myMedi-Cal](http://www.dhcs.ca.gov/myMedi-Cal)

### (HCA) Health Consumer Alliance

يُقدم HCA مساعدة مجانية عبر الهاتف أو بشكل شخصي للمسجلين في Medi-Cal لحل المشكلات الصحية. ويمكن من خلاله أيضًا التواصل مع موارد مجانية للمساعدة في معالجة المشكلات القانونية المتعلقة بالرعاية الصحية.

• هاتف: 1-888-804-3536

• الموقع الإلكتروني: [healthconsumer.org](http://healthconsumer.org)



المربع 2

### إذا كنت تعتقد أن القرار خاطئ

إذا كنت تعتقد أن رعاية Medi-Cal الخاصة بطفلك قد تم إيقافها عن طريق الخطأ أو أن طفلك قد تم تمثيله على أنه غير مؤهل لـ Medi-Cal عن طريق الخطأ:

- اتبع التعليمات الواردة في الإشعار للاستئناف، أو
- ابحث عن وكالة الخدمات الإنسانية المحلية في مقاطعتك عبر [dhcs.ca.gov/COL](http://dhcs.ca.gov/COL)

# ما هي حقوق الطفل في رعاية Medi-Cal المقدارة؟

تنطبق المعلومات التالية الواردة في الصفحات من 5 إلى 8 على جميع أنظمة الرعاية المقدارة في Medi-Cal. يحصل معظم الأطفال المسجلين في Medi-Cal على رعايتها من خلال **خطة رعاية مقدارة من Medi-Cal**. وترتبط الخطبة بالخدمات الصحية البدنية، كما أنها تقتصر على بعض خدمات الصحة العقلية المحدودة التي يطلق عليها اسم "خدمات الصحة العقلية غير المتخصصة".

تنضم أنظمة الرعاية المقدارة الأخرى ما يلي:

- خدمات الصحة العقلية المتخصصة** لخدمات الصحة السلوكية المكتفة من خلال خطة منفصلة للصحة العقلية.

- Drug Medi-Cal Organized Delivery System** لعلاج إدمان المخدرات والكحول.
- رعاية الأسنان المقدارة** للعناية بالأسنان في مقاطعتي Sacramento و Los Angeles.
- يمكنك مطالعة الجدول 1 في الصفحة 8.

إذا كان طفلك يعاني من مشكلات في الحصول على خدمة أو الإبقاء عليها والتي تعتقد أن إحدى الخطط المذكورة أعلاه يجب أن تغطيها، فيرجى مطالعة ما هو وارد أدناه. إذا لم يكن طفلك مدرجًا ضمن إحدى الخطط، فيرجى مطالعة المعلومات حول رسوم الخدمات في الصفحة 9.

## ما الذي يمكنك فعله إذا تم رفض تقديم الرعاية لطفلك أو تأخيرها أو تقليلها أو إيقافها ضمن الرعاية المقدارة؟

### قدم استئنافاً بشأن خطة الرعاية المقدارة الخاصة بطفلك

يجب عليك البدء بتقديم استئناف بشأن خطة الرعاية المقدارة. للتعرف على خطتك، يرجى الانتقال إلى [www.dhcs.ca.gov/mmchpd](http://www.dhcs.ca.gov/mmchpd). يتطلب الاستئناف معرفة خطة طفلك لمراجعة وجود أي رفض

للخدمة أو تأخير لها أو تقليلها أو إيقاف لمعرفة ما إذا كان هذا الأمر يتوافق مع حالتك أم لا. يجب عليك تقديم الاستئناف قبل أن تتمكن من طلب جلسة استماع رسمية.

عقب حصول طفلك على إشعار الإجراء الكتابي من جانب خطة الرعاية المقدارة، يمكنك أيضًا تقديم استئناف. ويمكنك أيضًا تقديم استئناف في حال **عدم تلقي إشعار الإجراء**.

يتاح أمامك مدة تبلغ 60 يومًا تقويمياً عقب حصولك على إشعار الإجراء لت تقديم استئناف بشأن خطة الرعاية المقدارة. ويمكنك تقديم استئناف بشأن الخطة سواء كان ذلك في شكل كتابي أو عبر الهاتف أو عبر الإنترنت. يمكنك العثور على أرقام جهات الاتصال عبر الجدول 1 في الصفحة 8.

إذا ورد في إشعار الإجراء أن الخدمة التي يتلقاها طفلك بالفعل بصدق التوقف أو التقليل، يمكنك أيضًا طلب استمرار تلقي الطفل للخدمات أثناء نظر الاستئناف. ويطلق على هذا الأمر اسم **استمرار الحصول على المزايا**. لمعرفة كيفية طلب ذلك، يمكنك مطالعة المربع 3 على هذه الصفحة.



المربع 3

### كيفية طلب استمرار الحصول على المزايا في الرعاية المقدارة

إذا كان الإشعار ينص على أن الخدمة التي يتلقاها طفلك بالفعل بصدق التوقف أو التقليل، يمكنك طلب **استمرار الحصول على المزايا** ("تسعي أيضًا تعليق المساعدة المدفوعة") لطفلك أثناء الاستئناف أو جلسة الاستماع الرسمية.

- يجب عليك تقديم استئناف أو طلب تدديد جلسة استماع رسمية قبل إيقاف الخدمة أو تقليلها.
- يجب أن تقدم لك خطة الرعاية المقدارة إشعاراً كتابياً قبل 10 أيام تقويمية على الأقل من إيقاف الخدمات العقدية للطفل أو تقليلها.



## المربع 4 استئناف عاجل (أسرع) أو جلسة استماع رسمية

إذا كان طفلك بحاجة إلى استئناف **عاجل** (أسرع) أو جلسة استماع رسمية لأن حياته أو صحته أو قدرته على العمل في خطر، فاتصل على 1-800-743-8525.

يمكنك مطالعة المزيد في دليل الأعضاء الخاص بك حول كيفية طلب عملية عاجلة.

- يجب أن تقر خطة الرعاية المقدارة الخاصة بطفلك بتسلمه الاستئناف كتاباً في غضون 5 أيام تقويمية من تاريخ تلقي الاستئناف. يجب أن تخبرك الخطة أيضاً باسم الشخص المعنى بالأمر ورقم هاتفه وعنوانه والذي يمكنه إخبارك بالمعزid عن الاستئناف وأخر مستجداته. يجب أن ترسل لك الخطة قراراً كتابياً في غضون 30 تقويمياً من طلب الاستئناف. ويطلق على هذا الأمر اسم إشعار القرار.

إذا كان وضع الطفل حرجاً وسيؤدي الانتظار لمدة 30 يوماً إلى تفاقم حالته، فيمكنك طلب الحصول على قرار **عاجل** (أسرع). لمعرفة كيفية طلب ذلك، يمكنك مطالعة **المربع 4** على هذه الصفحة.

يمكنك الاتصال بخطة الرعاية المقدارة الخاصة بالطفل لطرح أسئلة حول الاستئناف المقدم بشأن طفلك في أي وقت. للتعرف على أرقام جهات الاتصال، يمكنك مطالعة **الجدول 1** في الصفحة 8.

قد تتضمن خطة الرعاية المقدارة الخاصة بطفلك عملية يطلق عليها Independent Medical Review Board (مجلس المراجعة الطبية المستقل). سيوضح إشعار الإجراء الخاص بطفلك هذه العملية. إذا كانت خطة الرعاية المقدارة لطفلك توفر هذه العملية، فسيكون ذلك بعد إكمال استئناف الطفل. لمعرفة المزيد حول California Department of Managed Health Care على الرقم 1-888-466-2219 (الهاتف النصي <https://bit.ly/IMRCR>) أو انتقل إلى 1-877-688-9891.

## طلب جلسة استماع رسمية لـ Medi-Cal

عند اكتمال عملية الاستئناف الخاصة بخطة الرعاية المقدارة ولا تزال غير موافق على القرار الصادر عن الخطة، يمكنك طلب تحديد **جلسة استماع رسمية** بشأن طفلك. ويمكنك أيضاً طلب تحديد جلسة استماع رسمية في حال عدم إرسال خطة الرعاية المقدارة الخاصة بالطفل إشعاراً بشأن حق طفلك في الاستئناف أو عند عدم إرساله في غضون فترة زمنية معقولة.

جلسة الاستماع الرسمية هي فرصة للتحدد أمام أحد القضاة لمراجعة قرار خطة الرعاية المقدارة الذي لا يتناسب معك. يعمل القاضي في California Department of Social Services (إدارة الخدمات الاجتماعية بولاية كاليفورنيا)، وليس لدى كيان خطة طفلك.

يجب عليك طلب تحديد جلسة استماع رسمية في غضون 120 تقويمياً من تاريخ حصولك على القرار الكتابي لخطة الرعاية المقدارة بشأن استئناف طفلك. وسوف يتولى أحد القضاة المحايدين مراجعة قضية الطفل. إذا تسبب القرار الذي طلبت جلسة استماع بشأنه في إيقاف إحدى الخدمات التي يحصل عليها طفلك بالفعل، فيمكنك أيضاً طلب استئناف الحصول على المزايا الخاصة بالطفل. يمكنك مطالعة **المربع 3** في الصفحة 5.

يمكنك طلب تحديد جلسة استماع رسمية عبر الهاتف أو البريد أو الفاكس أو عبر الإنترنت. اتصل على 1-800-743-8525. أو يمكنك الانتقال إلى [www.cdss.ca.gov/hearing-requests](http://www.cdss.ca.gov/hearing-requests).

لديك الحق في توكيل محامي أو شريك آخر ترغب به. لمعرفة كيفية الحصول على مساعدة قانونية مجانية، يمكنك مطالعة **كيفية الحصول على المساعدة** في الصفحة 4.

- لا يتعين عليك الدفع مقابل تحديد جلسة استماع رسمية. إنها خدمة مجانية.
- يتاح أمام الجهات الرسمية مدة قدرها **90 يوماً** تقويمياً من تاريخ طلب طفلك لجلسة استماع رسمية لاتخاذ قرار نهائي. إذا كان وضع الطفل حرجاً وسيؤدي الانتظار لمدة 90 إلى تفاقم حالته، فيمكنك طلب الحصول على قرار **عاجل** (أسرع). يمكنك مطالعة المربع **4** في الصفحة **6**.
- لمزيد من المساعدة، اقرأ الإشعارات الواردة من خطة الرعاية المقدارة الخاصة بطفلك. أو اتصل على **8525-743-800-1**. أو انتقل إلى [www.dhcs.ca.gov/fair-hearing](http://www.dhcs.ca.gov/fair-hearing).

## **ال التواصل مع Ombudsman**

**Ombudsman** هو شخص يعمل لصالح DHCS (وكالة Medi-Cal). وظيفته هي مساعدتك أنت وطفلك على العمل مع خطة الرعاية المقدارة الخاصة بطفلك. سوف يستمع إليك ويساعدك في الإجابة على أسئلتك. كما يراجع أيّاً المشكلات ويشرح المزايا ويقترح عليك الخيارات. يمكنك التواصلك مع Ombudsman في أي وقت. ويتضمن ذلك وقت حصول طفلك على إشعار، أو عند تقديم استئناف، أو طلب جلسة استماع رسمية، أو تقديم تظلم. الأشخاص المسجلين في خطة رعاية مقدارة هم من يمكنهم الاستعانة بخدمات Ombudsman فقط.

يمكنك التواصل مع Ombudsman عبر:

• هاتف: **1-888-452-8609**

• البريد الإلكتروني: [MMCDOmbudsmanOffice@dhcs.ca.gov](mailto:MMCDOmbudsmanOffice@dhcs.ca.gov)

« لا تفصح عن المعلومات الصحية الشخصية في رسائل البريد الإلكتروني.

لتتعرف على المزيد عن Ombudsman، يمكنك الانتقال إلى [www.dhcs.ca.gov/ombudsman](http://www.dhcs.ca.gov/ombudsman).

## **ماذا إذا لم تكون راضياً عن الرعاية المقدمة للطفل أو الطبيب أو مقدم الرعاية الصحية في المقدمة؟**

### **تقديم تظلم**

في حال معاملة الطبيب للطفل معاملة سيئة أو يغلب عليها طابع الواقحة، أو في حال عدم الرضا عن جودة الرعاية، أو عند عدم العثور على طبيب، فيمكنك تقديم **تظلم** خاص بالطفل. يتم تقديم تظلم بشأن أي خلاف حول أي أمر من الأمور التي لا يغطيها الاستئناف أو جلسة الاستماع الرسمية. ويكون ذلك بشأن المشكلات أو المخاوف التي لا تتعلق برفض أو تأجيل أو تقليل أو إيقاف أي من الخدمات المقدمة لطفلك. يمكنك أيضًا تقديم تظلم إلى خطة الرعاية المقدارة الخاصة بطفلك للشكوى المتعلقة بخدمات طفلك المغطاة بما في ذلك جودة الرعاية أو إتاحة الرعاية.

• يمكنك تقديم تظلم بشأن طفلك في أي وقت. ويمكنك تقديمه عبر الهاتف أو كتابيًا عبر الإنترنت أو بالبريد. لتقديم استئناف، اتصل بخطة الرعاية المقدارة الخاصة بطفلك. للتعرف على أرقام جهات الاتصال، يمكنك مطالعة الجدول **1** في الصفحة **8**.

• يجب أن تقر خطة الرعاية المقدارة الخاصة بطفلك بتسلمه التظلم كتابيًا في غضون **5 أيام تقويمية** من تاريخ تلقي التظلم. ويجب أن يتضمن هذا الإقرار اسم الشخص المعنى ورقم هاتفه وعنوانه والذي يمكنه إخبارك بالمزيد عن التظلم وأخر مستجداته.

• يكون أمام خطة الرعاية المقدارة للطفل **30 يوماً** تقويمياً من تاريخ تقديم التظلم لحل مشكلة الطفل.

# من الذي يمكن التواصل معه لطرح الأسئلة؟

الجدول 1

## نظرة عامة على أنظمة الرعاية المداربة ومعلومات الاتصال

### (MCMC) Medi-Cal Managed Care

- يحصل معظم الأطفال على معظم هذه الخدمات من خلال خطط الرعاية المداربة من قبل Medi-Cal:
- احتياجات الصحة البدنية، مثل الفحوصات واللقاءات الخاصة بصحة الطفل
  - احتياجات الصحة العقلية غير المتخصصة، مثل العلاج والأدوية
  - تنسيق الرعاية

إذا لم يكن طفلك يحصل على الخدمات الضرورية أو كانت لديه مخاوف بشأن ذلك، فيمكنك الاتصال بخططة الرعاية المداربة من Medi-Cal. رقم هاتف الخطوة مدون على بطاقة الهوية الخاصة بخططة طفلك. ويتاح أيضًا عبر موقع الخطوة على الويب. يمكنك أيضًا التعرف على أرقام الهاتف من خلال 916-449-5000. أو الاتصال على [www.dhcs.ca.gov/mmchpd](http://www.dhcs.ca.gov/mmchpd)

### (SMHS) خدمات الصحة العقلية المتخصصة

يحصل بعض الأطفال الذين يحتاجون إلى خدمات الصحة العقلية المتخصصة، مثل رعاية حالة صحية عقلية حادة، على هذه الرعاية من خلال خدمات الصحة العقلية المتخصصة. وتحظى كل مقاطعة بخططة للصحة العقلية.

إذا لم يكن طفلك يحصل على الخدمات الضرورية أو كانت لديه مخاوف بشأن ذلك، فيمكنك الاتصال بخططة رعاية الصحة العقلية في المقاطعة الخاصة بالطفل. يمكنك التعرف على أرقام الهاتف من خلال [www.dhcs.ca.gov/CMHP](http://www.dhcs.ca.gov/CMHP)

### (DMC-ODS) Drug Medi-Cal Organized Delivery System

يحصل الأطفال الذين يحتاجون إلى خدمات المتعلقة بتعاطي المواد المخدرة مثل العلاج من تعاطي المخدرات أو الكحول، بما في ذلك الاستشارة والعلاجات السريرية الأخرى، مثل أدوية المرتضى الداخليين أو العلاج من إدمان الكحول الذي يجري في مؤسسة داخلية، على هذه الرعاية من خلال Drug Medi-Cal Organized Delivery System وذلك عند الضرورة. كل مقاطعة لديها إما خطة رعاية العزيز عن Drug Medi-Cal أو DMC-ODS. لمعرفة المزيد عن Drug Medi-Cal أو DMC-ODS في مطالعة الجدول 2 في الصفحة 11.

إذا لم يكن طفلك يحصل على الخدمات الضرورية أو كانت لديه مخاوف بشأن ذلك، فيمكنك الاتصال بخططة DMC-ODS الخاصة بالطفل. يمكنك التعرف على أرقام الهاتف عبر [www.dhcs.ca.gov/sud-cal](http://www.dhcs.ca.gov/sud-cal).

### (Dental MC) Dental Managed Care

يحصل بعض الأطفال الذين يعيشون في مقاطعتي Sacramento أو Los Angeles على خدمات طب الأسنان، بما في ذلك فحوصات وعمليات تنظيف الأسنان بواقع مرتين سنويًا ورعاية صحة الفم من خلال خطط Dental Managed Care. يحصل الأطفال الذين يعيشون في جميع المقاطعات الأخرى على رعاية أسنانهم من خلال Dental Fee for Service (Dental FFS). لمعرفة المزيد عن Dental FFS، يمكنك مطالعة الجدول 2 في الصفحة 11.

إذا كنت تعيش في Sacramento أو Los Angeles ولم يكن طفلك يحصل على الخدمات الضرورية أو كانت لديه مخاوف، فاتصل بخططة Dental MC الخاصة بطفلك. رقم الهاتف مدون على بطاقة هوية الطفل الخاصة به Dental MC. وهو موجود أيضًا عبر موقع الويب الخاص بخططة Dental MC المسجل بها الطفل. أو اتصل على 1-800-322-6384. يمكنك أيضًا التعرف على أرقام الهاتف من خلال <https://bit.ly/DMC-Contact>

# ما هي حقوق طفلك في Medi-Cal Fee For Service؟

تنطبق المعلومات التالية الواردة في الصفحتين 11-9 على Medi-Cal Fee For Service (FFS). يحصل بعض الأطفال المسجلين في Medi-Cal على رعايتهم من خلال FFS. يطلق على أيًضا اسم "المعنادة". يحصل الأطفال في FFS على الرعاية من خلال DHCS (وكالة Medi-Cal State). لا توجد خطة رعاية مُدارة متضمنة. وتشمل خدمات الصحة البدنية ومجموعة محدودة من خدمات الصحة العقلية تسمى "خدمات الصحة العقلية غير المتخصصة"، و Drug Medi-Cal Rx لخدمات العلاج من المخدرات والكحول، و Dental FFS للرعاية بالأسنان، و Medi-Cal Rx للأدوية. للتعرف على المزيد، يمكنك مطالعة الجدول 2 في الصفحة 11.

إذا كان طفلك يعاني من مشكلات في الحصول على خدمة أو البقاء عليها والتي تعتقد أن DHCS يجب أن تغطيها، فيرجى مطالعة ما هو وارد أدناه. وفي حال إذا ما كان طفلك بحاجة إلى رعاية تتعلق بحالة صحية عقلية خطيرة، فإنه سيحصل على هذه الرعاية من خلال خطة خدمات الصحة العقلية المتخصصة الخاصة بالصحة العقلية حتى إذا لم يكن مدرباً في خطة رعاية مُدارة. لمعرفة المزيد ومعرفة مكان طلب المساعدة من جانب خطة الصحة العقلية للمقاطعة، يرجى قراءة الجدول 1 في الصفحة 8.



المربع 5

## كيفية طلب استمرار الحصول على العزايا في شكل رسوم مقابل الخدمة

إذا كان الإشعار ينص على أن الخدمة التي يتلقاها طفلك بالفعل بصدق التوقف أو التقلص، فيمكنك طلب **استمرار الحصول على العزايا** (تسمى أيضاً "تعليق المساعدة المدفوعة") لطفلك أثناء جلسة الاستماع الرسمية.

- يجب عليك طلب تحديد جلسة استماع رسمية **قبل إيقاف الخدمة أو تقلصها**.

- يجب أن تقدم لك DHCS إشعاراً كتابياً قبل 10 أيام تقويمية على الأقل من إيقاف الخدمات المقدمة للطفل أو تقلصها.

يجب عليك طلب تحديد جلسة استماع رسمية في أي وقت حتى في حال عدم تلقي إشعار الإجراء. إذا تسبب القرار الذي طلبته جلسة استماع بشأنه في إيقاف إحدى الخدمات التي يحصل عليها طفلك بالفعل، فيمكنك أيضًا طلب استمرار الحصول على العزايا الخاصة بالطفل. يمكنك مطالعة المربع 5 على هذه الصفحة.

- يمكنك طلب تحديد جلسة استماع رسمية عبر الهاتف أو البريد أو الفاكس أو عبر الإنترنت. اتصل على 1-800-743-8525 أو يمكنك الانتقال إلى [www.cdss.ca.gov/hearing-requests](http://www.cdss.ca.gov/hearing-requests).
- لديك الحق في توكيل ممثل عنك في جلسة الاستماع. يمكنك توكيل صديق أو قريب أو محامي أو أي شخص آخر ترغب به. للحصول على مساعدة قانونية مجانية، يمكنك مطالعة **كيفية الحصول على المساعدة** في الصفحة 4.

## ما الذي يجب عليك فعله إذا تم تأخير تقديم الرعاية المدرجة لطفلك في FFS أو رفضها أو تقلصها أو إيقافها؟

### طلب جلسة استماع رسمية لـ Medi-Cal

جلسه الاستماع الرسمية هي فرصة للتحدث أمام أحد القضاة لمراجعة قرار DHCS الذي لا يتناسب معك. ويتضمن ذلك أي رفض للخدمة أو تأخير أو تقلص أو إيقاف. يعقل القاضي في California Department of Social Services (إدارة الخدمات الاجتماعية بولاية كاليفورنيا)، وليس لدى DHCS.

- عقب تسلم طفلك إشعار الإجراء من جانب DHCS، يمكنك طلب تحديد جلسة استماع رسمية. ويمكنك أيضًا طلب تحديد جلسة استماع رسمية في حال عدم تلقي إشعار الإجراء.

- يجب عليك طلب تحديد جلسة استماع رسمية في غضون 90 تقويمياً من تاريخ حصولك على إشعار الإجراء الكتابي من قبل DHCS. وسوف يتولى أحد القضاة العدليين مراجعة قضية الطفل.

ويمكنك أيضًا طلب تحديد جلسة استماع رسمية إشعاراً كتابياً من تاريخ حصولك على إشعار الإجراء الكتابي من قبل DHCS. وسوف يتولى أحد القضاة العدليين مراجعة قضية الطفل.

- يمكنك طلب تحديد جلسة استماع رسمية عبر الهاتف أو البريد أو الفاكس أو عبر الإنترنت. اتصل على 1-800-743-8525 أو يمكنك الانتقال إلى [www.cdss.ca.gov/hearing-requests](http://www.cdss.ca.gov/hearing-requests).

- لديك الحق في توكيل ممثل عنك في جلسة الاستماع. يمكنك توكيل صديق أو قريب أو محامي أو أي شخص آخر ترغب به. للحصول على مساعدة قانونية مجانية، يمكنك مطالعة **كيفية الحصول على المساعدة** في الصفحة 4.



الربع 6

## استئناف عاجل (أسرع) أو جلسة استماع رسمية

إذا كان طفلك بحاجة إلى جلسة استماع رسمية **عاجلة** (أسرع) لأن حياته أو صحته أو قدرته على العمل في خطر، فاتصل على 1-800-743-8525.

- لا يتغير عليك الدفع مقابل تحديد جلسة استماع رسمية. إنها خدمة مجانية.

يتاح أمام الجهات الرسمية مدة قدرها 90 يوماً تقويمياً من تاريخ طلب طفلك لجلسة استماع رسمية لاتخاذ قرار نهائي. إذا كان وضع الطفل حرجاً وسيؤدي الانتظار لمدة 90 إلى تفاقم حالته، فيمكنك طلب الحصول على قرار **عاجل** (أسرع). يمكنك مطالعة **الربع 6** على هذه الصفحة.

- لمزيد من المساعدة، اقرأ الإشعارات الواردة إلى الطفل من قبل DHCS. أو اتصل على [www.dhcs.ca.gov/fair-hearing](http://www.dhcs.ca.gov/fair-hearing). أو انتقل إلى 1-800-743-8525

## ماذا إذا لم تكون راضياً عن الرعاية المقدمة للطفل أو الطبيب أو مقدم الرعاية الصحية في FFS؟

### تقديم تظلم

في حال معاملة الطبيب للطفل معاملة سيئة أو يغلب عليها طابع الوقاحة، أو في حال عدم الرضا عن جودة الرعاية، أو عند عدم العثور على طبيب، فيمكنك تقديم **تظلم** خاص بالطفل. يتم تقديم تظلم بشأن أي خلاف حول أي أمر من الأمور التي لا تغطيها جلسة الاستماع الرسمية. ويكون ذلك بشأن المشكلات أو المخاوف التي لا تتعلق برفض أو تأجيل أو تقليل أو إيقاف أي من الخدمات المقدمة لطفلك.

- يمكنك تقديم تظلم بشأن طفلك لكل من Medi-Cal Rx أو Dental FFS أو Drug Medi-Cal في أي وقت. ويمكنك تقديمها عبر الهاتف أو كتابياً عبر الانترنت أو بالبريد. لتقديم تظلم، اتصل بـ Medi-Cal أو Dental FFS أو Medi-Cal Rx. للتعرف على أرقام جهات الاتصال، يمكنك مطالعة **الجدول 2** في الصفحة 11. لا يمكن تقديم تظلم لـ Medi-Cal FFS لأغراض خدمات الصحة البدنية وخدمات الصحة العقلية غير المتخصصة.

يجب أن تقر DHCS بتسلمه التظلم كتابياً في غضون 5 أيام تقويمية من تاريخ تلقى التظلم. ويجب أن يتضمن هذا الإقرار اسم الشخص المعنوي في DHCS ورقم هاتفه وعنوانه والذي يمكنه إخبارك بالمزيد عن التظلم وآخر مستجداته.

- يتاح أمام DHCS يوماً تقويمياً من تاريخ تقديم التظلم لحل شكوى طفالك بشأن Drug Medi-Cal g Dental FFS. يتاح أيام 90 Drug Medi-Cal Rx.

# من الذي يمكن التواصل معه لطرح الأسئلة؟

الجدول 2

## نظرة عامة على رسوم الخدمات ومعلومات الاتصال

### (Medi-Cal FFS) Medi-Cal Fee For Service

يحصل بعض الأطفال، مثل بعض الأطفال من يتلقون الرعاية البديلة، على خدمات الصحة البدنية من خلال Medi-Cal FFS.

في حال عدم حصول طفلك على هذه الخدمات أو كانت لديه مخاوف، فيمكنك الاتصال على 1-800-541-5555 (الهاتف النصي).

### (DMC) Drug Medi-Cal

يحصل الأطفال الذين يحتاجون إلى الخدمات المتعلقة بتعاطي المواد المخدرة مثل العلاج من تعاطي المخدرات أو الكحول، بما في ذلك الاستشارة والعلاجات السريرية الأخرى، مثل أدوية المرضى الداخليين أو العلاج من إدمان الكحول الذي يجري في مؤسسة داخلية، على هذه الرعاية من خلال Drug Medi-Cal وذلك عند الضرورة. كل مقاطعة لديها إما خطة DMC-ODS أو DMC. لمعرفة المزيد عن DMC-ODS، يمكنك مطالعة **الجدول 1** في الصفحة 8.

إذا لم يكن طفلك يحصل على هذه الخدمات أو كانت لديه مخاوف بشأن ذلك، فيمكنك الاتصال ببرنامج DMC الخاص بطفلك. للتعرف على أرقام الهاتف، انتقل إلى [www.dhcs.ca.gov/sud-cal](http://www.dhcs.ca.gov/sud-cal).

### (Dental FFS) Dental Fee For Service

يحصل معظم الأطفال على خدمات طب الأسنان من Medi-Cal FFS من خلال Dental FFS. ويتضمن ذلك فحوصات وعمليات تنظيف الأسنان بواقع مرتين في العام بالإضافة إلى العناية بصحة الفم.

في حال عدم حصول طفلك على هذه الخدمات أو كانت لديه مخاوف، فيمكنك الاتصال على 1-800-322-6384. للتعرف على المزيد، انتقل إلى [smilecalifornia.org](http://smilecalifornia.org).

### Medi-Cal Rx

يحصل الأطفال على خدمات الصيدلانية من Medi-Cal Rx من خلال Medi-Cal. ويتضمن هذا الأمر أدوية العيادات الخارجية التي تصرف بوصفة طبية والأدوية التي لا تستلزم وصفة طبية ومنتجات التغذية المغوية مثل أنبوب التغذية والإمدادات الطبية.

في حال عدم حصول طفلك على هذه الخدمات أو كانت لديه مخاوف، فيمكنك الاتصال على 1-800-977-2273. يمكنك معرفة المزيد من خلال الموقع الإلكتروني <https://bit.ly/3D1rQFV>.