حقوق Medi-Cal الخاصة بك

Medi-Cal for Kids & Teens

يرجى الحفاظ على!

المعلومات المهمة لمساعدة الأطفال والشباب حتى سن 21 في الحصول على جميع أوجه الرعاية التي يحتاجون 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** و**العلاجية** اللازمة للبقاء أو التمتع بصحة جيدة.

يُعرف هذا الحق في القانون الفيدرالي بمتطلبات الفحص والتشخيص والعلاج المبكر والدوري (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 والتشخيص والعلاج المبكر والدوري (EPSDT) اسم **Medi-Cal for Kids & Teens**.

الخدمات **مجانية**، ما لم يتم إلزام الطفل أو الشاب بتحمل جزء من التكاليف أو قسط عندما يكون مؤهلًا لـ 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 المعمرة
- الأدوية، سواء كانت موصوفة أو بدون وصفة طبية
- الفحوصات المعملية، بما في ذلك فحوصات الدم للتحقق من مستويات الرصاص وفحوصات العدوى المنقولة جنسيًا 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 كوفيد19- والدواء

*قد يكون بعض الأعضاء مؤهلين فقط للحصول على خدمات رعاية الأسنان الطارئة.

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 مطبوعًا بطريقة برايل، فيمكنك الاتصال بالرقم 1-833-284-0400. للحصول على مساعدة لغوية، اتصل بالخط الساخن لأعضاء Medi-Cal على الرقم 1-800-541-5555 (TDD 1-800-430-7077).

- تنسيق الرعاية، إذا كان الفرد مسجلًا في خطة رعاية مُدارة
- جميع الخدمات الطبية اللازمة الأخرى التي يمكن تغطيتها بموجب Medi-Cal (المعروفة باسم "الخدمات اللازمة طبيًا") على النحو الذي يحدده مقدم الرعاية الطبية لديك

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

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

ما المقصود "باللازمة طبيًا"؟

فيما يتعلق بالأطفال والشباب، يكون المقصود بلفظ **اللازمة طبيًا** تلك الخدمات اللازمة 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، فيحق له الحصول على وصفة طبية ونظارة جديدة إذا ما لزم الأمر.

المربع 1

خطة Medi-Cal لطفلك

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

1. **الرعاية المدارة** بواسطة خطة التأمين الصحي أو خطة الصحة العقلية أو خطة صحة الأسنان أسنان
2. **رسوم مقابل الخدمة** من قبل California Department of Health Care Services (DHCS)، ووكالة State Medi-Cal

توضح هذه الوثيقة ما يجب فعله في حال عدم حصول الطفل أو الشباب المسجلين على الخدمة اللازمة من خلال **الرعاية المدارة** أو **الرسوم مقابل الخدمات**. وهي توضح كيفية:

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

للمساعدة في الحصول على الخدمات أو للأسئلة المتعلقة بالمزايا 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؟

إذا تم رفض رعاية طفلك 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 طفلك 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 سببًا في إنهاء تغطية Medi-Cal لطفلك لأنك اتخذت أيًا من هذه الإجراءات.

كيفية تقديم استئناف أو طلب جلسة استماع رسمية أو تقديم تظلم

يمكنك قراءة الإشعار الكتابي. إذا رفضت إحدى خطط الرعاية المُدارة أو DHCS (وكالة State Medi-Cal) أو أحد مقدمي الخدمة توفير الخدمات لطفلك أو تقليصها أو إيقافها، فيجب عليهم إرسال إشعار إجراء كتابي (يُسمى أيضًا "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 المُدارة 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 تتقدم باستئناف **قبل** إيقاف الخدمات أو تقليصها حتى يتمكنوا من الاستمرار في تقديم الخدمة أثناء الاستئناف أو نظر جلسة الاستماع الرسمية.

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

يتطلب **الاستئناف** معرفة خطة الرعاية المدارة الخاصة بطفلك لمراجعة وجود أي رفض للخدمة أو تأخير لها أو تقليص أو إيقاف لمعرفة ما إذا كان هذا الأمر يتوافق مع حالتك أم لا.

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

التظلم يتعلق بأي أمر لست راضيًا عنه أو لا توافق عليه ويكون ليس مشمولاً ضمن الاستئناف أو جلسة الاستماع الرسمية. ويتعلق بالمشكلات أو المخاوف الخاصة بخطة الرعاية المُدارة لطفلك أو DHCS التي لا تمثل رفضًا أو تأخيرًا أو تقليصًا أو إيقافًا للخدمات.

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

كيفية الحصول على المساعدة

Medi-Cal Member Help Line

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

- الهاتف: 1-800-541-5555
- الموقع الإلكتروني: www.dhcs.ca.gov/myMedi-Cal

(HCA) Health Consumer Alliance

يقدم 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.

- الهاتف: 1-888-804-3536
- الموقع الإلكتروني: 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 تصنيفه 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

ما هي حقوق الطفل في رعاية Medi-Cal المُدارة؟

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

تتضمن أنظمة الرعاية المدارة الأخرى ما يلي:

- **خدمات الصحة العقلية المتخصصة** لخدمات الصحة السلوكية المكثفة من خلال خطة منفصلة للصحةالعقلية.
- **Drug Medi-Cal Organized Delivery System** لعلاج إدمان المخدرات والكحول.
- **رعاية الأسنان المُدارة** للعناية بالأسنان في مقاطعتي Los Angeles و Sacramento. 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 تقليصها أو إيقافها ضمن الرعاية المدارة؟

قدِّم استئنافًا بشأن خطة الرعاية المُدارة الخاصة بطفلك

يجب عليك البدء بتقديم **استئناف** بشأن خطة الرعاية المدارة. للتعرف على خطتك، يرجى الانتقال إلى www.dhcs.ca.gov/mmchpd. يتطلب الاستئناف معرفة خطة طفلك لمراجعة وجود أي رفض للخدمة أو تأخير لها أو تقليص 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 المُدارة، يمكنك تقديم استئناف. ويمكنك أيضًا تقديم استئناف في حال **عدم** تلقي إشعار الإجراء.
- يتاح أمامك مدة تبلغ **60** يومًا تقويميًا عقب حصولك على إشعار الإجراء لتقديم استئناف بشأن خطة الرعاية المُدارة. 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 بصدد التوقف أو التقليص، فيمكنك أيضًا طلب استمرار تلقى 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 المدارة

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

- يجب عليك تقديم استئناف أو طلب تحديد جلسة استماع رسمية **قبل** إيقاف الخدمة أو تقليصها.
- يجب أن تقدم لك خطة الرعاية المُدارة إشعارًا كتابيًا قبل **10** أيام تقويمية على الأقل من إيقاف الخدمات المقدمة للطفل أو تقليصها.

- يجب أن تقر خطة الرعاية المُدارة الخاصة بطفلك بتسلم الاستئناف كتابيًا في غضون **5** أيام تقويمية من تاريخ تلقي الاستئناف. يجب أن تخبرك الخطة أيضًا باسم الشخص المعني بالأمر ورقم هاتفه وعنوانه والذي يمكنه إخبارك بالمزيد عن الاستئناف وآخر مستجداته. يجب أن ترسل لك الخطة قرارًا كتابيًا في غضون **30** يومًا تقويميًا من طلب الاستئناف. ويطلق على هذا الأمر اسم إشعار بقرار الاستئناف.
- إذا كان وضع الطفل حرجًا وسيؤدي الانتظار لمدة 30 يومًا إلى تفاقم حالته، فيمكنك طلب الحصول على قرار **عاجل** (أسرع). لمعرفة كيفية طلب ذلك، يمكنك مطالعة **المربع 4** على هذه الصفحة.

المربع 4

إستئناف 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.

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

طلب جلسة استماع رسمية لـ Medi-Cal

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

جلسة الاستماع الرسمية هي فرصة للتحدث أمام أحد القضاة لمراجعة قرار خطة الرعاية المُدارة 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** يومًا تقويميًا من تاريخ حصولك على القرار الكتابي لخطة الرعاية المُدارة 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 أيضًا طلب استمرار 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.
- لديك الحق في توكيل ممثل عنك في جلسة الاستماع الرسمية الخاصة بالطفل. يمكنك توكيل صديق أو قريب أو محامي أو أي شخص 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** يومًا تقويميًا من تاريخ طلب طفلك لجلسة استماع رسمية لاتخاذ قرار نهائي. إذا كان وضع الطفل حرجًا وسيؤدي الانتظار لمدة 90 يومًا تقويميًا 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 المُدارة الخاصة بطفلك. أو اتصل على 1-800-743-8525. أو انتقل إلى www.dhcs.ca.gov/fair-hearing.

التواصل مع Ombudsman

Ombudsman هو شخص يعمل لصالح DHCS (وكالة State Medi-Cal). وظيفته هي مساعدتك أنت وطفلك على العمل مع خطة الرعاية المُدارة الخاصة بطفلك. سوف يستمع إليك ويساعدك في الإجابة عن أسئلتك. كما يراجع أيضًا المشكلات ويشرح المزايا ويقترح عليك الخيارات. يمكنك التواصل 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 مُدارة هم من يمكنهم الاستعانة بخدمات Ombudsman فقط.

يمكنك التواصل مع Ombudsman عبر:

- الهاتف: 1-888-452-8609
- البريد الإلكتروني: MMCDOmbudsmanOffice@dhcs.ca.gov
  - » لا تفصح عن المعلومات الصحية الشخصية في رسائل البريد الإلكتروني.

للتعرف على المزيد عن Ombudsman، يمكنك الانتقال إلى www.dhcs.ca.gov/ombudsman.

ماذا إذا لم تكن راضيًا عن الرعاية المقدمة لطفلك أو طبيبه أو مقدم الرعاية الصحية الخاص به في الرعاية المدارة؟

تقديم تظلم

في حال معاملة الطبيب لطفلك معاملة سيئة أو فظة، 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 تقليص أو إيقاف أي من الخدمات المقدمة لطفلك. يمكنك أيضًا تقديم تظلم إلى خطة الرعاية المُدارة الخاصة بطفلك للشكاوى 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 تظلم، اتصل بخطة الرعاية المُدارة الخاصة بطفلك. للتعرف على أرقام جهات الاتصال، يمكنك مطالعة **الجدول 1** في الصفحة 8.
- يجب أن تقر خطة الرعاية المُدارة الخاصة بطفلك بتسلم التظلم كتابيًا في غضون **5** أيام تقويمية من تاريخ تلقي التظلم. ويجب أن يتضمن هذا الإقرار اسم الشخص المعني ورقم هاتفه وعنوانه والذي يمكنه إخبارك بالمزيد عن التظلم وآخر مستجداته.
- يكون أمام خطة الرعاية المدارة لطفلك **30** يومًا تقويميًا من تاريخ تقديم التظلم لحل مشكلته.

من الذي يمكنك التواصل معه لطرح الأسئلة؟

الجدول 1

نظرة عامة على أنظمة الرعاية المدارة ومعلومات التواصل

(MCMC) Medi-Cal Managed Care

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

إذا لم يكن طفلك يحصل على الخدمات اللازمة أو كانت لديه مخاوف بشأن ذلك، فيمكنك الاتصال بخطة الرعاية المدارة من Medi-Cal. رقم هاتف الخطة مدون على بطاقة الهوية الخاصة بخطة طفلك. ويتاح أيضًا عبر موقع الخطة على الويب. يمكنك أيضًا التعرف على أرقام الهاتف من خلال www.dhcs.ca.gov/mmchpd. أو الاتصال على 916-449-5000.

خدمات الصحة العقلية المتخصصة (SMHS)

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 بخطة للصحة العقلية.

إذا لم يكن طفلك يحصل على الخدمات اللازمة أو كانت لديه مخاوف بشأن ذلك، فيمكنك الاتصال بخطة رعاية الصحة العقلية في المقاطعة الخاصة بالطفل. يمكنك التعرف على أرقام الهاتف من خلال www.dhcs.ca.gov/CMHP.

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

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 Organized Delivery System وذلك عند الضرورة. كل مقاطعة لديها إما خطة DMC-ODS أو Drug Medi-Cal. لمعرفة المزيد عن Drug Medi-Cal، يمكنك مطالعة **الجدول 2** في الصفحة 11.

إذا لم يكن طفلك يحصل على الخدمات اللازمة أو كانت لديه مخاوف بشأن ذلك، فيمكنك الاتصال بخطة DMC-ODS الخاصة بالطفل. يمكنك التعرف على أرقام الهاتف عبر www.dhcs.ca.gov/sud-cal.

(Dental MC) Dental Managed Care

يحصل بعض الأطفال الذين يعيشون في مقاطعتي Los Angeles أو Sacramento 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 Los Angeles أو Sacramento ولم يكن طفلك يحصل على الخدمات اللازمة أو كانت لديه مخاوف، فاتصل بخطة Dental MC الخاصة بطفلك. رقم الهاتف مدون على بطاقة هوية الطفل الخاصة بـ Dental MC. وهو موجود أيضًا عبر موقع الويب الخاص بخطة 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 الصفحات من 9 إلى 11 على Medi-Cal Fee For Service (FFS). يحصل بعض الأطفال المسجلين في Medi-Cal على رعايتهم من خلال FFS. يُطلق على FFS أيضًا اسم Medi-Cal "المعتادة". يحصل الأطفال في FFS على الرعاية من خلال DHCS (وكالة State Medi-Cal). لا توجد خطة رعاية مُدارة متضمنة. وتشمل FFS Medi-Cal FFS لخدمات الصحة البدنية ومجموعة محدودة من خدمات الصحة العقلية تسمى "خدمات الصحة العقلية غير المتخصصة"، و Drug Medi-Cal لخدمات العلاج من المخدرات والكحول، و Dental FFS للعناية 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 الإبقاء 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 مدرجًا في خطة رعاية مُدارة. لمعرفة المزيد ومعرفة مكان طلب المساعدة من جانب خطة الصحة العقلية للمقاطعة، يرجى قراءة **الجدول 1** في الصفحة 8.

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

طلب جلسة استماع رسمية لـ Medi-Cal

جلسة الاستماع الرسمية هي فرصة للتحدث أمام أحد القضاة لمراجعة قرار DHCS الذي لا يتناسب معك. ويتضمن ذلك أي رفض للخدمة أو تأخير أو تقليص أو إيقاف. يعمل 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** يومًا تقويميًا من تاريخ حصولك على إشعار الإجراء الكتابي من قبل DHCS. وسوف يتولى أحد القضاة المحايدين مراجعة قضية الطفل. ويمكنك أيضًا طلب تحديد جلسة استماع رسمية في أي وقت حتى في حال عدم تلقي إشعار الإجراء. إذا تسبب القرار الذي طلبت جلسة استماع بشأنه في إيقاف إحدى الخدمات التي يحصل عليها طفلك بالفعل، فيمكنك أيضًا طلب استمرار الحصول على المزايا 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.

المربع 5

كيفية طلب استمرار الحصول على المزايا في شكل رسوم مقابل الخدمة

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

- يجب عليك طلب تحديد جلسة استماع رسمية **قبل** إيقاف الخدمة أو تقليصها.
- يجب أن تقدم لك DHCS إشعارًا كتابيًا قبل **10** أيام تقويمية على الأقل من إيقاف الخدمات المقدمة للطفل أو تقليصها.

*قد يكون بعض الأعضاء مؤهلين فقط للحصول على خدمات رعاية الأسنان الطارئة.

- 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.
- لا يتعين عليك الدفع مقابل تحديد جلسة استماع رسمية. إنها خدمة مجانية.
- يتاح أمام الجهات الرسمية مدة قدرها **90** يومًا تقويميًا من تاريخ طلب طفلك لجلسة استماع رسمية لاتخاذ قرار نهائي. إذا كان وضع طفلك حرجًا وسيؤدي الانتظار لمدة 90 يومًا تقويميًا إلى تفاقم حالته، فيمكنك طلب الحصول على قرار **عاجل** (أسرع). يمكنك مطالعة **المربع 6** على هذه الصفحة.
- لمزيد من المساعدة، اقرأ الإشعارات الواردة إلى الطفل من قبل DHCS. أو اتصل على 1-800-743-8525. أو انتقل إلى www.dhcs.ca.gov/fair-hearing.

المربع 6

إستئناف 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.

ماذا إذا لم تكن راضيًا عن الرعاية المقدمة لطفلك أو طبيبه أو مقدم الرعاية الصحية الخاص به في FFS؟

تقديم تظلم

في حال معاملة الطبيب للطفل معاملة سيئة أو فظة، 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 تقليص أو إيقاف أي من الخدمات المقدمة لطفلك.

- يمكنك تقديم تظلم بشأن طفلك لكل من Drug Medi-Cal أو Dental FFS أو Medi-Cal Rx في أي وقت. ويمكنك تقديمه عبر الهاتف أو كتابيًا عبر الإنترنت أو بالبريد. لتقديم تظلم، اتصل بـ Drug 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 بتسلم التظلم كتابيًا في غضون **5** أيام تقويمية من تاريخ تلقي التظلم. ويجب أن يتضمن هذا الإقرار اسم الشخص المعني في DHCS ورقم هاتفه وعنوانه والذي يمكنه إخبارك بالمزيد عن التظلم وآخر مستجداته.
- يتاح أمام DHCS **30** يومًا تقويميًا من تاريخ تقديم التظلم لحل شكوى طفلك بشأن Dental FFS و Medi-Cal Rx. يتاح أمام Drug Medi-Cal **90** يومًا تقويميًا لحل شكوى طفلك..

من الذي يمكنك التواصل معه لطرح الأسئلة؟

الجدول 2

نظرة عامة على رسوم الخدمات ومعلومات التواصل

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

يحصل بعض الأطفال، مثل بعض الأطفال ممن 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 1-800-430-7077).

(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 في 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.

***(Dental FFS) Dental Fee For Service**

يحصل معظم الأطفال على خدمات طب الأسنان من Medi-Cal 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.

Medi-Cal Rx

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

*قد يكون بعض الأعضاء مؤهلين فقط للحصول على خدمات رعاية الأسنان الطارئة.