

إذا كنت لا توافق على القرار الذي تم اتخاذه بشأن علاجك الطبي، يمكنك تقديم التماس. يتم تقديم هذا الالتماس لدى برنامج الصحي.

كيفية تقديم التماس

أمامك **60 يومًا** من تاريخ خطاب "إشعار نية الإجراء" لتقديم التماس. ولكن، إذا كنت تحصل على علاج الآن وتود استكمال متابعة الحصول على العلاج، يتعين عليك تقديم التماس خلال **10 أيام** من تاريخ إرسال هذا الخطاب أو تسليمه إليك، أو قبل التاريخ الذي قرر فيه البرنامج الصحي أن الخدمة ستوقف. يجب عليك أن تقول بأنك تود الإبقاء على تلقي العلاج عند تقديم الالتماس.

يمكنك تقديم التماس عبر الهاتف أو كتابيًا أو إلكترونيًا:

- عبر الهاتف: تواصل مع مجموعة Community Health Group على مدار 24 ساعة يوميًا، 7 أيام في الأسبوع من خلال الاتصال على الرقم 1-800-224-7766. أو، إذا كنت لا تستطيع السمع أو الكلام جيدًا، يُرجى الاتصال على TTY 1-855-266-4584.

- كتابيًا: املا نموذج طلب الالتماس أو اكتب خطابًا وأرسله إلى:

مجموعة Community Health Group
شعبة خدمات الرعاية الصحية
2420 Fenton Street, Suite 100
Chula Vista, CA 91914

نماذج الاستئناف ستكون متوفرة لدى مكتب طبيبك. يمكن أن يرسل البرنامج الصحي أيضًا نموذجًا لك.

- إلكترونيًا: قم بزيارة الموقع الإلكتروني للبرنامج الصحي. ادخل إلى موقع الويب <http://www.chgsd.com/>

يمكنك تقديم التماس بنفسك. أو يمكنك تحديد أحد الأقارب أو الأصدقاء أو محام أو طبيب أو نائب كي يقدم الاستئناف بالنيابة عنك. يسمى هذا الشخص "ممثلًا مفوضًا". يمكنك إرسال أي شيء تود مراجعته من قبل البرنامج الصحي. سيقوم طبيب آخر بخلاف ذلك الذي اتخذ القرار الأول بمراجعة التماسك.

سيكون أمام البرنامج الصحي 30 يومًا للرد عليك. في هذا الوقت، سوف تحصل على خطاب "قرار إشعار التماس". سيخبرك هذا الخطاب ما الذي قرره البرنامج الصحي. إذا لم تحصل على خطاب خلال **30 يومًا** يمكنك:

- طلب "مراجعة طبية مستقلة" IMR ومراجع خارجي ليس له صلة بخطة الصحة سيتولى مراجعة حالتك

- طلب "جلسة استماع في الولاية" وسيقوم قاض بمراجعة حالتك

من فضلك اقرأ الجزء أدناه للحصول على تعليمات حول كيفية طلب مراجعة طبية مستقلة IMR أو جلسة استماع عادلة.

طلبات الاستئناف المعجلة

إذا كنت تعتقد أن الانتظار لمدة 30 يومًا سيضر بصحتك، سيكون بإمكانك الحصول على الرد خلال 72 ساعة. عند تقديم الالتماس، أخبرنا لماذا سيضر الانتظار بصحتك. تأكد من أنك طلبت "استئنافًا معجلًا".

إذا كنت لا توافق على قرار الالتماس

إذا قدمت التماسًا وتلقيت خطاب "إشعار قرار الاستئناف" يخبرك بأن برنامج الصحي سيستمر في عدم تزويدك بالخدمات أو أنك لم تتلق خطابًا يخبرك بالقرار وقد مر الآن 30 يومًا، يمكنك:

- طلب "مراجعة طبية مستقلة" IMR ومراجع خارجي ليس له صلة بخطة الصحة سيتولى مراجعة حالتك
- طلب "جلسة استماع في الولاية" وسيقوم قاض بمراجعة حالتك

يمكنك طلب مراجعة طبية مستقلة IMR وجلسة استماع نزيهة عادلة بنفس الوقت. يمكنك أيضًا طلب واحد قبل الآخر لرؤية ما إذا كان سيحل مشكلتك أم لا. على سبيل المثال، إذا طلبت مراجعة طبية مستقلة IMR، ولكنك لا توافق على القرار، يمكنك طلب عقد جلسة استماع عادلة بالولاية. مع ذلك، إذا طلبت جلسة استماع عادلة في الولاية أولاً، ولكن جلسة الاستماع حدثت بالفعل، فلا يمكنك طلب مراجعة طبية مستقلة IMR. في هذه الحالة، يكون لجلسة الاستماع العادلة القرار النهائي.

لن يُطلب منك السداد للمراجعة الطبية المستقلة IMR أو جلسة الاستماع العادلة.

المراجعة الطبية المستقلة (IMR)

إذا كنت تود عقد مراجعة طبية مستقلة IMR، يتعين عليك أولاً تقديم التماس لدى برنامج الصحي. إذا لم تتلق أي رد من برنامج الصحي خلال 30 يومًا، أو إذا لم تكن راضيًا عن قرار برنامجك الصحي، يمكنك بعد ذلك طلب عقد مراجعة طبية مستقلة IMR. يتعين عليك طلب مراجعة واحدة خلال **180 يومًا** من تاريخ "خطاب" إشعار قرار الاستئناف.

يمكنك تلقي مراجعة طبية مستقلة IMR في الحال دون تقديم التماس أولاً. يكون ذلك في حال تعرض صحتك لخطر فوري أو يكون قد تم رفض الطلب بسبب اعتبار العلاج تجريبيًا أو بحثيًا.

سنزودك الفقرة التالية بمعلومات عن كيفية طلب IMR. لاحظ أن المصطلح "تظلم" يتحدث عن كل من "الشكاوى" و"طلبات الاستئناف".

إدارة تنظيم الرعاية الصحية لولاية كاليفورنيا مسؤولة عن تنظيم خطط خدمات الرعاية الصحية. إذا كان لديك تظلم ضد برنامجك الصحي يتعين عليك أولاً الاتصال ببرنامجك الصحي على الرقم **1-800-224-7766** وتستخدم إجراء التظلم الخاص ببرنامجك قبل الاتصال بالإدارة. ولا تحرمك الاستفادة من إجراء التظلم هذا من أي حقوق قانونية أو تدابير تصحيحية محتملة قد تكون متاحة لك. وإذا كنت بحاجة إلى المساعدة في تقديم تظلم ينطوي على حالة طارئة، أو تظلم لم تفصل فيه خطة أو برنامج الرعاية الصحية الخاص بك فصلًا مرضيًا، أو ظل التظلم دون حل لما يزيد عن 30 يومًا، فيمكنك الاتصال بالإدارة للمساعدة. قد تكون أيضًا مؤهلاً للحصول على مراجعة طبية مستقلة IMR. فإذا كنت مؤهلاً لذلك فستقدم عملية المراجعة الطبية المستقلة مراجعة محايدة للقرارات الطبية التي اتخذتها خطة الرعاية الصحية والمتعلقة بالضرورة الطبية للخدمة أو العلاج المقترح، ولقرارات شمول العلاجات التجريبية أو البحثية في طبيعتها، ومنازعات سداد تكاليف الخدمات الطبية الطارئة أو العاجلة. يوجد رقم مجاني خاص بالوزارة (**1-888-HMO-2219**) وخط لجهاز الاتصالات السلكية واللاسلكية للصم (**1-877-688-9891**) للذين يعانون من خلل في السمع والنطق. الموقع الإلكتروني للوزارة (<http://www.hmohelp.ca.gov>) يتضمن نماذج شكاوى، ونماذج طلب مراجعة طبية مستقلة IMR وتعليمات على الإنترنت..

جلسة استماع عادلة في الولاية

إذا كنت تود عقد جلسة استماع عادلة يتعين عليك طلب جلسة واحدة خلال **120 يومًا** من تاريخ خطاب "إشعار قرار الاستئناف". يمكنك أيضًا طلب جلسة استماع عادلة عن طريق الهاتف أو كتابيًا:

- عبر الهاتف: اتصل على رقم 1-800-952-5253. يمكن أن يكون هذا الرقم مشغولاً للغاية. قد تصلك رسالة بأنهم سيتصلون بك لاحقًا. إذا كنت لا تستطيع الكلام أو السمع جيدًا، يُرجى الاتصال على **TTY/TDD 1-800-952-8349**.
- كتابيًا: املأ نموذج جلسة الاستماع العادلة أو أرسل خطابًا إلى:

California Department of Social Services
شعبة جلسة الاستماع
P.O. Box 944243, Mail Station 9-17-37
Sacramento, CA 94244-2430

تأكد من وضع اسمك وعنوانك ورقم هاتفك ورقم الضمان الاجتماعي والسبب في طلبك عقد جلسة استماع عادلة. إذا كان هناك شخص يساعدك اطلب جلسة استماع عادلة، أضف اسمه وعنوانه ورقم هاتفه على النموذج أو الخطاب. إذا كنت بحاجة إلى مترجم، أخبرنا باللغة التي تحدثها. لن يُطلب منك السداد نظير توفير المترجم. سنحضر لك مترجمًا.

بعد طلبك عقد جلسة استماع عادلة، قد يأخذ الأمر 90 يومًا لاتخاذ القرار بشأن حالتك وإرسال الرد إليك. إذا كنت تعتقد أن الانتظار هذه المدة الطويلة سيضر بصحتك، سيكون بإمكانك الحصول على الرد خلال 3 أيام عمل. اطلب من طبيبك أو برنامج الصحة كي يرسلوا إليك خطابًا. يجب أن يشرح هذا الخطاب بالتفصيل كيف سيؤدي الانتظار لمدة 90 يومًا حتى يتم اتخاذ قرار في حالتك، إلى الإضرار بحياتك بشكل خطير أو بصحتك أو بقدرتك على الحصول على الحد الأقصى من الوظيفة أو الاحتفاظ بها أو إعادة الحصول عليها. بعد ذلك، تأكد من أنك طلبت "جلسة استماع معجلة" وقدمت خطابًا بطلبك عقد جلسة استماع.

يمكنك التحدث في جلسة الاستماع العادلة بنفسك. أو يمكنك تحديد أحد الأقارب أو الأصدقاء أو محام أو طبيب أو نائب كي يتحدث بالنيابة عنك. إذا كنت تود أن يتحدث شخص آخر بالنيابة عنك، يتعين عليك إطلاع مكتب جلسات الاستماع بأن ذلك الشخص مسموح له بالتحدث بالنيابة عنك. يسمى هذا الشخص "ممثلًا مفوضًا".

المساعدة القانونية

يمكنك الحصول على مساعدة قانونية مجانية. اتصل بمركز العملاء للتثقيف الصحي والمانصرة على الهاتف رقم: 1-877-734-3258. كما يمكنك أيضًا الاتصال على جمعية المساعدات القانونية المحلية في مقاطعتك على رقم 1-888-804-3536.