

SACRAMENTO COUNTY MENTAL HEALTH PLAN

عملية حل مشكلات الأعضاء

يُشجع Sacramento County Mental Health Plan (برنامج الصحة العقلية بمقاطعة سكرامنتو) على حل المشكلات عند أقل مستوى رسمي ممكن. لن يتعرض العضو لأي عقوبة أو تمييز بسبب تقديم تظلم أو طعن أو طلب عقد State Fair Hearing (جلسة استماع عادلة لدى الولاية). ويجوز للعضو أن يفوض أي شخص من اختياره للتصرف بالنيابة عنه في أي وقت. ويجوز للعضو أو ممثل العضو إتخاذ الخطوات التالية لحل المسائل موضع الإهتمام والقلق:

التظلم

التظلم هو تعبير عن عدم الرضا حول أية مسألة أخرى خلاف التحديد السلبي للاستحقاقات Adverse Benefit Determination.

- ❖ يجوز للعضو تقديم التظلم شفهيًا أو كتابيًا إلى Member Services (خدمات الأعضاء).
- ❖ وسيتلقى العضو قرارًا كتابيًا في غضون 90 يومًا تقويميًا.

الطعن القياسي

الطعن هو طلب يُقدم لمراجعة إخطار التحديد السلبي للاستحقاقات Adverse Benefit Determination. ويُرسل إخطار التحديد السلبي للاستحقاقات Adverse Benefit Determination عندما يُنكر برنامج MHP الخدمات المُصرح بها مسبقًا أو يُقللها أو يُعلفها أو يُنهئها؛ أو يُنكر سداد تكاليف الخدمة؛ أو لا يُقدم الخدمات في الوقت المناسب؛ أو يفشل في التصرف خلال الأطر الزمنية المحددة لتسوية المطالب أو الطعون القياسية أو الطعون العاجلة أو عندما يرفض طلب لاستئناف التزام مالي.

- ❖ يجوز للعضو تقديم طعن شفهيًا أو كتابيًا. يجب أن يتبع الطعن الشفهي تقديم طعن مكتوب وموقع.
- ❖ يجب تقديم الطعن في غضون 60 يومًا تقويميًا من تاريخ إخطار التحديد السلبي للاستحقاقات Adverse Benefit Determination.
- ❖ وسيتلقى العضو قرارًا كتابيًا في غضون 30 يومًا تقويميًا.

الطعن العاجل

يتم تقديم هذا الطعن عندما تكون حياة العضو أو صحته أو قدرته على أداء وظائفه بالشكل الأمثل أو المحافظة عليها في خطر.

- ❖ وسيتلقى العضو قرارًا كتابيًا في غضون 72 ساعة.
- ❖ إذا تم رفض الطعن العاجل، سيتم إرسال إخطار كتابي إلى العضو وستبدأ عملية الطعن القياسي.

State Fair Hearing

إذا كنت أحد المستفيدين من برنامج Medi-Cal، فلديك الحق في تقديم طلب لعقد جلسة استماع عادلة لدى الولاية State Fair Hearing. يجب على العضو استنفاد عملية الطعن لحل المشكلة قبل تقديم طلب عقد جلسة استماع عادلة لدى الولاية State Fair Hearing. وهذه الجلسات ضمن اختصاص Administrative Law Judge (قاضي المحكمة الإدارية) وتكون مرتبطة بمسائل التحديد السلبي للاستحقاقات Adverse Benefit Determination.

الإخطار

تتوفر نماذج التظلم، نماذج الطعن القياسي أو الطعن العاجل في جميع مواقع متعهد الخدمة كما يُمكن الحصول عليها عن طريق الاتصال بـ Member Services.*

سيتم إخطار العضو كتابيًا بأن Member Services قد تلقت التظلم أو الطعن الخاص به.*

يجوز للعضو تقديم معلومات إضافية لدعم الطلب إما كتابيًا أو شخصيًا. ولراحة المُستفيد، يوصى بشدة بتحديد موعد مسبق مع خدمات الأعضاء Member Services.*

يُمكن للعضو تلقي المساعدة في تقديم التظلم أو الطعن أو طلب عقد جلسة الاستماع State Fair Hearing من:

- Member Services: (916) 876-8853 الضم و ضعاف السمع / 1-888-881-4881 الرقم المجاني / (916) 875-6069 Member Services
Patient Rights Advocate: (916) 333-3800
محامي حقوق المريض

تتوفر خدمات الترجمة الفورية وخدمات المساعدة عبر الهاتف مجانًا.