

دليل لأعضاء

تم التحديث في يناير 2023



Community Behavioral Health

A DIVISION OF DBHIDS | CBHPHILLY.ORG



Member Services Hotline

888.545.2600

(TTY: Relay, 7-1-1)



**Philadelphia
Crisis Line**

215.685.6440

عزيزنا العضو في مؤسسة CBH،

مرحبًا بك في شبكة CBH!

تم إعداد دليل الأعضاء هذا ليكون مصدرًا للمعلومات يلبي احتياجاتك للصحة السلوكية. وستجد في هذا الدليل معلومات حول المساعدات الطارئة، والخدمات المتاحة، والشكاوى والتظلمات.

من المهم قراءة الدليل بعناية حتى تكون على دراية بجميع الخدمات التي توفرها شبكة CBH، فضلاً عن معرفة حقوقك ومسؤولياتك بصفقتك عضوًا في مؤسسة CBH.

قد يخضع محتوى هذا الدليل للتغيير بسبب اللوائح الفيدرالية والخاصة بالولاية. وللحصول على أحدث المعلومات، يُرجى الاطلاع على النسخة الرقمية من دليل أعضاء CBH المتاح عبر الإنترنت على cbhphilly.org.

مع فائق التقدير والاحترام،

موظفو قسم خدمات أعضاء مؤسسة CBH

جدول المحتويات

5	1. رسالة ترحيب.....
5	مقدمة.....
5	مرحبًا بك في مؤسسة Community Behavioral Health.....
7	الخدمات المقدمة لأعضاء مؤسسة CBH.....
7	بطاقات تعريف هوية الأعضاء.....
8	معلومات الاتصال المهمة.....
12	خدمات الاتصالات.....
12	التسجيل.....
12	التغييرات التي تطرأ على التغطية.....
13	معلومات حول مقدمي الخدمات.....
14	اختيار مقدم الخدمات أو تغييره.....
14	زيارات المكتب.....
14	الرعاية بعد ساعات العمل.....
16	2. الحقوق والمسؤوليات.....
16	حقوق الأعضاء ومسؤولياتهم.....
18	الموافقة على رعاية الصحة النفسية.....
19	الخصوصية والسرية.....
19	معلومات الفواتير.....
19	مسؤولية الغير.....
20	تنسيق المزاج.....
20	الإبلاغ عن حالات الاحتيال وإساءة الاستخدام.....
22	3. خدمات الصحة السلوكية.....
22	الخدمات المشمولة بالتغطية.....
22	الخدمات غير المشمولة بالتغطية.....
22	الآراء الثانية.....
22	ما المقصود بالتصريح المسبق؟.....
24	الخدمات المشمولة بالتغطية، البالغون.....

28	الخدمات المشمولة بالتغطية، الأطفال والمراهقون
29	أوصاف الخدمات
32	4. خدمات خارج الشبكة وخارج الخطة
32	مقدمو الخدمات خارج الشبكة
32	تلقي الرعاية في أثناء تواجدك خارج منطقة خدمات مؤسسة CBH
32	الخدمات خارج الخطة
35	5. التوجيهات المسبقة للصحة النفسية
35	إقرار الصحة النفسية
35	توكيل الصحة النفسية
35	المساعدة على إنشاء إقرارات الصحة النفسية وتوكيلات الصحة النفسية
36	ما الذي يتعين عليّ فعله إذا لم يلتزم مقدم الخدمات بالبنود الواردة في إقرار الصحة النفسية أو توكيل الصحة النفسية
37	6. خدمات الصحة الجسدية
37	ما الجهة المسؤولة عن تغطية خدمات الصحة الجسدية؟
37	خدمات الصحة الجسدية الخاصة بك
37	تنسيق رعاية الصحة الجسدية والصحة السلوكية
38	برنامج HealthChoices للصحة الجسدية
38	برنامج Community HealthChoices
40	7. الشكاوى، والتظلمات، وجلسات الاستماع العادلة
40	الشكاوى
44	التظلمات
47	الشكاوى والتظلمات العاجلة
49	المساعدة في إجراءات الشكاوى والتظلمات
51	جلسات الاستماع العادلة لدى إدارة الخدمات الإنسانية
53	جلسات الاستماع العادلة العاجلة
54	الملحق: أوصاف الخدمات المشمولة بالتغطية
54	الخدمات المشمولة بالتغطية، البالغون
62	الخدمات المشمولة بالتغطية، الأطفال والمراهقون

1. رسالة ترحيب

مقدمة

ما المقصود بـ HealthChoices؟

HealthChoices هو أحد برامج الرعاية المُدارة التابع لبرنامج المساعدة الطبية (Medical Assistance) في ولاية بنسلفانيا. ويتألف برنامج HealthChoices من جزأين رئيسيين هما: رعاية الصحة الجسدية، ورعاية الصحة السلوكية.

- ← تتوفر خدمات الصحة الجسدية من خلال مؤسسات الرعاية المُدارة المعنية بالصحة الجسدية (Physical Health Managed Care Organizations, PH-MCO) أو من خلال مؤسسات الرعاية المُدارة الداعمة لبرنامج Community HealthChoices Managed Care Organizations, CHC-MCO). تخضع مؤسسات PH-MCO لإشراف مكتب برامج Medical Assistance التابع لإدارة الخدمات الإنسانية، بينما يتولى الإشراف على مؤسسات CHC-MCO مكتب الحياة طويلة الأمد (Office of Long-Term Living) التابع لإدارة الخدمات الإنسانية. وللحصول على مزيد من المعلومات، راجع [قسم خدمات الصحة الجسدية](#).
- ← تتضمن خدمات الصحة السلوكية خدمات الصحة النفسية وخدمات اضطرابات تعاطي مواد الإدمان. وتوفر هذه الخدمات مؤسسات الرعاية المُدارة المعنية بالصحة السلوكية (- Behavioral Health Managed Care Organizations, BH-MCO) التي يتولى الإشراف عليها مكتب خدمات الصحة النفسية وتعاطي مواد الإدمان (Office of Mental Health and Substance Abuse Services, OMHSAS) التابع لإدارة الخدمات الإنسانية.

مرحبًا بك في مؤسسة Community Behavioral Health

ترحب بك مؤسسة Community Behavioral Health (CBH) كعضوٍ في برنامج HealthChoices ومؤسسة CBH!

يشمل نظام الصحة السلوكية في بنسلفانيا [إدارة خدمات الصحة السلوكية والإعاقة الذهنية](#) (Department of Behavioral Health Intellectual disAbility Services, DBHIDS) &، التي تعد مؤسسة CBH أحد أقسامها، ومقدمي الخدمات. ويهدف نظام الصحة السلوكية إلى مساعدة الأشخاص الذين يواجهون تحديات مرتبطة بتعاطي مواد الإدمان أو الصحة النفسية على الاستمتاع بحياة صحية سليمة وامتلاك حرية الإرادة.

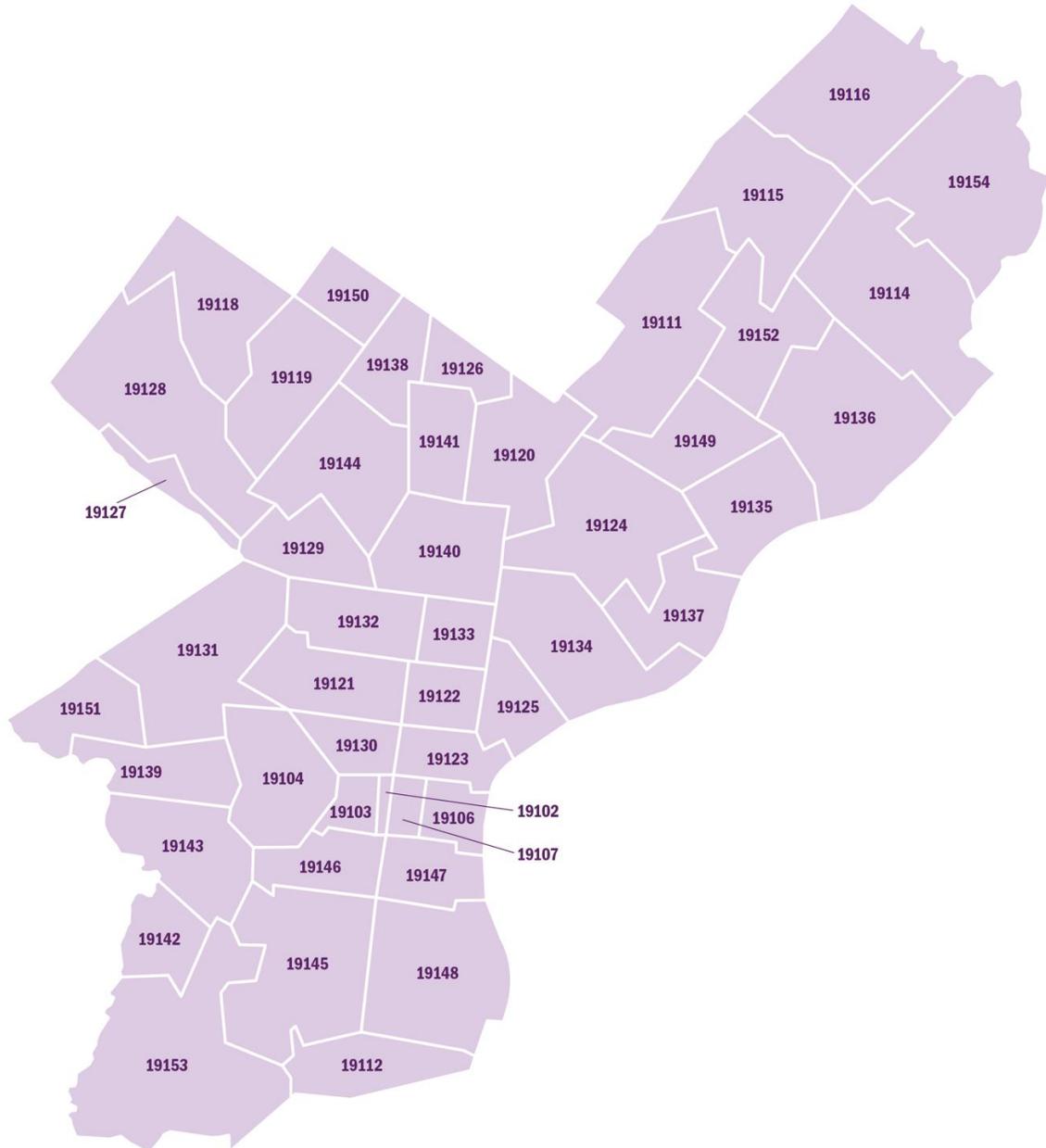
CBH هي إحدى مؤسسات الرعاية المُدارة (MCO)، وتعمل مؤسسة CBH مع شركائنا في ولاية بنسلفانيا (PA) في [مكتب خدمات الصحة النفسية وتعاطي مواد الإدمان](#) (OMHSAS) التابع لإدارة الخدمات الإنسانية في ولاية بنسلفانيا. وننتشارك معًا في إدارة مزايا الصحة السلوكية لسكان فيلادلفيا الذين يستفيدون من خدمات برنامج المساعدة الطبية (Medical Assistance, MA)، المعروف أيضًا باسم Medicaid، من خلال برنامج PA Medicaid، الذي يُطلق عليه اسم [HealthChoices](#).

تمثل CBH مؤسسة الرعاية المُدارة المعنية برعاية الصحة السلوكية الوحيدة في مقاطعة فيلادلفيا. ولا تُعنى مؤسسة CBH بتقديم الخدمات مباشرةً، بل تساعد على إجراء الترتيبات اللازمة والدفع مقابل تلقي خدمات الصحة السلوكية، والتي تتضمن خدمات الصحة النفسية وتعاطي مواد الإدمان.

ويقدم هذه الخدمات مقدمو الخدمات داخل الشبكة. ويُقصد بمقدمي الخدمات داخل الشبكة الوكالات المعنية بالصحة السلوكية والممارسين المستقلين الذين يقدمون الخدمات إلى أعضاء مؤسسة CBH. ويتم استقدام مقدمي الخدمات وإضافتهم إلى الشبكة بناءً على الخدمات المطلوبة. وتُجري CBH عمليات إحالة الأعضاء إلى هذه الوكالات بناءً على احتياجات الأعضاء واختياراتهم.

تحرص مؤسسة CBH على التأكد من حصولك على نوع الخدمات التي تحتاج إليها، فضلاً عن تغطية تكلفة هذه الخدمات بموجب برنامج HealthChoices. وقد لا تغطي CBH جميع مصروفات الرعاية الصحية. احرص على قراءة الدليل بعناية لتحديد خدمات الرعاية الصحية المشمولة بالتغطية. ويمكنك الاتصال بمؤسسة CBH على الرقم 1-888-545-2600 لطرح أي أسئلة حول خدمات رعاية الصحة السلوكية. يمكنك أيضاً زيارة موقعنا الإلكتروني على cbhphilly.org.

فيما يأتي خريطة لمقاطعة فيلادلفيا والرموز البريدية التي تقدم مؤسسة CBH الخدمات للمقيمين بها.



الخدمات المقدمة لأعضاء مؤسسة CBH

يمكن للموظفين العاملين في خدمات أعضاء مؤسسة CBH القيام بما يلي:

- ← الإجابة عن أسئلتك
- ← مساعدتك في العثور على مقدمي خدمات رعاية الصحة السلوكية القريبين منك
- ← إيصالك بموارد النقل
- ← التأكد من حصولك على الخدمات المناسبة لك
- ← التأكد من أن الخدمات التي تحصل عليها مشمولة بالتغطية، ومن ثمَّ لن يتعين عليك الدفع مقابل الحصول عليها

يعمل قسم خدمات أعضاء مؤسسة CBH على مدار 24 ساعة في اليوم، 7 أيام في الأسبوع ويمكن الاتصال به على الرقم 1-2600-545-888. وبالنسبة إلى الأعضاء الذين يعانون من الصمم، أو ضعف السمع، أو الذين لديهم صعوبة في التحدث، يمكن الاتصال بعامل تشغيل خدمة ترحيل المكالمات في بنسلفانيا على الرقم 711 للمساعدة على التواصل مع مؤسسة CBH. وإذا كنت تتحدث بلغة غير الإنجليزية، فيمكن للموظفين مساعدتك على الوصول إلى خدمات الترجمة الفورية.

يمكن التواصل مع قسم خدمات أعضاء مؤسسة CBH كتابةً على العنوان التالي:

*Community Behavioral Health
Market Street 801
7th Floor
Philadelphia, PA 19107
Member Services :ATTN*

بطاقات تعريف هوية الأعضاء

لا تقدم مؤسسة CBH بطاقات تعريف هوية الأعضاء بخلاف بطاقات ACCESS العادية.

ستحصل على بطاقة ACCESS، ويمكنك إظهارها للشخص المعني عند حضور المواعيد إذا احتجت إلى إثبات أنك مسجل في برنامج Medical Assistance. وإذا فقدت بطاقة ACCESS الخاصة بك، فاتصل بمكتب مساعدة المقاطعة (County Assistance Office, CAO). فيما يلي رقم هاتف مكتب مساعدة المقاطعة تحت قسم معلومات الاتصال المهمة.



معلومات الاتصال المهمة

ترد فيما يأتي قائمة بأرقام الهواتف المهمة التي قد تحتاج إليها. وإذا لم تكن متأكدًا من الجهة التي عليك الاتصال بها، فاتصل بقسم خدمة أعضاء مؤسسة CBH للحصول على المساعدة:

2600-545-888-1 ←

خدمات الهاتف النصي، اتصل بعامل تشغيل خدمة ترحيل المكالمات في بنسلفانيا على الرقم 711

جهات الاتصال في حالة الطوارئ

يُرجى الاطلاع على قسم خدمات الصحة السلوكية للحصول على مزيد من المعلومات حول خدمات الطوارئ. إذا واجهت حالة طارئة، فيمكنك الحصول على المساعدة من خلال الاتصال على الأرقام الواردة أدناه، ويمكن العثور على مزيد من المعلومات حول خدمات الطوارئ في قسم خدمات الصحة السلوكية تحت أوصاف الخدمة.

إذا واجهت حالة طارئة، فاحرص دائمًا على التماس المساعدة على الفور من خلال الاتصال على الرقم 911 أو التوجه إلى غرفة الطوارئ. وليس عليك الاتصال بمؤسسة CBH أولاً.

خط طوارئ خدمات الإعاقة الذهنية

يمكنك الاتصال لإبداغ الأشخاص ذوي الإعاقة الذهنية في منشآت مخصصة في حالة الطوارئ أو الإبلاغ عن أشخاص مفقودين من ذوي الإعاقة الذهنية.

215-829-5709

215-685-6440 (بعد الساعة 5 مساءً)

خط الأزمات في فيلادلفيا

يوفر مندوبو الصحة النفسية، الذين يتولون الإشراف على نظام خدمات طوارئ الصحة السلوكية في المدينة، إمكانية الوصول إلى خدمات الطوارئ، وتعيين فرق طوارئ متنقلة للقيام بزيارات منزلية بهدف مساعدة الأسر التي تعاني من أزمات صحة نفسية، وإتاحة الوصول إلى مراكز الاستجابة للأزمات.

6440-685-215 (متاح على مدار الساعة طوال أيام الأسبوع)

طوارئ العنف المنزلي

الخط الساخن لتلقي بلاغات العنف المنزلي في فيلادلفيا
(Philadelphia Domestic Violence Hotline)
(متاح على مدار الساعة طوال أيام الأسبوع)
1-866-723-3014

الخط الساخن الوطني لتلقي بلاغات العنف المنزلي (National Domestic Violence Hotline)
(متاح على مدار الساعة طوال أيام الأسبوع)
1-800-799.SAFE (7233)
أرسل الرسالة النصية "START" إلى الرقم 88788
thehotline.org

مؤسسة Women Against Abuse
womenagainstabuse.org

راجع قسم معلومات الاتصال المهمة أدناه لمزيد من الموارد حول العنف المنزلي.

الوقاية من الانتحار والتدخل لمعالجة الأزمات

خط الحياة 988 للوقاية من الانتحار ومعالجة الأزمات (Suicide 988 Crisis Lifeline & 988)
رقم الهاتف: 988
988lifeline.org

مركز أينشتاين للاستجابة للأزمات (Einstein's Crisis Response Center)
(متاح على مدار الساعة طوال أيام الأسبوع)
يقدم موظفو قسم الوقاية من الانتحار/التدخل لمعالجة الأزمات المندوبين خدمات المشورة، والاستشارة، وإحالة الأشخاص الذين يلتمسون المساعدة لتلبية احتياجاتهم النفسية الحادة
8300-951-215

مراكز الاستجابة للأزمات

البالغون	الأطفال/المراهقون
<p>مركز أينشتاين الطبي (Einstein Medical Center) 215-951-8300 Old York Road 5501 einstein.edu</p>	<p>شركة Bethanna 800-285-2435/215-568-2435 Reed Street 2501 bethanna.org</p>
<p>مستشفى الأصدقاء (Friends Hospital) 215-831-4600 Roosevelt Boulevard 4641 friendshospital.com</p>	<p>مركز الرعاية العاجلة (PATH – Urgent Care) 215-728-4651 Cottman Avenue, Korsin Building 1919 pathcenter.org</p>
<p>مستشفى بنسلفانيا (Pennsylvania Hospital) 215-829-3000 Spruce Building, 801 Spruce Street, 1st Floor pennmedicine.org</p>	<p>مركز الاستجابة للأزمات التابع لمستشفى فيلادلفيا للأطفال (Philadelphia Children's Crisis Response Center) 215-878-2600 Henry Avenue, Falls Two Building 3300 philachildrencrc.com</p>
<p>مستشفى جامعة تيمبل، الحرم الأسقي (Temple University) (Hospital, Episcopal Campus) 215-707-2577 East Lehigh Avenue 100 templehealth.org</p>	

معلومات الاتصال المهمة - في لمحة

الاسم	معلومات الاتصال	الدعم المقدم
أرقام هواتف إدارة الخدمات الإنسانية في بنسلفانيا		
مكتب مساعدة المقاطعة/COMPASS	1-877-395-8930 1-800-451-5886 (خدمة الهاتف النصي/خط ضعاف السمع)	قم بتغيير معلوماتك الشخصية لضمان أهليتك للحصول على خدمات برنامج Medical Assistance. راجع قسم التسجيل في هذا الدليل للحصول على مزيد من المعلومات. compass.state.pa.us
الخط الساخن للإبلاغ عن الاحتيال وإساءة الاستخدام (Fraud and Abuse Reporting Hotline)، إدارة الخدمات الإنسانية	1-844-DHS-TIPS (8477-347-844-1) dhs.pa.gov/about/Fraud-And-Abuse/	أبلغ عن سلوك الاحتيال أو الإساءة الصادرة عن أحد الأعضاء أو مقدمي الخدمات في برنامج Medical Assistance. راجع قسم الإبلاغ عن الاحتيال وإساءة الاستخدام في هذا الدليل للحصول على مزيد من المعلومات.

الاسم	معلومات الاتصال	الدعم المُقدّم
أرقام هواتف مهمة أخرى		
قسم التأمين، مكتب خدمات المستهلكين	6388-881-877-1 insurance.pa.gov	اطلب نموذج الشكاوى، وقدم شكوى أو تحدث إلى أحد ممثلي خدمات المستهلكين.
خدمات حماية البالغين (Adult) (Protective Services)	8505-490-800-1 dhs.pa.gov/about/Fraud-And-Abuse/	أبلغ عن اشتباه في تعرض شخص بالغ يزيد عمره عن 60 عامًا وشخص بالغ يتراوح عمره بين 18 و 59 عامًا يعاني من إعاقة جسدية أو نفسية لإساءة معاملة، أو إهمال، أو استغلال، أو هجر.
خدمات الوصول إلى المساعدة		
مؤسسة Community Behavioral Health (CBH)	2600-545-888-1 (الاتصال بخدمة الهاتف النصي على الرقم 711)	تقديم المساعدة على مدار الساعة طوال أيام الأسبوع فيما يخص خدمات الصحة النفسية وتعاطي مواد الإدمان
المبادرة الخاصة للصحة السلوكية Behavioral Health Special) (Initiative)	215-546-1200 ساعات العمل العادية، من الاثنين إلى الجمعة bhsi-dbhids.org	مساعدة الأشخاص الذين يواجهون تحديات مرتبطة بتعاطي مواد الإدمان ممن ليس لديهم تأمين
خط الإعاقة الذهنية (Intellectual) (disAbility Line)	215-685-5900 215-685-6440 (بعد الساعة 5 مساءً)	تقديم المساعدة الروتينية، وإجراء عمليات إيداع الأشخاص ذوي الإعاقة الذهنية في منشآت مخصصة في حالة الطوارئ، والإبلاغ عن أشخاص مفقودين من ذوي الإعاقة الذهنية
الموارد الخاصة بالعنف المنزلي		
مؤسسة Women Against Abuse	215-386-1280 215-386-7777 (ماوى) womenagainstabuse.org	توفير المعلومات على مدار الساعة طوال أيام الأسبوع أو تقديم الدعم لك أو لشخص تعرفه
مؤسسة Women in Transition	215-751-1111 من الاثنين إلى الجمعة، من الساعة 9 صباحًا إلى 5 مساءً witservices@helpwomen.org helpwomen.org	خط الحياة (WIT LifeLine)، للتواصل مع المستشارين، والموظفين، والمتطوعين المدربين وذوي المعرفة بالصدمات
مؤسسة Lutheran Settlement House (اللغة الإسبانية)	8610-462-215-1278، الرقم الداخلي lutheransettlement.org	تقديم الخدمات الاستشارية الفردية لجميع الناجين، بما في ذلك الرجال والمراهقون
وحدة خط الطفل وسجل الإساءة (ChildLine and Abuse Registry)	0313-932-800-1 dhs.pa.gov/KeepKidsSafe/	الإبلاغ عن حالات الاشتباه في إساءة معاملة الأطفال على مدار الساعة طوال أيام الأسبوع

الاسم	معلومات الاتصال	الدعم المُقدّم
الموارد الخاصة بالإسكان		
مكتب دعم خدمات الإسكان (Office) (of Supportive Housing)	1984-232-215 philadelphiaofficeofhomelesservices.org	المساعدة في العثور على مأوى (جميع الأجناس) على مدار الساعة طوال أيام الأسبوع
مؤسسة Salvation Army	5111-568-215 easternusa.salvationarmy.org	للسيدات والأطفال الذين يحتاجون إلى مأوى
وسائل النقل		
مؤسسة ModivCare	7412-835-877-1 modivcare.com	لأولئك الذين يحتاجون إلى مساعدة في الحصول على وسيلة نقل لحضور موعد خاص بالصحة السلوكية
المساعدة الأخرى		
إدارة الخدمات الإنسانية في بنسلفانيا (PA DHS)	7462-692-800-1 dhs.pa.gov	تأمين المساعدة النقدية وتغطية المزايا
إدارة الضمان الاجتماعي (Social) (Security Administration)	1213-772-800-1 ssa.gov	تقديم المزايا المالية لذوي الإعاقة وكبار السن
مجموعات التأييد		
مؤسسة Community Legal Services	3700-981-215 clsphila.org	تقديم المساعدة القانونية للبالغين والأطفال
مؤسسة Consumer Satisfaction Team	9627-923-215 thecst.org	الدفاع عن قضايا البالغين والأطفال
مؤسسة Disabilities Law Project	8070-238-215 disabilityrightspa.org	المساعدة القانونية للأفراد ذوي الإعاقات
شبكة موارد الأسرة (Family) (Resource Network)	6510-372-800 familyresourcenetwork.org	تقديم الاستشارات الهاتفية، والشخصية، ومن خلال ورش العمل، والمجموعات، ومجموعات دعم الأسرة، والمعلومات المتعلقة بأحبائك المسجونين الذين تُحتمل معاناتهم من مرض نفسي
مؤسسة Mental Health Partnerships	1800-751-215 mentalhealthpartnerships.org	الدفاع عن قضايا البالغين

الاسم	معلومات الاتصال	الدعم المُقدّم
مؤسسة Parents Involved Network	7-386050-267	الآباء الذين يلتمسون الدعم في الدفاع عن قضايا الأطفال

خدمات الاتصالات

يمكن أن توفر مؤسسة CBH هذا الدليل وغيره من المعلومات التي تحتاج إليها بلغات غير الإنجليزية مجانًا لك. علاوة على ذلك، يمكن أن توفر مؤسسة CBH الدليل وغيره من المعلومات التي تحتاج إليها بتنسيقات أخرى مثل القرص المضغوط، وطريقة برايل، والطباعة بأحرف كبيرة، وقرص DVD، ووسيلة اتصال إلكتروني، وغيرها من التنسيقات إذا احتجت إليها، مجانًا لك. ويرجى التواصل مع قسم خدمات أعضاء مؤسسة CBH على الرقم 1-888-26005-45 لطلب الحصول على أي مساعدة تحتاج إليها. وقد يستغرق الأمر مدة تصل إلى 5 أيام حتى ترسل إليك CBH المعلومات، على حسب المعلومات التي تحتاج إليها.

كما ستوفر مؤسسة CBH مترجمًا فوريًا، بما في ذلك خدمات لغة الإشارة الأمريكية أو خدمات الهاتف النصي، إذا كنت لا تتحدث الإنجليزية أو تفهمها أو إذا كنت تعاني من الصمم أو مصابًا بضعف في السمع. وتتوفر هذه الخدمات لك مجانًا. إذا كنت بحاجة إلى مترجم فوري، فاتصل بقسم خدمات أعضاء مؤسسة CBH على الرقم 1-888-545-2600 وسيتولى القسم توفير خدمة المترجم الفوري التي تلبى احتياجاتك. بالنسبة إلى خدمات الهاتف النصي، اتصل بعامل تشغيل خدمة تحويل المكالمات في بنسلفانيا على الرقم 711.

التسجيل

حتى تحصل على الخدمات المتوفرة في برنامج HealthChoices، يجب أن تظل مؤهلاً لتلقي خدمات برنامج Medical Assistance. وستصلك معاملات ورقية أو تتلقى مكالمة هاتفية بخصوص تجديد أهليتك. لذا، من المهم أن تحرص على اتباع التعليمات حتى لا تتوقف خدمات برنامج Medical Assistance التي تتلقاها. وإذا كانت لديك أسئلة بخصوص أي معاملات ورقية تصلك أو إذا لم تكن متأكدًا مما إذا كانت أهليتك للاستفادة من خدمات برنامج Medical Assistance محدثة، فاتصل بقسم خدمات أعضاء مؤسسة CBH على الرقم 1-888-545-2600 أو مكتب CAO الذي تتبعه.

التغييرات التي تطرأ على التغطية

ثمة أسباب قد تؤدي إلى احتمالية تغيير أهليتك للاشتراك في برنامج Medical Assistance أو HealthChoices. وتُطلعك الأقسام التالية على الأسباب التي تفسر احتمالية تغيير أهليتك والإجراءات التي عليك القيام بها إذا تغيرت أهليتك بالفعل.

التغييرات التي تطرأ على الظروف الأسرية

اتصل بمكتب CAO إذا طرأت أي تغييرات على ظروف أسرتك.

على سبيل المثال:

← رُزق شخصٌ في أسرتك بطفل

← تغيير عنوانك أو رقم هاتفك

← حصولك أنت أو أحد أفراد أسرتك الذي يعيش معك على تأمين صحي آخر

← انتقال أحد أفراد أسرتك للعيش معك أو مغادرة المنزل

← وجود حالة وفاة داخل الأسرة

تذكر أنه من المهم الاتصال بمكتب CAO الذي تتبعه على الفور إذا طرأت أي تغييرات على ظروف أسرتك، حيث قد يكون لهذا التغيير تأثير في المزايا التي تتلقاها

ماذا يحدث إذا غيرت مسكني؟

إذا انتقلت إلى مقاطعة أخرى في بنسلفانيا، فيرجى الاتصال بقسم خدمات أعضاء مؤسسة CBH على الرقم 1-888-545-2600 لإبلاغنا بذلك. ويمكننا المساعدة على التأكد من حصولك على الخدمات في المجتمع الجديد الذي انتقلت إليه. كما يتعين عليك الاتصال بمكتب CAO الذي تتبعه وتزويده بعنوانك ورقم الهاتف الجديدين.

أما إذا انتقلت إلى مكان آخر خارج حدود الولاية، فلن يعود بإمكانك الحصول على الخدمات من خلال برنامج HealthChoices. ويجب عليك إبلاغ مكتب CAO ومؤسسة CBH بأنك ستغادر ولاية بنسلفانيا. وسيتولى الموظف الاجتماعي المعين لك إنهاء المزايا التي كنت تحصل عليها في بنسلفانيا. وسيتم عليك تقديم طلب للحصول على المزايا في الولاية الجديدة التي انتقلت إليها.

فقدان المزايا

إذا فقدت مزايا برنامج Medical Assistance لأي سبب، فيتمتع عليك الاتصال بمكتب CAO الذي تتبعه. وسيساعدك مكتب CAO على فهم أسباب إنهاء مزايا برنامج Medical Assistance والإجراءات الواجب اتخاذها حتى تصبح مؤهلاً للحصول على مزايا البرنامج ذاته مرة أخرى.

معلومات حول مقدمي الخدمات

يتضمن دليل مقدمي الخدمات التابعين لمؤسسة CBH معلومات حول مقدمي الخدمات المسجلين داخل شبكتها. ويتوفر دليل مقدمي الخدمات عبر الإنترنت على <http://cbhphilly.org/members/provider-directory/> وبممكنك الاتصال بقسم خدمات الأعضاء على الرقم 1-888-545-2600 لطلب إرسال نسخة من دليل مقدمي الخدمات إليك. ويتضمن دليل مقدمي الخدمات المعلومات التالية حول مقدمي الخدمات داخل الشبكة:

← الاسم، والعنوان، وعنوان الموقع الإلكتروني، وعنوان البريد الإلكتروني، ورقم الهاتف

← بيان ما إذا كان مقدم الخدمات يقبل مرضى جددًا أم لا

← بيانات الاعتماد والخدمات التي يقدمها مقدمو الخدمات

← بيان ما إذا كان مقدم الخدمة يتحدث بلغات غير الإنجليزية أم لا، وإذا كان كذلك، فما تلك اللغات

← بيان ما إذا كانت مواقع مقدم الخدمة مجهزة بمدخل للكراسي المتحركة أم لا

اختيار مقدم الخدمات أو تغييره

يمكنك اختيار مقدمي الخدمات الذين تفضلهم.

- ◀ إذا كنت تبدأ في تلقي خدمة جديدة، أو تغير الرعاية التي تحصل عليها، أو تريد تغيير مقدم الخدمات لأي سبب، فستساعدك مؤسسة CBH على اختيار مقدم خدمات جديد. ويمكنك الاتصال بقسم خدمات الأعضاء على الرقم 1-888-545-2600 للحصول على مساعدة.
- ◀ إذا كنت عضواً جديداً في مؤسسة CBH وتتلقى الخدمات حالياً، فقد يتعين عليك بدء الحصول على الخدمات من مقدم خدمات داخل شيكنا. وإذا كان مقدم الخدمات الحالي مسجلاً في برنامج Medical Assistance في بنسلفانيا ولكن ليس مدرجاً في شبكة CBH، فيمكنك الاستمرار في الحصول على الخدمات من مقدم الخدمات الحالي لمدة تصل إلى 60 يوماً. وستدفع مؤسسة CBH لمقدم الخدمات مقابل هذه الخدمات. أما إذا لم يكن مقدم الخدمات الحالي مسجلاً في برنامج Medical Assistance في بنسلفانيا، فلن تدفع مؤسسة CBH مقابل الخدمات التي تحصل عليها من مقدم الخدمات. وإذا احتجت إلى مساعدة في العثور على مقدم خدمات من داخل شبكة CBH، فاتصل بقسم خدمات الأعضاء على الرقم 1-888-545-2600.
- ◀ في بعض الأحيان، يغادر مقدم الخدمات شبكة CBH. على سبيل المثال، قد ينهي مقدم الخدمات عمله أو ينتقل إلى مكان آخر. وسيتم إخطارك في حال غادر مقدم الخدمات الذي تحصل منه على الخدمات شبكة CBH. وإذا كان مقدم الخدمات مسجلاً في برنامج Medical Assistance في بنسلفانيا، فيمكنك الاستمرار في الحصول على الخدمات من مقدم الخدمات هذا لمدة تصل إلى 60 يوماً. كما سيتعين عليك اختيار مقدم خدمات جديد.

زيارات المكتب

تحديد موعد مع مقدم الخدمات

لتحديد موعد مع مقدم الخدمات، اتصل بمكتب مقدم الخدمات. وإذا احتجت إلى مساعدة على حجز موعد، فيرجى الاتصال بقسم خدمات أعضاء مؤسسة CBH على الرقم 1-888-545-2600.

إذا احتجت إلى مساعدة على الحصول على موعد مع مقدم الخدمات، فيرجى الاطلاع على برنامج تأمين وسيلة نقل لتلقي المساعدة الطبية (Medical Assistance Transportation Program, MATP) في [قسم الخدمات خارج الخطة](#) في هذا الدليل، أو اتصل بقسم خدمات أعضاء مؤسسة CBH على رقم الهاتف أعلاه.

معايير تحديد المواعيد

يجب على مقدمي الخدمات التابعين لمؤسسة CBH تقديم الخدمات في غضون ساعة واحدة في حالات الطوارئ، وفي غضون 24 ساعة في الظروف العاجلة، وفي غضون سبعة أيام في المواعيد الروتينية وعمليات الإحالة لتخصصات معينة. ويُقصد بحالات الطوارئ المواقف شديدة الخطورة التي يُعتقد فيها الشخص العاقل غير الحاصل على تدريب طبي وجود خطر مباشر على حياة الشخص أو حالته الصحية على المدى الطويل. أما الظرف العاجل، فهو مرض أو حالة إذا لم تُعالج في غضون 24 ساعة، فسرعان ما تتحوّل إلى أزمة أو حالة طارئة.

الرعاية بعد ساعات العمل

يمكنك الاتصال بمؤسسة CBH لطرح المشكلات المرتبطة بالصحة السلوكية على مدار 24 ساعة في اليوم، 7 أيام في الأسبوع.

2. الحقوق والمسؤوليات

حقوق الأعضاء ومسؤولياتهم

لا تمارس مؤسسة Community Behavioral Health (CBH) وشبكتها من مقدمي الخدمات التمييز ضد الأعضاء بناءً على العرق، أو الجنس، أو الدين، أو الأصل القومي، أو الإعاقة، أو العمر، أو التوجه الجنسي، أو الهوية الجنسية، أو أي أساس آخر يحظره القانون.

وبصفتك عضواً في مؤسسة CBH، فإنك تتمتع بالحقوق وعليك المسؤوليات التالية.

حقوق الأعضاء

تُكفل للأعضاء في مؤسسة CBH حقوقٌ معينة، إنها مدرجة أدناه وندعوك للاتصال بنا إذا احتجت إلى مساعدة على فهم هذه المعلومات.

تلقي المعلومات

لكل عضو الحق في تلقي معلومات حول مؤسسة CBH، وسياساتنا، وإجراءاتنا، وخدماتنا، والممارسين لدينا، ومقدمي الخدمات التابعين لنا، وحقوقك ومسؤولياتك.

الكرامة والخصوصية

يُكفل لكل عضو الحق في أن يُعامل باحترام، وتُراعى كرامته، ويُضمن له حقه في الخصوصية والسرية.

تلقي المعلومات المرتبطة بخيارات العلاج المتاحة

يُكفل لكل عضو الحق في تلقي معلومات حول خيارات العلاج المتاحة الضرورية من الناحية الطبية، على أن يتم تقديمها بطريقة مناسبة لحالة العضو وقدرته على الاستيعاب، بغض النظر عن التكلفة أو تغطية المزايابا.

المشاركة في اتخاذ القرارات

يُكفل لكل عضو الحق في المشاركة في اتخاذ القرارات المتعلقة برعاية الصحة السلوكية الخاصة به. ويمكنك أن تكون جزءاً من فريقك العلاجي من خلال طرح الأسئلة والحصول على إجابات قبل العلاج وخلالها، فضلاً عن إشراك أفراد العائلة وغيرهم من الأشخاص المهمين في خطة علاجك.

رفض العلاج

يحق لكل عضو (كجزء من حقه في اتخاذ القرارات المتعلقة برعايته) رفض العلاج. وفي ظل هذه الظروف، يحق لك الحصول على شرح وتوضيح لما قد يحدث إذا لم تحصل على العلاج.

تقديم الشكاوى أو التظلمات

يحق لكل عضو تقديم الشكاوى حول مؤسسة CBH أو الرعاية التي يتلقاها من أحد مقدمي الخدمات. كما يحق لكل عضو تقديم تظلم إذا لم يكن راضيًا عن أي قرار تتخذه مؤسسة CBH. راجع [قسم الشكاوى، والتظلمات وجلسات الاستماع العادلة للحصول على مزيد من المعلومات.](#)

تقديم توصيات

يحق لكل عضو تقديم توصيات فيما يخص سياسة حقوق الأعضاء ومسؤولياتهم في مؤسسة CBH.

التحرر من أشكال التقييد أو العزل

يُكفل لكل عضو الحق في التحرر من أي شكلٍ من أشكال التقييد أو العزل الذي يُستخدم كوسيلة للإجبار، أو التهذيب، أو الراحة، أو الانتقام.

نسخ السجلات الطبية

يُكفل لكل عضو الحق في طلب الحصول على نسخة من سجلاته الطبية التي تحتفظ بها مؤسسة CBH والحصول عليها فعليًا، كما يحق له طلب إجراء تعديلات عليها أو تصحيحها.

حرية ممارسة الحقوق

يتمتع كل عضو بالحرية في ممارسة حقوقه، علمًا بأن ممارسة تلك الحقوق لا تؤثر سلبيًا في الطريقة التي تتعامل بها مؤسسة CBH ومقدم الخدمات مع هذا العضو.

الحصول على رأي ثانٍ

يحق لجميع أعضاء مؤسسة CBH طلب الحصول على رأي طبي ثانٍ. ويمكن للأعضاء الحصول على رأي ثانٍ من أحد الاختصاصيين المؤهلين في رعاية الصحة السلوكية من داخل شبكة CBH. ويقدم قسم خدمات أعضاء مؤسسة CBH خيارات الحصول على رأي ثانٍ من أحد اختصاصيي رعاية الصحة السلوكية المناسبين.

السرية

نحن نعلم أن خصوصيتك مهمة بالنسبة إليك، وهي تحمل أهمية بالغة بالنسبة إلينا أيضًا. ونريدك مؤسسة CBH أن تعلم أننا نحترم خصوصيتك ونسعى لحمايتها. وفي إطار ذلك، يلتزم موظفو مؤسسة CBH بجميع القوانين المتعلقة بالسرية.

مسؤوليات الأعضاء

يتعين على الأعضاء التعاون مع مقدمي خدمات الصحة السلوكية. وتحتاج مؤسسة CBH إلى مساعدتك حتى تضمن حصولك على الخدمات وأشكال الدعم التي تحتاج إليها.

بصفتك عضوًا في مؤسسة CBH، تتمثل مسؤولياتك فيما يلي:

← تقديم أكبر قدرٍ ممكن من المعلومات حول الأسباب التي تدفعك إلى التماس المساعدة والإجابة عن الأسئلة إجاباتٍ صادقة وكاملة بقدر ما تستطيع.

- ✦ إدراك المشكلات الصحية التي تعاني منها والمشاركة في وضع أهداف علاج متفق عليها على نحو مشترك، إلى الدرجة الممكنة.
- ✦ الالتزام بخطة الرعاية التي اتفقت عليها مع مقدم الخدمات.
- ✦ إعلام مكتب مساعدة المقاطعة، ومقدم الخدمات، ومؤسسة CBH بأي تغييرات تطرأ على معلوماتك (العنوان/رقم الهاتف). هذا الأمر مهم للغاية وسيساعدنا على تقديم أفضل رعاية لك.
- ✦ إخبار مقدم الخدمات في حال عدم فهمك خطة العلاج.
- ✦ إخبار مقدم الخدمات أو المعالج إذا كنت لا توافق على التوصيات المقترحة.
- ✦ الإبلاغ عن حوادث الاحتيايل في حال علمك بها، عبر الخط الساخن للامتثال الخاص بمؤسسة CBH (1-800-229-3050)، أو الخط الساخن للإبلاغ عن الاحتيايل وإساءة الاستخدام التابع لإدارة الخدمات الإنسانية (1-866-379-8477).

الموافقة على رعاية الصحة النفسية

يلزم حصول الأطفال الأقل من 14 عامًا على إذن ولي الأمر أو الوصي القانوني لتلقي رعاية الصحة النفسية. ولا يلزم حصول الأطفال في سن 14 عامًا فأكبر على إذن ولي الأمر أو الوصي القانوني لتلقي رعاية الصحة النفسية. ويمكن لجميع الأطفال تلقي المساعدة في المشكلات المرتبطة بتعاطي الكحول أو المخدرات دون الحصول على إذن ولي الأمر أو الوصي القانوني. ويمكنهم الموافقة على رعاية الصحة النفسية، كما يحق لهم تحديد من يمكنه الاطلاع على سجلاتهم إذا وافقوا على تلقي رعاية الصحة النفسية. إضافةً إلى ذلك، يمكن لولي الأمر أو الوصي القانوني الموافقة على تقديم رعاية الصحة النفسية لطفله الذي يبلغ من العمر 14 عامًا فأكبر، لكن دون سن 18 عامًا.

من المهم أن يتعاون جميع الأشخاص الذين يدعمون طفلاً ويشاركون في مهمة التخطيط لرعاية الطفل. كما يجب على كل شخص يدعم طفلاً مشاركة المعلومات اللازمة لرعاية ذلك الطفل، متى أمكن ذلك.

ويوضح المخطط أدناه من يمكنه الموافقة على العلاج.

عندئذ	إذا كان الطفل
يلزم حصوله على إذن ولي الأمر أو الوصي القانوني لتلقي رعاية الصحة النفسية	أقل من 14 عامًا
يمكنه الحصول على رعاية الصحة النفسية دون إذن ولي الأمر أو الوصي القانوني	14 عامًا فأكبر
يمكنه الحصول على المساعدة في المشكلات المرتبطة بتعاطي الكحول أو المخدرات دون الحصول على إذن ولي الأمر أو الوصي القانوني	من أي فئة عمرية

لمعرفة المزيد حول من يمكنه الموافقة على العلاج، يمكنك الاتصال بقسم خدمات أعضاء مؤسسة CBH على الرقم 1-888-2600-545. قد يكون من الصعب في بعض الأحيان تفهم أن للطفل حقوقاً خصوصية، ويمكنه الموافقة على تلقي رعاية الصحة النفسية. ويمكن أن تساعدك مؤسسة CBH على فهم أفضل لهذه الحقوق بحيث يمكنك تقديم أفضل دعم ممكن لطفلك.

الخصوصية والسرية

تلتزم مؤسسة CBH بحماية خصوصية معلوماتك الصحية الشخصية (PHI). كما تلتزم بإبلاغك بكيفية استخدام معلوماتك الصحية الشخصية أو مشاركتها مع الآخرين. وهذا يتضمن مشاركة تلك المعلومات مع مقدمي الخدمات الذين يعالجونك بحيث يتسنى لمؤسسة CBH الدفع لهم. وهذا يتضمن أيضاً مشاركة معلوماتك الصحية الشخصية مع إدارة الخدمات الإنسانية. ويتم إدراج هذه المعلومات في إشعار ممارسات الخصوصية الخاص بمؤسسة CBH. للحصول على نسخة من إشعار ممارسات الخصوصية الخاص بمؤسسة CBH، يُرجى الاتصال بمسؤول الخصوصية التابع لمؤسسة CBH على الرقم 215-413-8585 أو تفضل بزيارة الموقع الإلكتروني cbhphilly.org.

معلومات الفواتير

لا يجوز لمقدمي الخدمات داخل شبكة CBH إصدار الفواتير لك مقابل الخدمات التي تغطيها CBH. حتى إذا لم يتلقَ مقدم الخدمات دفعةً من المبلغ أو كامل المبلغ المستحق له من مؤسسة CBH، فلا يجوز له إصدار فاتورة لك. ويُعرف ذلك باسم إعداد فاتورة المبلغ المطلوب.

متى يمكن لمقدم الخدمات إصدار فاتورة لي؟

يجوز لمقدمي الخدمات إصدار فاتورة لك في الحالات التالية:

- حصولك على خدمات من مقدم خدمات من خارج الشبكة دون موافقة CBH وإخطارك من قبل مقدم الخدمات قبل حصولك على الخدمة بأنها لن تكون مشمولة بالتغطية، وموافقتك على الدفع مقابل الخدمة
- حصولك على خدمات لا تغطيها CBH وإخطارك من قبل مقدم الخدمات قبل حصولك على الخدمة أنها لن تكون مشمولة بالتغطية، وموافقتك على الدفع مقابل الخدمة
- حصولك على خدمة من مقدم خدمات غير مسجل في برنامج Medical Assistance

ما الذي يتعين عليّ القيام به إذا تلقيت فاتورة؟

إذا تلقيت فاتورة من أحد مقدمي الخدمات داخل شبكة CBH وتعتقد أنه لا ينبغي أن تصدر لك فاتورة، فيمكنك الاتصال بقسم خدمات أعضاء مؤسسة CBH على الرقم 1-888-545-2600.

إذا تلقيت فاتورة من مقدم الخدمات لأحد الأسباب المذكورة أعلاه والتي يُسمح فيها لمقدم الخدمات بإصدار فاتورة لك، فيجب عليك دفع الفاتورة أو الاتصال بمقدم الخدمات.

مسؤولية الغير

قد يكون لديك تأمين من برنامج Medicare أو برنامج تأمين صحي آخر. ويعد برنامج Medicare وبرنامج تأمينك الصحي الآخر مصدر تأمينك الأساسي. ويُعرف هذا التأمين الآخر باسم "مسؤولية الغير" أو TPL اختصاراً. واعلم أنّ حصولك على تأمين آخر لا يؤثر في أهليتك للاشتراك في برنامج Medical Assistance. وفي معظم الحالات، سيتولى برنامج Medicare أو برنامج

التأمين الآخر الدفع لمقدم الخدمات قبل أن تقوم مؤسسة CBH بالدفع. ولا يمكن إصدار فاتورة لمؤسسة CBH إلا بقيمة المبلغ الذي لا يسدده برنامج Medicare أو برنامج التأمين الصحي الآخر.

يجب عليك إبلاغ كلٍّ من مكتب CAO وقسم خدمات أعضاء مؤسسة CBH على الرقم 1-888-545-2600 إذا كان لديك تأمين من برنامج Medicare أو تأمين صحي آخر. وعندما تذهب إلى أحد مقدمي الخدمات أو الصيدلية، من المفيد أن تُظهر لمقدم الخدمات أو الصيدلية بطاقة Medicare وبطاقة ACCESS. ويساعد هذا الأمر على التأكد من دفع فواتير الرعاية الصحية.

تنسيق المزايا

إذا كان لديك تأمين من برنامج Medicare، وكانت الخدمة أو الرعاية الأخرى التي تحتاج إليها مشمولة بتغطية برنامج Medicare، فيمكنك الحصول على الرعاية من أي مقدم خدمات تابع لبرنامج Medicare من اختيارك. ولا يلزم أن يكون مقدم الخدمات مسجلاً في شبكة CBH. كما لا يتعين الحصول على تصريح مسبق من مؤسسة CBH. وستعمل مؤسسة CBH مع برنامج Medicare لتحديد ما إذا كانت بحاجة إلى الدفع لمقدم الخدمات بعد أن يسدد برنامج Medicare أو لا، إذا كان مقدم الخدمات مسجلاً في برنامج Medical Assistance.

إذا كنت بحاجة إلى الحصول على خدمة لا يغطيها برنامج Medicare وتغطيها مؤسسة CBH، فيجب عليك الحصول على الخدمة من أحد مقدمي الخدمات داخل شبكة CBH. وتطبق جميع قواعد CBH، مثل الحصول على تصريح مسبق وعمليات الإحالة إلى الاختصاصيين، على هذه الخدمات.

إذا لم يكن لديك تأمين من برنامج Medicare، لكن لديك تأمين صحي آخر وتحتاج إلى الحصول على خدمة أو رعاية أخرى يغطيها برنامج التأمين الآخر، فيجب عليك الحصول على الخدمة من مقدم خدمات مسجّل لدى كلٍّ من برنامج التأمين الآخر وشبكة CBH. ويتعين عليك الالتزام بقواعد برنامج التأمين الآخر ومؤسسة CBH، مثل التصريح المسبق وعمليات الإحالة إلى الاختصاصيين. وستتعاون مؤسسة CBH مع برنامج التأمين الآخر لتحديد ما إذا كان عليها الدفع مقابل الخدمات بعد أن يقوم برنامج التأمين الآخر بالدفع لمقدم الخدمات أو لا.

إذا كنت بحاجة إلى الحصول على خدمة لا يغطيها برنامج التأمين الآخر، فيجب عليك الحصول على الخدمات من أحد مقدمي الخدمات داخل شبكة CBH. وتطبق جميع قواعد CBH، مثل الحصول على تصريح مسبق وعمليات الإحالة إلى الاختصاصيين، على هذه الخدمات.

الإبلاغ عن حالات الاحتيال وإساءة الاستخدام

كيف تُبلغ عن حالات الاحتيال أو إساءة الاستخدام التي يقوم بها أحد الأعضاء؟

إذا كنت تعتقد أن أحد الأشخاص يستخدم بطاقة ACCESS الخاصة بك أو بعضٍ آخر للحصول على الخدمات، أو الأجهزة، أو الأدوية، أو يضيف الوصفات الطبية أو يغيرها، أو يحصل على الخدمات التي لا يحتاج إليها، فيمكنك الاتصال بالخط الساخن للاحتيال وإساءة الاستخدام الخاص بمؤسسة CBH على الرقم 1-800-229-3050 لإبلاغ مؤسسة CBH بهذه المعلومات. يمكنك أيضاً الإبلاغ عن هذه المعلومات من خلال الخط الساخن للإبلاغ عن الاحتيال وإساءة الاستخدام الخاص بإدارة الخدمات الإنسانية على الرقم 1-844-(1-844-347-8477)-DHS-TIPS.

كيف تُبلغ عن حالات الاحتيال أو إساءة الاستخدام التي يقوم بها مقدم الخدمات؟

يُقصد باحتيال مقدم الخدمات تلك الحالات التي يقوم فيها أحد مقدمي الخدمات بإصدار فواتير للخدمات، أو الأجهزة، أو الأدوية التي لم تحصل عليها أو إصدار فواتير لخدمة مختلفة عن تلك التي حصلت عليها. ومن أمثلة الاحتيال التي يقوم بها مقدم الخدمات أيضًا إصدار فواتير للخدمة نفسها أكثر من مرة واحدة أو تغيير تاريخ الخدمة. وللإبلاغ عن احتيال مقدم الخدمات، يمكنك الاتصال بالخط الساخن للاحتيال وإساءة الاستخدام الخاص بمؤسسة CBH على الرقم 1-800-229-3050. يمكنك أيضًا الإبلاغ عن هذه المعلومات من خلال الخط الساخن للإبلاغ عن الاحتيال وإساءة الاستخدام الخاص بإدارة الخدمات الإنسانية على الرقم 1-844-DHS-TIPS (1-844-347-8477).

3. خدمات الصحة السلوكية

الخدمات المشمولة بالتغطية

اقرأ هذا الفصل بعناية لمعرفة الخدمات المشمولة بالتغطية. وإذا كانت لا تزال لديك أسئلة حول الخدمات المشمولة بالتغطية أو كنت بحاجة إلى مزيد من المعلومات حول إحدى تلك الخدمات، فاتصل بقسم خدمات أعضاء مؤسسة CBH على الرقم 1-888-545-2600.

ترد الخدمات المشمولة بتغطية مؤسسة CBH ووصفها في [الملحق](#) في هذا الدليل.

الخدمات غير المشمولة بالتغطية

لا تغطي مؤسسة CBH إلا خدمات الصحة السلوكية التي تحصل عليها. أما مؤسسة الرعاية المُدارة المعنية بالصحة الجسدية، فستغطي خدمات الصحة الجسدية، ومعظم الأدوية، ورعاية الأسنان، ورعاية العيون. وإذا كانت لديك أي أسئلة حول ما إذا كانت مؤسسة CBH تغطي حصولك على خدمة ما، فيرجى الاتصال بقسم خدمات أعضاء مؤسسة CBH على الرقم 1-888-545-2600.

الآراء الثانية

يحق لك طلب الحصول على رأي ثانٍ إذا لم تكن واثقًا من أي علاج أو خدمة طبية مقترحة لك. وقد يمنحك الرأي الثاني مزيدًا من المعلومات التي يمكن أن تساعدك على اتخاذ قرارات مهمة بخصوص علاجك. ويتوفر الرأي الثاني مجانًا.

يمكنك الاتصال بقسم خدمات أعضاء مؤسسة CBH على الرقم 1-888-545-2600 لطلب الحصول على مقدم خدمات آخر بشبكة CBH للحصول على رأي ثانٍ. وفي حال عدم توفر أيٍّ من مقدمي الخدمات الآخرين في شبكة CBH، يمكنك طلب الحصول على موافقة CBH للحصول على رأي ثانٍ من أحد مقدمي الخدمات من خارج الشبكة.

ما المقصود بالتصريح المسبق؟

تحتاج بعض الخدمات إلى موافقة مؤسسة CBH قبل أن تتمكن من الحصول على الخدمة. وهذا ما يُسمى بالتصريح المسبق. وبالنسبة إلى الخدمات التي تتطلب تصريحًا مسبقًا، تقرر مؤسسة CBH ما إذا كانت الخدمة المطلوبة ضرورية طبيًا قبل الحصول عليها. ويجب عليك أنت أو مقدم الخدمات تقديم طلب إلى مؤسسة CBH للحصول على موافقتها قبل أن تتلقى الخدمة. وتعرض الصفحات التالية متطلبات الحصول على التصريح لمجموعة متنوعة من الخدمات.

ماذا يعني مصطلح ضروري طبيًا؟

يعني مصطلح "ضروري طبيًا" أن الخدمة أو الدواء يؤدي إلى واحد مما يلي:

← سيعمل، أو من المتوقع بشكلٍ معقول أن يعمل، على الوقاية من الإصابة بمرض، أو حالة طبية، أو إعاقة.

← سيعمل، أو من المتوقع بشكلٍ معقول أن يعمل، على الحد من التأثيرات الجسدية، أو النفسية، أو المرتبطة بالنمو التي يسببها مرض، أو حالة طبية، أو إصابة، أو إعاقة، أو يسهم في تحسينها.

← سيساعدك على أن تملك القدرة على أداء المهام اليومية أو تستمر في أدائها، مع الأخذ في الحسبان كلاً من قدراتك وقدرات شخص ما من نفس الفئة العمرية.

إذا احتجت إلى مساعدة على فهم متى تكون الخدمة أو الدواء ضروريًا طبيًا أو كنتَ ترغب في الحصول على مزيد من المعلومات، فاتصل بقسم خدمات أعضاء مؤسسة CBH على الرقم 1-888-545-2600.

كيفية طلب التصريح المسبق

قد تتطلب بعض خدمات CBH تصريحًا مسبقًا. ويعني التصريح المسبق وجوب موافقة كلٍّ من مقدم الخدمات ومؤسسة CBH على الخدمات قبل أن تتمكن من الحصول عليها. ويتحمل مقدم الخدمات مسؤولية طلب التصريح المسبق من مؤسسة CBH. وستتولى مؤسسة CBH مراجعة الطلب المقدم من مقدم الخدمات، وستتم الموافقة على الخدمة إذا كانت احتياجاتك تُلبي معايير الضرورة الطبية لهذه الخدمة. ويشير معيار الضرورة الطبية إلى قائمة من الأعراض والظروف التي تجعل الخدمة "ضرورية طبيًا" لتحسين حالتك الصحية؛ ما يضمن حصولك على الخدمات الأنسب لحالتك وبالقدر المناسب. وفي حال رفض مؤسسة CBH الطلب الخاص بحصولك على الخدمة (الخدمات)، سنرسل إليك خطابًا يوضح القرار، وتلك الخدمات التي لن تتم الموافقة على الدفع مقابلها.

إذا احتجت إلى مساعدة على اكتساب فهم أفضل لعملية التصريح المسبق، فتحدث إلى مقدم الخدمات لديك، أو اتصل بقسم خدمات أعضاء مؤسسة CBH على الرقم 1-888-545-2600.

إذا أردت أنت أو مقدم الخدمات الحصول على نسخة من المبادئ التوجيهية الخاصة بالضرورة الطبية أو القواعد الأخرى المستخدمة عند اتخاذ القرار بطلب الحصول على التصريح المسبق، فتفضل بزيارة

<https://cbhphilly.org/cbh-providers/oversight-and-monitoring/medical-necessity-criteria/>.

ما الخدمات أو الأدوية التي يلزم الحصول على تصريح مسبق من أجلها؟

لا تدفع مؤسسة CBH تكلفة الأدوية؛ فالأدوية، التي تتضمن الأدوية التي تتناولها لدعم صحتك السلوكية، تغطيها مؤسسة الرعاية المُدارة المعنية بالصحة الجسدية (PH-MCO). ويُرجى الرجوع إلى مؤسسة PH-MCO التي تتبعها لمعرفة الأدوية المشمولة بالتغطية.

راجع الجداول في أقسام "الخدمات المشمولة بالتغطية" **للبالغين والأطفال والمراهقين** أدناه لمعرفة الخدمات التي تتطلب الحصول على تصريح مسبق.

إذا لم تكن أنت أو مقدم الخدمات متأكدين مما إذا كانت الخدمة تتطلب تصريحًا مسبقًا، فاتصل بقسم خدمات أعضاء مؤسسة CBH على الرقم 1-888-545-2600.

التصريح المسبق لخدمة

يمكن طلب الحصول على التصاريح المسبقة للخدمات العاجلة على مدار 24 ساعة في اليوم. وستتصل مؤسسة CBH بمقدم الخدمات لإعلامه بما إذا تمت الموافقة على الطلب أو رفضه في غضون 24 ساعة من تقديم الطلب.

تتم معالجة التصاريح المسبقة للخدمات غير العاجلة خلال ساعات العمل العادية. وعند الحصول على خدمة غير عاجلة خارج ساعات العمل، يتم تمييز الطلب على أنه تم الحصول عليه في يوم العمل التالي. وستتخذ CBH قرارًا بخصوص طلبات الخدمات غير العاجلة في غضون يومي عمل من تلقي الطلب.

إذا لم تتوفر لدى مؤسسة CBH معلومات كافية لاتخاذ قرار بشأن الطلب، فيتعين عليها إبلاغ مقدم الخدمات في غضون 4 ساعات من تلقي الطلب بحاجتها إلى مزيد من المعلومات حتى تتخذ قرارًا بشأن الطلب المقدم، مع السماح بمدة قدرها 14 يومًا لمقدم الخدمات لتزويدها بتلك المعلومات الإضافية. وستبلغك CBH بقرارها في غضون يومي عمل من تلقيها المعلومات الإضافية.

سيصلك أنت ومقدم الخدمات إشعارًا خطيًا يخطر بك بما إذا تمت الموافقة على الطلب أم رفضه، مع بيان سبب الرفض، في حال كان القرار بالرفض.

ماذا يحدث إذا تلقيت إشعارًا بالرفض؟

إذا رفضت مؤسسة CBH طلبًا بتقديم خدمة ما أو لم توافق عليها على النحو المطلوب، فيمكنك تقديم شكوى أو تظلم. وإذا قمت بأي إجراء بسبب رفض تقديم خدمة قائمة، فيتعين على مؤسسة CBH التصريح بتقديم الخدمة حتى يتم حل الشكوى أو التظلم. وللحصول على معلومات أكثر تفصيلاً، راجع [قسم الشكاوى، والتظلمات، وجلسات الاستماع العادلة](#) في هذا الدليل.

الخدمات المشمولة بالتغطية، البالغون

(18 عامًا فأكثر)

الفترة	الخدمة	هل يلزم الحصول على تصريح مسبق؟	كيف يمكنني الحصول على الخدمة؟
خدمات الطوارئ			
التدخل في الأزمات	معالجة الأزمات دون موعد مسبق (مركز الاستجابة للأزمات)	لا	إذا احتجت إلى الحصول على خدمات طوارئ، فاتصل على الرقم 911، أو توجه إلى مركز الاستجابة للأزمات أو غرفة الطوارئ.
	مركز حل الأزمات المتنقل (فريق الطوارئ المتنقل)	لا	
الخدمات العاجلة			
موقع التقييم	برنامج تقييم حالة تعاطي مواد الإدمان وإدارة أعراض الانسحاب	لا	إذا احتجت إلى إجراء تقييم لتعاطي مواد الإدمان، فسيتم عليك التوجه إلى أحد مراكز تقييم حالة تعاطي مواد الإدمان المتاحة على مدار 24 ساعة.
خدمات الصحة النفسية للمرضى الداخليين	الملاحظة على مدار 23 ساعة	لا	إذا كنت تعتقد أنك بحاجة إلى تلقي العلاج في وحدة رعاية المرضى الداخليين، فسيتم عليك التوجه إلى إحدى غرف
	إيداع المرضى المصابين بأزمات نفسية حادة في المستشفى	لا	

الخدمة	هل يلزم الحصول على تصريح مسبق؟	كيف يمكنني الحصول على الخدمة؟
إيداع المرضى المصابين بأزمات نفسية تحت الحادة المستشفى	نعم	الطوارئ أو مراكز الاستجابة للأزمات من أجل التقييم.
الإقامة الداخلية في منشأة لعلاج الأزمات النفسية	نعم	
رعاية الأمراض الحادة الممتدة	نعم	

الخدمات غير العاجلة

خدمات الصحة النفسية لمرضى العيادات الخارجية (MHOP)	لا	
مراكز التعافي المتكاملة المجتمعية (CIRC)	لا	
خدمات إعادة التأهيل النفسي المتنتقلة	لا	ابحث في دليل مقدمي الخدمات المتاح على موقعنا الإلكتروني أو اتصل بقسم خدمات الأعضاء للعثور على مقدم خدمات لمرضى العيادات الخارجية. وسيساعدك مقدم الخدمات على الحصول على هذه الخدمات.
الاستشفاء الجزئي للصحة النفسية	لا	
عقار كلوزابين	لا	
الاختبار النفسي	نعم	
العلاج بالصدمات الكهربائية	نعم	
خدمات اضطرابات تعاطي مواد الإدمان لمرضى العيادات الخارجية، المستوى 1	لا	
خدمات اضطرابات تعاطي مواد الإدمان لمرضى العيادات الخارجية، المستوى 2	لا	إذا كنت تلتزم الحصول على خدمات علاج تعاطي مواد الإدمان، فيمكنك أيضًا التوجه إلى أحد مراكز تقييم حالة تعاطي مواد الإدمان.
خدمات الاستشفاء الجزئي (2.5)	لا	
اختصاصي دعم الأقران المعتمد	لا	
تنسيق الموارد	لا	
إدارة حالة الرعاية المكثفة	لا	

[خدمات الصحة النفسية لمرضى العيادات الخارجية](#)

[خدمات اضطرابات تعاطي مواد الإدمان لمرضى العيادات الخارجية](#)

[خدمات إدارة الحالة ودعم الأقران](#)

الفئة	الخدمة	هل يلزم الحصول على تصريح مسبق؟	كيف يمكنني الحصول على الخدمة؟
	إدارة حالة الرعاية المختلطة	لا	
	إدارة حالة الرعاية المحسنة المختلطة/برنامج Non-Fidelity ACT	لا	
	إدارة حالة الرعاية المكثفة المرتبطة باضطرابات تعاطي مواد الإدمان	لا	
	إدارة حالة أسس التعافي من اضطرابات تعاطي مواد الإدمان	لا	
	إدارة حالة التعافي من الحالات الجنائية المكثفة	لا	
	العلاج التوكيدي المجتمعي (ACT)	نعم	
	خدمات الرعاية منخفضة الكثافة الإيوائية المدارة سريريًا (3.1)	نعم	
	خدمات الرعاية عالية الكثافة الإيوائية المدارة سريريًا (3.5)	لا	
	خدمات الرعاية المكثفة للمرضى الداخليين الخاضعة للمراقبة الطبية (3.7)	نعم	
	خدمات الرعاية المكثفة للمرضى الداخليين الخاضعة للمراقبة الطبية - إدارة الانسحاب (3.7WM)	نعم	
	خدمات الرعاية المكثفة للمرضى الداخليين الخاضعة للإدارة الطبية - إدارة الانسحاب (4WM)	نعم	
	خدمات الرعاية المكثفة للمرضى الداخليين المدارة طبيًا (4)	نعم	
	مُنشآت العلاج الإيوائي للبالغين (RTFA)	نعم	
	مُنشأة علاجية إيوائية منظمة طويلة الأمد (LTSR)	نعم	
خدمات إعادة التأهيل الإيوائية لعلاج اضطرابات تعاطي مواد الإدمان			إذا كنت تعتقد أنك بحاجة إلى تلقي العلاج في أحد مراكز خدمات إعادة التأهيل الإيوائية، فسيتم عليك التوجه إلى إحدى غرف الطوارئ أو مراكز الاستجابة للأزمات من أجل التقييم. إذا كنت تلتزم الحصول على خدمات علاج تعاطي مواد الإدمان، فيمكنك أيضًا التوجه إلى أحد مراكز تقييم حالة تعاطي مواد الإدمان.
العلاج داخل المؤسسات الإيوائية			إذا كنت تعتقد أنك بحاجة إلى تلقي العلاج داخل المؤسسات الإيوائية، فيلزم أن تكون مسجلًا لدى أحد مقدمي الخدمات الحاليين الذي بدوره سيُجري تقييمًا نفسيًا لحالتك. وإذا لم يكن لديك مقدم خدمات حالي،

الخدمة	هل يلزم الحصول على تصريح مسبق؟	كيف يمكنني الحصول على الخدمة؟
الخدمة	هل يلزم الحصول على تصريح مسبق؟	كيف يمكنني الحصول على الخدمة؟
الخدمة	هل يلزم الحصول على تصريح مسبق؟	كيف يمكنني الحصول على الخدمة؟

فاتصل بقسم خدمات الأعضاء حتى يتم تسجيلك لدى أحدهم.

نعم

ممنشأة علاجية إيوائية لاضطرابات الصحة النفسية

الخدمات المشمولة بالتغطية، الأطفال والمراهقون

(حتى سن 18 عامًا، و21 عامًا لبعض الخدمات)

الفئة	الخدمة	هل يلزم الحصول على تصريح مسبق؟	كيف يمكنني الحصول على الخدمة؟
خدمات الطوارئ			
التدخل في الأزمات	خدمات معالجة الأزمات دون موعد مسبق	لا	إذا كنت تعاني أنت أو طفلك من حالة طارئة غير مهددة للحياة وبحاجة إلى الحصول على الخدمات المتنقلة، فيمكنك الاتصال بخط مندوبي الصحة النفسية (Mental Health Delegate Line) على الرقم 6440-685-215. يمكنك أيضًا الاتصال على الرقم 911، أو التوجه مباشرة إلى مركز الاستجابة للأزمات أو غرفة الطوارئ.
	فريق الأزمات المتنقل الخاص بالأطفال	لا	
الخدمات العاجلة			
خدمات إعادة التأهيل الإيوائية لعلاج اضطراب تعاطي مواد الإدمان	إعادة التأهيل الإيوائي لعلاج اضطراب تعاطي مواد الإدمان	نعم	
	إيداع المرضى المصابين بأزمات نفسية حادة المستشفى	لا	إذا كنت تعتقد أنك/طفلك بحاجة إلى تلقي العلاج في وحدة رعاية المرضى الداخليين، فسيتعين عليك الخضوع للتقييم في إحدى غرف الطوارئ أو مراكز الاستجابة للأزمات.
	وحدة تعزيز الاستقرار في حالات الأزمات (CSU)	لا	
خدمات الصحة النفسية للمرضى الداخليين	خدمات التدخل المتنقلة للأطفال (CMIS)	لا	إذا كنت تعتقد أنك/طفلك بحاجة إلى تلقي العلاج في وحدة خدمات التدخل المتنقلة للأطفال، فسيتعين عليك الخضوع للتقييم في إحدى غرف الطوارئ، أو مراكز الاستجابة للأزمات، أو بواسطة فريق الأزمات المتنقل الخاص بالأطفال.
	خدمات الانتقال السريري ودعم استقرار الحالات (CTSS)	نعم	
الخدمات غير العاجلة			
خدمات الصحة النفسية لمرضى العيادات الخارجية العيادات الخارجية	خدمات الصحة النفسية لمرضى العيادات الخارجية	لا	ابحث في دليل مقدمي الخدمات المتاح على موقعنا الإلكتروني أو اتصل بقسم خدمات الأعضاء للعثور على أحد مقدمي الخدمات لمرضى العيادات الخارجية أو مقدم خدمات إدارة الحالة. وسيساعدك
	برنامج الاستشفاء الجزئي للحالات الحادة	نعم	

الفئة	الخدمة	هل يلزم الحصول على تصريح مسبق؟	كيف يمكننا الحصول على الخدمة؟
	الاختبار النفسي	نعم	مقدم الخدمات على الحصول على هذه الخدمات.
خدمات اضطرابات تعاطي مواد الإدمان لمرضى العيادات الخارجية	خدمات اضطرابات تعاطي مواد الإدمان لمرضى العيادات الخارجية	لا	
	برنامج الرعاية المكثفة لمرضى العيادات الخارجية المصابين باضطرابات تعاطي مواد الإدمان	لا	ابحث في دليل مقدمي الخدمات المتاح على موقعنا الإلكتروني أو اتصل بقسم خدمات الأعضاء للعثور على أحد مقدمي الخدمات لمرضى العيادات الخارجية أو مقدم خدمات إدارة الحالة. وسيساعدك مقدم الخدمات على الحصول على هذه الخدمات.
خدمات إدارة الحالة	إدارة حالة الرعاية المختلطة	لا	
	خدمات Hi-Fidelity Wraparound/فريق التخطيط المشترك	نعم	
	خدمات الصحة السلوكية المكثفة الفردية	نعم	
خدمات الصحة السلوكية المكثفة (IBHS)	خدمات الصحة السلوكية المكثفة الجماعية	نعم	ابحث في دليل مقدمي الخدمات المتاح على موقعنا الإلكتروني أو اتصل بقسم خدمات الأعضاء للعثور على مقدم خدمات لمرضى العيادات الخارجية. وسيساعدك مقدم الخدمات على تحديد موعد لإجراء التقييم المطلوب للحصول على هذه الخدمات.
	خدمات الصحة السلوكية المكثفة لتطبيق السلوك	نعم	
الخدمات المستندة إلى الأسرة	الخدمات المستندة إلى الأسرة	نعم	
	العلاج الأسري الوظيفي	نعم	
منشآت العلاج الإيوائية (RTF)	منشأة العلاج الإيوائية (معتددة من اللجنة المشتركة واللجنة غير المشتركة)	نعم	إذا كنت تعتقد أنك بحاجة إلى تلقي العلاج داخل المؤسسات الإيوائية، فيلزم أن تكون مسجلاً لدى أحد مقدمي الخدمات الحاليين الذي بدوره سيجري تقييمًا نفسيًا لحالتك. وإذا لم يكن لديك مقدم خدمات حالي، فاتصل بقسم خدمات الأعضاء حتى يتم تسجيلك لدى أحدهم.
إعادة التأهيل الإيوائي المجتمعي (CRR)	منزل استضافة في إطار برنامج إعادة التأهيل الإيوائي المجتمعي	نعم	

أوصاف الخدمات

خدمات الطوارئ

خدمات الطوارئ هي الخدمات اللازمة لعلاج حالة طبية طارئة، بما في ذلك حالة طبية مرتبطة بالصحة السلوكية، أو تقييمها. ويُقصد بالحالة الطبية الطارئة حالة شديدة الخطورة يُعتقد فيها الشخص العاقل غير الحاصل على تدريب طبي وجود خطر مباشر على حياة الشخص أو حالته الصحية على المدى الطويل. إذا كنت تعاني من حالة طبية طارئة، فتوجه إلى أقرب غرفة طوارئ،

أو اتصل على الرقم 911، أو اتصل بمقدم خدمات الإسعاف المحلي لديك. ولست بحاجة إلى الحصول على موافقة مسبقة من CBH لتلقي خدمات الطوارئ، كما يمكنك اللجوء إلى أي مستشفى أو منشأة أخرى مخصصة للرعاية الطبية الطارئة.

خدمات العيادات الخارجية

تغطي مؤسسة CBH خدمات العيادات الخارجية لتلبية احتياجات رعاية الصحة السلوكية وعلاج اضطرابات تعاطي مواد الإدمان. ولا تتطلب خدمات العيادات الخارجية المبيت في المستشفى. وستساعد مؤسسة CBH على ترتيب تقديم هذه الخدمات من خلال أحد مقدمي الخدمات داخل شبكتنا.

الخدمات الصحية في المستشفى للمرضى الداخليين

تغطي مؤسسة CBH الخدمات الصحية في المستشفى للمرضى الداخليين لتلبية احتياجات رعاية الصحة السلوكية وعلاج اضطرابات تعاطي مواد الإدمان، شريطة أن تتوجه إلى إحدى المستشفيات التابعة لشبكة CBH. ولمعرفة ما إذا كان المستشفى مدرجًا ضمن شبكة CBH، اتصل بقسم خدمات أعضاء مؤسسة CBH على الرقم 1-888-545-2600. يمكنك أيضًا الرجوع إلى دليل مقدمي الخدمات الموجود على موقع CBH الإلكتروني على <https://cbhphilly.org/cbh-members/provider-directory/> للتحقق مما إذا كان المستشفى مدرجًا ضمن شبكة CBH.

إذا كنت خارج منطقة فيلادلفيا وتحتاج إلى الحصول على خدمات الصحة النفسية الطارئة أو الخدمات المرتبطة بتعاطي مواد الإدمان، فاتصل على الرقم 911 أو توجه إلى أقرب مستشفى أو عيادة للحصول على الرعاية الطارئة. وسيتصل مقدم الخدمات الطارئة بمؤسسة CBH لضمان تسوية عملية الدفع.

من المهم المتابعة مع طبيبك بعد الخروج من المستشفى. كما يتعين عليك الالتزام بحضور جميع مواعيدك بعد مغادرة المستشفى. عادةً ما يتم حجز موعد لك مع أحد الأطباء في غضون سبعة أيام من مغادرة المستشفى.

أدوية مرضى العيادات الخارجية

لا تدفع مؤسسة CBH تكلفة الأدوية؛ فالأدوية، التي تتضمن الأدوية التي تتناولها لدعم صحتك السلوكية، تغطيها مؤسسة الرعاية المدارة المعنية بالصحة الجسدية (PH-MCO). ويرجى الرجوع إلى مؤسسة PH-MCO التي تتبعها لمعرفة الأدوية المشمولة بالتغطية.

العلاج بمساعدة الأدوية

في برنامج العلاج بمساعدة الأدوية، يتم استخدام أدوية مثل الميثادون (Methadone) أو السوبوكسون (Suboxone) أو الفيفيترو (Vivitol) لعلاج إدمان المواد الأفيونية. وتتولى مؤسسة CBH تغطية برنامج العلاج بمساعدة الأدوية. ويصف مقدمو الخدمات من داخل شبكة CBH أدوية الميثادون أو السوبوكسون أو الفيفيترو وغيرها من الأدوية المستخدمة في علاج إدمان المواد الأفيونية، وتغطي تكلفتها خطة الصحة الجسدية التي تشترك فيها. وإذا كانت لديك أي أسئلة حول برنامج العلاج بمساعدة الأدوية، فيمكنك الاتصال بقسم خدمات أعضاء مؤسسة CBH على الرقم 1-888-545-2600.

خدمات الرعاية الصحية عن بُعد

يمكن تقديم بعض الخدمات لك من خلال تقنية عقد مؤتمرات الفيديو (حيث يمكنك التحدث إلى طبيبك أو مقدم خدمات آخر على شاشة إلكترونية)، فيما يُعرف باسم خدمات الرعاية الصحية عن بُعد. ويساعد استخدام ميزة خدمات الرعاية الصحية عن بُعد

الأعضاء على تلقي الخدمات التي يصعب تحديد موعد لها بسرعة أكبر. وإذا عُرضت عليك خدمة من خلال ميزة خدمات الرعاية الصحية عن بُعد، فسُتُمنح فرصة الاختيار بين خدمات الرعاية الصحية عن بُعد أو خدمات الرعاية الصحية المباشرة. وتوفر شبكة CBH حاليًا فرص وصول محدودة إلى خدمات الرعاية الصحية عن بُعد.

4. خدمات خارج الشبكة وخارج الخطة

مقدمو الخدمات خارج الشبكة

يُقصد بمقدم الخدمات خارج الشبكة مقدم الخدمات الذي لم يُبرم عقدًا مع مؤسسة Community Behavioral Health (CBH) لتقديم الخدمات إلى أعضاء CBH. وقد يكون هناك وقت تضطر فيه إلى الاستعانة بمقدم خدمات أو مستشفى من خارج شبكة CBH. وفي حال حدوث ذلك، يمكنك الاتصال بقسم خدمات أعضاء مؤسسة CBH على الرقم 1-888-545-2600. وستتحقق مؤسسة CBH لمعرفة ما إذا كان هناك مقدم خدمات آخر في منطقتك يمكنه تقديم نوع الرعاية نفسه الذي تحتاج إليه. وإذا لم تتمكن مؤسسة CBH من توفير خيار لك يضم مقدمي خدمات اثنين على الأقل في منطقتك، فستحمل هي تغطية تكلفة العلاج الذي يقدمه مقدم الخدمات من خارج الشبكة.

تلقي الرعاية في أثناء تواجذك خارج منطقة خدمات مؤسسة CBH

إذا كنت متواجدًا خارج منطقة خدمات مؤسسة CBH وتعرضت لحالة طبية طارئة، فتوجه إلى أقرب غرفة طوارئ أو اتصل على الرقم 911. بالنسبة إلى الحالات الطبية الطارئة، لست مضطرًا إلى الحصول على موافقة مؤسسة CBH لتلقي الرعاية اللازمة.

إذا احتجت إلى تلقي الرعاية لحالة طبية غير طارئة في أثناء تواجذك خارج منطقة الخدمات، فاتصل بقسم خدمات أعضاء مؤسسة CBH على الرقم 1-888-545-2600 الذي سيساعدك على تلقي الرعاية الأنسب لك.

لن تتحمل مؤسسة CBH تكلفة الخدمات التي تحصل عليها خارج الولايات المتحدة.

الخدمات خارج الخطة

قد تكون مؤهلاً للحصول على خدمات بخلاف تلك التي توفرها مؤسسة CBH. وفيما يلي بعض الخدمات المتاحة، ولكن غير المشمولة بتغطية مؤسسة CBH. إذا كنت ترغب في تلقي مساعدة لإجراء الترتيبات اللازمة للحصول على هذه الخدمات، وليس تحمّل تكلفتها، فيرجى الاتصال بقسم خدمات أعضاء مؤسسة CBH على الرقم 1-888-545-2600.

تأمين وسيلة نقل في الحالات الطبية غير الطارئة

لا تغطي مؤسسة CBH تكلفة تأمين وسيلة نقل في الحالات الطبية غير الطارئة لأعضاء برنامج HealthChoices. ومع ذلك، يمكن أن تساعدك المؤسسة على ترتيب عملية تأمين وسيلة نقل لحضور مواعيد الخدمات المشمولة بالتغطية من خلال برامج مثل النقل المشترك (Shared Ride) أو برنامج تأمين وسيلة نقل لتلقي المساعدة الطبية (Medical Assistance Transportation Program) الموضحين أدناه.

إذا كانت لديك أسئلة حول تأمين وسيلة نقل في الحالات الطبية غير الطارئة، فيرجى الاتصال بقسم خدمات أعضاء مؤسسة CBH على الرقم 1-888-545-2600.

برنامج تأمين وسيلة نقل لتلقي المساعدة الطبية

يوفر برنامج تأمين وسيلة نقل لتلقي المساعدة الطبية (Medical Assistance Transportation Program, MATP) وسائل نقل في الحالات الطبية غير الطارئة لحضور المواعيد الطبية وزيارة الصيدليات، دون أن تتحمل تكلفتها، في حال احتجت إلى مساعدة للوصول إلى موعدك الطبي أو زيارة الصيدلية. وسيحدد برنامج MATP في المقاطعة التي تقيم فيها مدى حاجتك إلى البرنامج، كما يوفر لك نوع وسيلة المواصلات المناسب لك. وعادةً ما يتم توفير خدمات النقل بالطرق التالية:

- ← عند توفر وسيلة نقل عام، يوفر لك برنامج MATP علامات أو تصاريح مرور أو يعوّضك عن الأجرة التي دفعتها لاستخدام وسيلة النقل العام.
- ← وإذا كان بإمكانك استخدام سيارتك الخاصة أو سيارة شخصٍ آخر، فقد يدفع لك برنامج MATP مبلغًا لكل ميل، بالإضافة إلى رسوم ركن السيارة ورسوم العبور باستخدام إيصالات صالحة.
- ← في حال عدم توفر وسيلة نقل عام أو لم تكن مناسبة لك، يؤمّن لك برنامج MATP النقل بواسطة مركبات لنقل ذوي الاحتياجات الخاصة، والتي تتضمن الشاحنات الصغيرة المقفولة، أو الشاحنات الصغيرة المقفولة المزودة بمصعد، أو سيارات الأجرة. وعادةً ما تقلّ المركبة أكثر من راكب واحد في مواقع ركوب وإنزال مختلفة.

إذا احتجت إلى وسيلة نقل لحضور أحد المواعيد الطبية أو زيارة الصيدلية، فتواصل مع برنامج MATP للحصول على مزيد من المعلومات وللتنسجّل للحصول على الخدمات. تعد مؤسسة Modivcare الجهة الراعية لبرنامج MATP في مقاطعة فيلادلفيا، ويمكن الاتصال بها على الرقم 1-877-835-7412. يمكنك أيضًا زيارة الموقع الإلكتروني لبرنامج MATP التابع لإدارة الخدمات الإنسانية على matp.pa.gov/CountyContact.aspx.

وسيتعاون برنامج MATP مع مؤسسة CBH للتأكد من أنّ الموعد الطبي الذي تحتاج إلى توفير وسيلة نقل لحضوره يندرج ضمن الخدمات المشمولة بالتغطية. وستعمل CBH مع برنامج MATP لمساعدتك على الترتيب لتأمين وسيلة نقل. يمكنك أيضًا الاتصال بقسم خدمات أعضاء مؤسسة CBH للحصول على مزيد من المعلومات على الرقم 1-888-545-2600.

برنامج النساء والرضع والأطفال (WIC)

يوفر برنامج النساء والرضع والأطفال (Women, Infants, and Children, WIC) الأغذية الصحية وخدمات التغذية للرضع، والأطفال الأقل من خمسة (5) أعوام، والنساء الحوامل، أو اللاتي ولدن، أو المرضعات رضاعةً طبيعيةً. ويساعدك برنامج WIC أنتِ وطفلكِ على تناول طعامٍ جيد من خلال تعليمكِ التغذية الجيدة وتزويدكِ بقسائم شراء الطعام لاستخدامها في متاجر البقالة. ويساعد برنامج WIC الرضع والأطفال الصغار على تناول الأطعمة الجيدة، حتى يكبروا بصحة جيدة. ويمكنك أن تطلبِي من مقدم رعاية الأمومة نموذج طلب الاشتراك في برنامج WIC في زيارتكِ التالية أو الاتصال على الرقم 1-800-WIC-WINS (1-800-942-9467). ولمزيد من المعلومات، تفضلي بزيارة موقع WIC الإلكتروني على pawic.com.

أزمة العنف المنزلي وسبل الوقاية

من الوارد أن يكون الجميع قد صادف ضحيةً للعنف المنزلي. قد تكون هذه الضحية أحد جيرائك، أو زميلك في العمل، أو أحد أفراد أسرتك. ومعظم ضحايا العنف المنزلي من النساء، لكن قد يقع الرجال أيضًا ضحايا للعنف المنزلي. ويحدث العنف المنزلي داخل الأسرة أو في إطار علاقة عاطفية كطريقة يتحكم بها شخص في الآخر.

تتضمن أشكال العنف المنزلي الاعتداء الجسدي، مثل الضرب، أو الركل، أو الخنق، أو الدفع، أو استخدام الأدوات مثل السكاكين والأسلحة النارية لإصابة الضحية. يشمل أيضًا إلحاق الأذى بشخص ما عاطفيًا من خلال التهديد، أو التنازب بالألقاب، أو تعمد الحطّ من قدر الشخص. قد تتعرض الضحايا للاغتصاب أو تُجبر على ممارسات جنسية غير مرغوبة. وقد يعتمد أحد الزوجين أو الشريكين إلى سرقة الأموال والأغراض الأخرى، أو تدمير المتعلقات الشخصية، أو إلحاق الأذى بالحيوانات الأليفة، أو تهديد الأطفال، أو عدم السماح لأحد الأشخاص بمغادرة المنزل، أو العمل، أو مقابلة الأصدقاء والعائلة.

إذا حدث وتعرضت لأيٍّ من أشكال العنف تلك، أو كنتَ خائفًا من شريكك، فهذا يعني أنك في علاقة مؤذية. جدير بالذكر أنّ العنف يصنّف كجريمة وتتوفر لك وسائل الحماية القانونية للوقاية منه. ومن المعلوم أنّ ترك علاقة تنطوي على عنف ليس بالأمر السهل، لكن يمكنك الحصول على المساعدة.

راجع قسم جهات الاتصال المهمة في هذا الدليل للاطلاع على موارد خاصة بالعنف المنزلي.

5. التوجيهات المسبقة للصحة النفسية

توجيه الصحة النفسية هو مستند يتيح لك تحديد خدمات رعاية الصحة النفسية التي تريدها إذا أصبحت غير قادر جسديًا أو عقليًا على اتخاذ قرار بنفسك. ويوجد نوعان من التوجيهات المسبقة للصحة النفسية: إقرارات الصحة النفسية وتوكيلات الصحة النفسية. إذا كان لديك إما إقرار الصحة النفسية أو توكيل الصحة النفسية، فيتعين عليك تقديمه لمقدمي رعاية الصحة النفسية، وشخص تثق به من أفراد الأسرة أو الأصدقاء، بحيث يكونون على علم بما ترغب فيه.

يجب أن يكون إقرار الصحة النفسية وتوكيل الصحة النفسية بصيغة خطية؛ فمجرد قول ما ترغب فيه لا يكفي.

في حال تغيّر القوانين المتعلقة بإقرارات الصحة النفسية وتوكيلات الصحة النفسية، ستخبرك مؤسسة Community Behavioral Health (CBH) كتابياً بالتغيير الذي طرأ في غضون 90 يومًا من حدوثه. وللحصول على المعلومات المتعلقة بسياسات CBH فيما يخص إقرارات الصحة النفسية وتوكيلات الصحة النفسية، اتصل بقسم خدمات أعضاء مؤسسة CBH على الرقم 1-888-2600-545 أو تفضل بزيارة موقع CBH الإلكتروني على cbhphilly.org.

إقرار الصحة النفسية

إقرار الصحة النفسية هو مستند تصوغه، وقد يتضمن ما يلي:

- ← نوع العلاج أو الرعاية التي تفضلها.
- ← المكان الذي ترغب في تلقي الرعاية فيه.
- ← أي تعليمات خاصة قد تكون لديك بخصوص علاج الصحة النفسية.

يجب أن يحصل مقدم الخدمات على نسخة من إقرار الصحة النفسية حتى يلتزم بالبنود الواردة فيه. وسيستخدم إقرار الصحة النفسية إذا أصبحت غير قادر جسديًا أو عقليًا على اتخاذ قرارات بنفسك. ويمكنك إلغاء إقرار الصحة النفسية أو تغييره طالما كنت قادرًا على ذلك.

توكيل الصحة النفسية

توكيل الصحة النفسية هو مستند تمنح فيه شخصًا آخر سلطة اتخاذ القرارات المتعلقة بعلاج الصحة النفسية نيابةً عنك إذا أصبحت غير قادر جسديًا أو عقليًا على اتخاذ القرارات بنفسك. كما ينص هذا على الشروط التي يلزم توفرها حتى يصبح التوكيل ساريًا. لإنشاء توكيل الصحة النفسية، يمكنك الحصول على مساعدة قانونية، لكنك لست مضطرًا إلى ذلك. ويمكنك إلغاء توكيل الصحة النفسية أو تغييره طالما كنت قادرًا على ذلك.

المساعدة على إنشاء إقرارات الصحة النفسية وتوكيلات الصحة النفسية

إذا كنت تريد إنشاء إقرار الصحة النفسية أو توكيل الصحة النفسية، أو كليهما، وتحتاج إلى مساعدة، فيمكنك الاتصال بإحدى المنظمات الحقوقية، مثل جمعية الصحة النفسية في بنسلفانيا (اتصل على الرقم المجاني 1-866-578-3659 أو أرسل بريدًا

إلكترونيًا إلى info@mhapa.org أو مؤسسة Mental Health Partnerships (اتصل على الرقم 1-800-751-215). وستزودك هذه الجهات بنماذج وإجابات عن أي أسئلة لديك.

ما الذي يتعين عليّ فعله إذا لم يلتزم مقدم الخدمات بالبنود الواردة في إقرار الصحة النفسية أو توكيل الصحة النفسية

لا يتعين على مقدمي الخدمات اتباع البنود الواردة في إقرار الصحة النفسية أو توكيل الصحة النفسية إذا وجدوا، بوازع الضمير، أنّ قراراتك تتعارض مع معايير الممارسات السريرية والمعايير الطبية، أو بسبب عدم توفر العلاج الذي تريده، أو لأنّ الإجراء الذي تريده من مقدم الخدمات يتعارض مع سياساته. وفي حال عدم قدرة مقدم الخدمات على الالتزام ببنود إقرار الصحة النفسية أو توكيل الصحة النفسية، ستساعدك مؤسسة CBH على العثور على مقدم خدمات ينفذ لك رغباتك. ويُرجى الاتصال بقسم خدمات أعضاء مؤسسة CBH على الرقم 1-888-2600-545.

إذا لم يلتزم مقدم الخدمات ببنود إقرار الصحة النفسية أو توكيل الصحة النفسية، فيمكنك تقديم شكوى. يُرجى الرجوع إلى [قسم الشكاوى، والتظلمات، وجلسات الاستماع العادلة](#) في هذا الدليل للحصول على معلومات حول كيفية تقديم شكوى، أو اتصل بقسم خدمات أعضاء مؤسسة CBH على الرقم 1-888-545-2600.

6. خدمات الصحة الجسدية

ما الجهة المسؤولة عن تغطية خدمات الصحة الجسدية؟

تتوفر خدمات الصحة الجسدية من خلال مؤسسة الرعاية المُدارة المعنية بالصحة الجسدية (PH-MCO) الداعمة لبرنامج HealthChoices أو من خلال مؤسسة الرعاية المُدارة الداعمة لبرنامج Community HealthChoices (CHC-MCO). وإذا كانت لديك أسئلة بخصوص خدمات الصحة الجسدية، فسيُتبع عليك الاتصال بمؤسسة الرعاية المُدارة (MCO) التي توفر هذه الخدمات. وإذا لم تكن متأكدًا مما إذا كنت مسجلاً في PH-MCO أو CHC-MCO، فاتصل بمكتب CAO المحلي.

تضم مؤسسات PH-MCO وحدات دعم ذوي الاحتياجات الخاصة التي تساعد على تنسيق خدمات الصحة الجسدية للأعضاء ذوي احتياجات الصحة السلوكية. وإذا كان أحد المشاركين في CHC-MCO مؤهلاً للحصول على الخدمات ووسائل الدعم طويلة الأجل، فسيُعمل منسق الخدمات مع المشارك لوضع خطة رعاية تُلبي احتياجات الصحة الجسدية والسلوكية للمشارك. أما إذا لم يكن المشارك في CHC-MCO مؤهلاً للحصول على الخدمات ووسائل الدعم طويلة الأجل ويحتاج إلى مساعدة إضافية مرتبطة بالخدمات، فيمكنه الحصول على المساعدة من منسق الخدمات.

بغض النظر عن خطة MCO التي تغطي خدمات الصحة الجسدية، ستكون عضوًا في مؤسسة Community Behavioral Health (CBH) ما دمت مسجلاً في برنامج HealthChoices وتقيم في مقاطعة فيلادلفيا.

خدمات الصحة الجسدية الخاصة بك

إذا احتجت إلى الحصول على أيٍّ من الخدمات التالية، فستتولى مؤسسة PH-MCO أو CHC-MCO توفير الخدمات لك:

- ← الفحوصات الطبية
- ← الخدمات التي تستهدف حالة طبية أو مرضية مرتبطة بالصحة الجسدية
- ← معظم الأدوية (يُرجى الاطلاع على القسمين الفرعيين "أدوية علاج مرضى العيادات الخارجية" و"العلاج بمساعدة الأدوية" في [قسم خدمات الصحة السلوكية](#) في هذا الدليل للحصول على مزيد من المعلومات حول مؤسسة MCO التي تغطي الأدوية).
- ← سيارة إسعاف

تنسيق رعاية الصحة الجسدية والصحة السلوكية

يمكن تحسين حالتك الصحية العامة بشكلٍ كبيرٍ عندما يراعي مقدمو الخدمات احتياجات الصحة الجسدية والسلوكية لديك في الوقت ذاته ويقومون بتنسيق رعايتك. وتشمل الإجراءات التي يمكنك اتخاذها لمساعدة مقدمي الخدمات على تنسيق احتياجاتك الصحية بشكلٍ أفضل ما يلي:

- ← توقيع نماذج الإعفاء التي ستتيح لمقدمي الخدمات مشاركة المعلومات مع بعضهم البعض بخصوص العلاج الذي تتلقاه.
- ← إبلاغ مقدم خدمات الصحة الجسدية الخاص بك بما يلي:

- » جميع الأدوية التي تتناولها لتشخيص صحتك السلوكية
- » أي تغييرات تطرأ على تشخيص الصحة السلوكية أو العلاج
- « إبلاغ مقدم خدمات الصحة السلوكية الخاص بك بما يلي:
- » جميع الأدوية التي تتناولها لتشخيص صحتك الجسدية
- » أي تغييرات تطرأ على تشخيص الصحة الجسدية أو العلاج

برنامج HealthChoices للصحة الجسدية

اختيار مؤسسة PH-MCO

إذا كنت مستجدًا في برنامج HealthChoices، ولم تختَر بعد مؤسسة PH-MCO، فيمكنك الاتصال بقسم خدمات التسجيل في ولاية بنسلفانيا لمساعدتك على اختيار خطة صحية تلي احتياجاتك بأفضل طريقة. وإذا لم تختَر مؤسسة PH-MCO، فسيتم اختيار واحدة لك. وإذا كنت ترغب في تغيير مؤسسة PH-MCO التي اخترتها، فيمكنك أيضًا الاتصال بقسم خدمات التسجيل في ولاية بنسلفانيا.

تضم مقاطعة فيلادلفيا مؤسسات PH-MCO التالية:

Aetna Better Health «
 (خدمة الهاتف النصي: خدمة ترحيل المكالمات، 1-1-7)
aetnabetterhealth.com

Health Partners Plans «
 (خدمة الهاتف النصي: 1-800-553-0784)
healthpartnersplans.com

Keystone First «
 (خدمة الهاتف النصي: 1-800-521-6860)
keystonefirstpa.com

United Healthcare Community Plan of Pennsylvania «
 (خدمة الهاتف النصي: 1-800-321-4462)
uhcommunityplan.com

للتواصل مع قسم خدمات التسجيل في ولاية بنسلفانيا، اتصل على الرقم 1-800-398980-0 أو خدمة الهاتف النصي على الرقم 1-800-618-4225 من الاثنين إلى الجمعة، من الساعة 8:00 صباحًا إلى 6:00 مساءً.

برنامج Community HealthChoices

برنامج **Community HealthChoices (CHC)** هو أحد برامج Medical Assistance للرعاية المُدارة في ولاية بنسلفانيا، والذي يتضمن مزايا الصحة الجسدية والخدمات ووسائل الدعم طويلة الأجل (LTSS). ويتولى مكتب الحياة طويلة الأمد (OLTL)

التابع لإدارة الخدمات الإنسانية الإشراف على مزايا الصحة الجسدية والخدمات ووسائل الدعم طويلة الأجل (LTSS) التي يوفرها برنامج HealthChoices. وتقدم هذه الخدمات مؤسسات الرعاية المُدارة (MCO) الداعمة لبرنامج Community HealthChoices.

يوفر برنامج CHC الخدمات للأفراد المشمولين أيضًا بتغطية Medicare، والبالغين من ذوي الإعاقة الذين تبلغ أعمارهم 21 عامًا فأكثر.

ويتمتع أعضاء برنامج CHC بفرصة الاختيار من بين مؤسسات الرعاية المُدارة الثلاث التالية لتنسيق رعاية الصحة الجسدية والخدمات ووسائل الدعم طويلة الأجل:

← AmeriHealth Caritas Pennsylvania (مؤسسة Keystone First Community HealthChoices في المنطقة الجنوبية الشرقية): 1-800-521-6007

← مؤسسة PA Health & Wellness: 1-626-6813

← مؤسسة UPMC for You: 1-844-860-9303

إذا كانت لديك أسئلة تتعلق ببرنامج CHC، فاتصل على الرقم 1-833-735-4416.

الجدول الزمني لتنفيذ برنامج Community HealthChoices

من المقرر تنفيذ برنامج CHC على مراحل في جميع أنحاء الولاية على مدار ثلاث سنوات. ويتضمن الجدول أدناه التواريخ التي سيتم فيها تنفيذ برنامج CHC في كل منطقة جغرافية تعتمد برنامج HealthChoices.

المنطقة الجنوبية الغربية	المنطقة الجنوبية الشرقية	ليهاي/العاصمة، المنطقة الشمالية الغربية والشمالية الشرقية
يناير 2018	يناير 2019	يناير 2020
ألبي، أرمسترونج، بيفر، بيدفورد، بلير، بتلر، كامبريا، فاييت، جرین، إنديانا، لورانس، سومرست، واشنطن، ويستمورلاند	باكز، تشيستر، ديلاوير، مونتغمري، فيلادلفيا	أدامز، بيركس، بردفورد، كامبرون، كاربون، سنتر، كلاريون، كليرفيلد، كلينتون، كولومبيا، كروفورد، كمبرلاند، دوفين، إلك، إير، فورست، فرانكلين، فولتن، هنتينغتون، جيفرسون، جونياتا، لاكاوانا، لانكستر، لبنان، ليهاي، لوزيرن، ليكومينج، ماكين، ميرسر، ميفلين، مونرو، مونتور، نورثهامبتون، نورثمبرلاند، بير، بايك، بوت، شيلكيل، سنايدر، سوليفان، سسكويهانا، تيوجا، يونيون، فيناتجو، وارين، وين، وايومنج، يورك

اختيار مؤسسة CHC-MCO

إذا كنت مستعدًا في برنامج HealthChoices وتحتاج إلى مساعدة على اختيار مؤسسة CHC-MCO، فيمكنك زيارة enrollchc.com أو الاتصال على الرقم 1-844-824-3655. وإذا لم تختار مؤسسة CHC-MCO، فسيتم اختيار واحدة لك.

7. الشكاوى، والتظلمات، وجلسات الاستماع العادلة

إذا بدر من أحد مقدمي الخدمات أو مؤسسة Community Behavioral Health (CBH) تصرف لم ترضَ عنه أو لم توافق عليه، فيمكنك إبلاغ CBH أو إدارة الخدمات الإنسانية بالشيء الذي لم ترضَ عنه أو ببيان أنك لا توافق على ما قام به مقدم الخدمات أو CBH. ويبين هذا القسم ما يمكنك القيام به وما سيحدث.

الشكاوى

ما المقصود بالشكاوى؟

الشكاوى هي إجراء تقوم به لإبلاغ مؤسسة CBH بأنك غير راضٍ عنها أو عن مقدم الخدمات أو أنك لا توافق على قرار اتخذته CBH.

وفيما يلي بعض الأمور التي يمكنك تقديم شكاوى بشأنها:

- ← كنت غير راضٍ عن الرعاية التي تحصل عليها.
- ← لا يمكنك الحصول على الخدمة التي تريدها لأنها لا تندرج ضمن الخدمات المشمولة بالتغطية.
- ← لم تتلقَ الخدمات التي وافقت عليها مؤسسة CBH.

ما الذي يتعين عليّ القيام به إذا كانت لديّ شكاوى؟ (شكاوى من المستوى الأول)

لتقديم شكاوى من المستوى الأول:

- ← اتصل بمؤسسة CBH على الرقم 1-888-545-2600، وأخبر CBH بشكواك، أو
- ← اكتب شكواك وأرسلها إلى CBH بالبريد أو الفاكس على العنوان التالي:

Community Behavioral Health
Market Street, 7th Floor 801
Philadelphia, PA 19107
ATTN: Quality Management
الفاكس: 7132-413-215

يمكن لمقدم الخدمات تقديم شكاوى نيابةً عنك إذا منحتهم موافقتك كتاباً على القيام بذلك.

متى أتقدم بشكاوى من المستوى الأول؟

يتقيد تقديم بعض الشكاوى بحدٍ زمني معين؛ إذ يجب أن تتقدم بالشكاوى في غضون 60 يوماً من استلام إشعار يبلغك بما يلي:

- ← مؤسسة CBH قررت أنه لا يمكنك الحصول على خدمة تريدها لأنها لا تندرج ضمن الخدمات المشمولة بالتغطية.
- ← لم تبلغك مؤسسة CBH بالقرار الذي اتخذته بخصوص شكاوى أو تظلم تقدمتَ به إليها في غضون 30 يوماً أو أقل من وقت تلقي مؤسسة CBH الشكاوى أو التظلم.

- ❖ رفض مؤسسة CBH الدفع بعد تقديم خدمة (خدمات)؛ لأنه تم تقديم الخدمة دون الحصول على تصريح من مقدم خدمات غير مسجل في برنامج Medical Assistance في بنسلفانيا.
 - ❖ رفض مؤسسة CBH الدفع بعد تقديم خدمة (خدمات)؛ لأن الخدمة ليست ميزة مشمولة بالتغطية للعضو.
 - ❖ رفض طلب العضو النظر في المسؤولية المالية، بما في ذلك تقاسم التكاليف، والمدفوعات المشتركة، والأقساط، والمستقطعات، والتأمين المشترك، وغيرها من المسؤوليات المالية المنوطة بالعضو.
 - ❖ عدم تلبية CBH الأطر الزمنية المطلوبة لتقديم خدمة.
- يجب عليك تقديم شكوى في غضون 60 يومًا من التاريخ الذي كان من المفترض فيه حصولك على الخدمة إذا لم تحصل عليها. ويرد فيما يلي الوقت الذي كان يفترض أن تحصل فيه على الخدمة:
- ❖ إذا احتجت إلى تلقي خدمات بسبب حالة طارئة، فيجب تقديمها في غضون ساعة واحدة.
 - ❖ إذا احتجت إلى خدمات بسبب ظرفٍ عاجل، فيجب تقديمها في غضون 24 ساعة.
 - ❖ إذا احتجت إلى حجز موعدٍ روتيني أو إحالة إلى أحد التخصصات، فيجب حجز موعدك في غضون سبعة أيام.
- يمكنك تقديم جميع الشكاوى الأخرى في أي وقت.

ماذا يحدث بعدما أتقدم بشكوى من المستوى الأول؟

بعد أن تقدم شكواك، سنتلقى خطابًا من مؤسسة CBH تبلغك فيه بأنها تلقت الشكوى، ويتضمن الخطاب شرحًا لإجراء مراجعة الشكوى من المستوى الأول.

يجوز لك أن تطلب من مؤسسة CBH الاطلاع على أي معلومات لديها خاصة بالمسألة التي قدمت شكواك بشأنها، من دون تحمل أي تكلفة من جانبك. ويجوز لك أيضًا إرسال المعلومات التي في حوزتك والمتعلقة بشكواك إلى مؤسسة CBH.

يجوز لك حضور إجراء مراجعة الشكوى إذا كنت ترغب في ذلك. ويجوز لك حضور إجراء مراجعة الشكوى شخصيًا، أو عبر الهاتف، أو عبر الاتصال بالفيديو. وإذا اتخذت قرارًا بعدم رغبتك في حضور إجراء مراجعة الشكوى، فلن يؤثر ذلك في القرار الذي سيتم اتخاذه.

سيجتمع أعضاء لجنة مكوّنة من واحد أو أكثر من موظفي مؤسسة CBH لم يشتركوا في المسألة التي قدمت شكواك بشأنها، ولا يعملون لصالح شخصٍ متورط فيها، لاتخاذ قرارٍ بشأن شكواك. وإذا كانت الشكوى مرتبطة بمسألة سريرية، فسيكون أحد أعضاء اللجنة طبيبًا مرخصًا. وسترسل مؤسسة CBH إشعارًا بالبريد في غضون 30 يومًا من تاريخ تقديم الشكوى من المستوى الأول لإبلاغك بالقرار الذي تم اتخاذه بشأنها. كما سيُبلغك الإشعار بما يمكنك القيام به إذا لم يعجبك القرار.

ماذا أفعل للاستمرار في الحصول على الخدمات؟

إذا كانت الشكوى تخص النظر في قرارٍ بإيقاف خدمة كان يحصل عليها العضو، أو تقليدها، أو تغييرها؛ بسبب أنها ليست خدمةً مشمولة بالتغطية، فيجب أن يستمر العضو في الحصول على الخدمة المنتزاع عليها في إطار المستوى المصرح به مسبقًا إلى حين اتخاذ قرارٍ بشأن الشكوى. أما إذا كانت الشكوى تتعلق بمستوى خدمة حاد، فيجب تقديمها شفهيًا، أو تسليمها يدًا بيد، أو عبر

الفاكس، أو إرسالها في خطاب مسجل بخاتم البريد في غضون يوم واحد من تاريخ الإرسال بالبريد المدوّن على إشعار القرار الخطي، وبالنسبة إلى الشكاوى المرتبطة بجميع الخدمات الأخرى، فيجب تقديمها في غضون 10 أيام من تاريخ الإرسال بالبريد المدوّن على إشعار القرار الخطي.

ما الإجراء المتاح في حال لم يعجبني قرار CBH؟

يمكنك طلب إجراء مراجعة خارجية للشكوى، أو عقد جلسة استماع عادلة، أو كليهما، إذا كانت الشكوى بشأن أحد الأمور التالية:

- ← قرار مؤسسة CBH بأنه لا يمكنك الحصول على خدمة تريدها لأنها لا تندرج ضمن الخدمات المشمولة بالتغطية.
- ← عدم اتخاذ مؤسسة CBH قرارًا بخصوص شكوى أو تظلم أبلغتها به في غضون 30 يومًا أو أقل من وقت تلقّيها الشكوى أو التظلم.
- ← رفض مؤسسة CBH الدفع بعد تقديم خدمة (خدمات)؛ لأنه تم تقديم الخدمة دون الحصول على تصريح من مقدم خدمات غير مسجل في برنامج Medical Assistance في بنسلفانيا.
- ← رفض مؤسسة CBH الدفع بعد تقديم خدمة (خدمات)؛ لأن الخدمة ليست ميزة مشمولة بالتغطية للعضو.
- ← رفض طلب العضو النظر في المسؤولية المالية، بما في ذلك تقاسم التكاليف، والمدفوعات المشتركة، والأقساط، والمستقطعات، والتأمين المشترك، وغيرها من المسؤوليات المالية المنوطة بالعضو.
- ← عدم تلبية CBH الأطر الزمنية المطلوبة لتقديم خدمة.

يتعين عليك طلب إجراء مراجعة خارجية للشكوى في غضون 15 يومًا من تاريخ تلقّي إشعارًا بقرار الشكوى من المستوى الأول.

يتعين عليك طلب عقد جلسة استماع عادلة في غضون 120 يومًا من التاريخ المدوّن على الإشعار الذي يبلغك بالقرار الذي تم اتخاذه بخصوص الشكوى.

فيما يخص جميع الشكاوى الأخرى، يمكنك تقديم شكوى من المستوى الثاني في غضون 45 يومًا من تاريخ تلقّي إشعارًا بالقرار الذي تم اتخاذه بخصوص الشكوى. لإتاحة وقت لتسليم البريد، تبدأ مؤسسة CBH في إحصاء 45 يومًا بعد سبعة أيام من تاريخ الإرسال بالبريد.

ماذا أفعل للاستمرار في الحصول على الخدمات؟

إذا كنت تحصل على الخدمات التي يجري تقليدها، أو تغييرها، أو رفضها، وكان طلبك الخاص بإجراء مراجعة خارجية للشكوى مرسلاً في خطاب مسجل مختوم بخاتم البريد أو جرى تسليمه يدًا بيد في غضون يوم واحد من التاريخ المدوّن على الإشعار الذي يبلغك بالقرار الذي اتخذته مؤسسة CBH بخصوص الشكوى من المستوى الأول والذي ينص على أنه لا يحق لك الحصول على خدمات الرعاية الحادة للمرضى الداخليين التي كنت تتلقاها لأنها ليست خدمات مشمولة بالتغطية لك، أو في غضون 10 أيام من التاريخ المدوّن على الإشعار الذي يتم إخطارك فيه بالقرار الذي اتخذته مؤسسة CBH بخصوص الشكوى من المستوى الأول والذي ينص على أنه لا يحق لك الحصول على أي خدمات أخرى كنت تتلقاها لأنها ليست خدمات مشمولة بالتغطية لك، فستستمر في الحصول على الخدمات إلى حين اتخاذ قرار.

شكوى من المستوى الثاني: ماذا أفعل لتقديم شكوى من هذا المستوى؟

لتقديم شكوى من المستوى الثاني:

← اتصل بمؤسسة CBH على الرقم 1-888-545-2600 وأخبر CBH بشكواك من المستوى الثاني، أو

← اكتب شكواك من المستوى الثاني وأرسلها إلى CBH بالبريد أو الفاكس على العنوان التالي:

Community Behavioral Health
Market Street, 7th Floor 801
Philadelphia, PA 19107
ATTN: Quality Management
الفاكس: 7132-413-215

ماذا يحدث بعدما أتقدم بشكوى من المستوى الثاني؟

بعد أن تقدم شكواك من المستوى الثاني، سنتلقى خطابًا من مؤسسة CBH تبلغك فيه بأنها تلقت الشكوى، ويتضمن الخطاب شرحًا لإجراء مراجعة الشكوى من المستوى الثاني.

يجوز لك أن تطلب من مؤسسة CBH الاطلاع على أي معلومات لديها خاصة بالمسألة التي قدمت شكواك بشأنها، من دون تحمل أي تكلفة من جانبك. ويجوز لك أيضًا إرسال المعلومات التي في حوزتك والمتعلقة بشكواك إلى مؤسسة CBH.

يجوز لك حضور إجراء مراجعة الشكوى إذا كنت ترغب في ذلك. وستبلغك CBH بموقع إجراء مراجعة الشكوى، وتاريخها، ووقتها قبل 10 أيام على الأقل من مراجعة الشكوى. ويجوز لك حضور إجراء مراجعة الشكوى شخصيًا، أو عبر الهاتف، أو عبر الاتصال بالفيديو. وإذا اتخذت قرارًا بعدم رغبتك في حضور إجراء مراجعة الشكوى، فلن يؤثر ذلك في القرار الذي سيتم اتخاذه.

سيجتمع أعضاء لجنة مكونة من ثلاثة أشخاص أو أكثر، من بينهم شخص واحد على الأقل لا يعمل لصالح مؤسسة CBH، لاتخاذ قرار بخصوص شكواك من المستوى الثاني. ويشتترط عدم تورط أعضاء اللجنة في المسألة التي قدمت شكواك بشأنها، وألا يكونوا قد عملوا لصالح شخص تورط فيها. وإذا كانت الشكوى مرتبطة بمسألة سريرية، فسيكون أحد أعضاء اللجنة طبيبًا مرخصًا. وسترسل مؤسسة CBH إشعارًا بالبريد في غضون 45 يومًا من تاريخ تقديم الشكوى من المستوى الثاني لإبلاغك بالقرار الذي تم اتخاذه بشأنها. كما سيخبرك الخطاب بما يمكنك القيام به إذا لم يعجبك القرار.

ما الإجراء المتاح في حال لم يعجبني قرار CBH بخصوص شكواي من المستوى الثاني؟

يمكنك طلب إجراء مراجعة خارجية مع إدارة التأمين في بنسلفانيا (Pennsylvania Insurance Department).

يتعين عليك طلب إجراء مراجعة خارجية في غضون 15 يومًا من تاريخ تلقيك إشعارًا بقرار الشكوى من المستوى الثاني.

المراجعة الخارجية للشكوى: كيف أطلب إجراء مراجعة خارجية للشكوى؟

يتعين عليك إرسال طلبك الخاص بإجراء مراجعة خارجية لشكواك كتابيًا إلى العنوان التالي:

Pennsylvania Insurance Department
Bureau of Consumer Services

Strawberry Square 1209
Harrisburg, PA 17120
الفاكس: 8585-787-717

يمكنك أيضًا الرجوع إلى صفحة "[File a Complaint](#)" (تقديم شكوى) على الموقع الإلكتروني لإدارة التأمين في بنسلفانيا.

يجب أن يتضمن طلبك الخاص بإجراء مراجعة خارجية بواسطة إدارة التأمين في بنسلفانيا المعلومات التالية:

← اسم العضو، وعنوانه، ورقم هاتفه المتاح خلال ساعات النهار

← رقم تعريف CBH الخاص بالعضو

← اسم مؤسسة CBH

← وصفًا موجزًا للمشكلة

← نسخة من الإشعار

إذا كنت بحاجة إلى مساعدة بخصوص إجراء مراجعة خارجية، فيمكنك الاتصال بمؤسسة CBH على الرقم 1-888-545-2600 وستقوم المؤسسة بتعيين شخص لم يتورط في المسألة محل الشكوى ولا يعمل لصالح أي شخص تورط فيها لمساعدتك.

يمكنك أيضًا الاتصال بمكتب خدمات المستهلكين (Bureau of Consumer Services) التابع لإدارة التأمين في بنسلفانيا على الرقم 1-877-881-6388.

ماذا يحدث بعد طلب إجراء مراجعة خارجية للشكوى؟

يتسلم مكتب خدمات المستهلكين التابع لإدارة التأمين في بنسلفانيا ملفك من مؤسسة CBH. ويمكنك أيضًا أن ترسل إليه أي معلومات أخرى قد تساعد على إجراء المراجعة الخارجية لشكواك.

قد يمثلك محامٍ أو شخص آخر، مثل الشخص الذي ينوب عنك، في أثناء المراجعة الخارجية.

سيُرسَل إليك خطابًا بالقرار بعد أن يتم اتخاذه. كما سيتضمن هذا الخطاب السبب (الأسباب) الذي استند إليه القرار وما يمكنك القيام به إذا لم يعجبك القرار.

التظلمات

ما المقصود بالتظلم؟

في حال رفض مؤسسة CBH حصولك على خدمة، أو تقليلها، أو الموافقة على خدمة غير تلك التي طلبتها؛ لأنها ليست ضرورية طبيًا، ستتلقى إشعارًا يخطر بقرار CBH.

والتظلم هو عندما تخبر مؤسسة CBH برفضك للقرار الذي اتخذته.

ما الذي يتعين عليّ القيام به إذا كان لديّ تظلم؟

لتقديم تظلم:

← اتصل بمؤسسة CBH على الرقم 1-888-545-2600 وأخبر CBH بتظلمك، أو

← اكتب تظلمك وأرسله إلى CBH بالبريد أو الفاكس على العنوان التالي:

Community Behavioral Health
Market Street, 7th Floor 801
Philadelphia, PA 19107
ATTN: Quality Management
الفاكس: 7132-413-215

يمكن لمقدم الخدمات تقديم تظلم نيابةً عنك إذا منحتهم موافقتك كتابياً على القيام بذلك. وإذا تولى مقدم الخدمات تقديم تظلم نيابةً عنك، فلن يكون بإمكانك تقديم واحد منفصل بنفسك.

متى أتقدم بتظلم؟

يتعين عليك تقديم تظلم في غضون 60 يوماً من تاريخ تلقيك الإشعار الذي يخطر برفض حصولك على الخدمة، أو تقليدها، أو الموافقة على خدمة مختلفة لك. وتبدأ مؤسسة CBH في إحصاء 60 يوماً بعد سبعة أيام من تاريخ الإرسال بالبريد.

ماذا يحدث بعدما أتقدم بالتظلم؟

بعد أن تقدم تظلمًا، سنتلقى خطابًا من مؤسسة CBH تبلغك فيه بأنها قد تلقت التظلم، ويتضمن الخطاب شرحًا لإجراء مراجعة التظلم.

يجوز لك أن تطلب من مؤسسة CBH الاطلاع على أي معلومات استخدمتها في اتخاذ القرار الذي قدمت تظلمك بشأنه، من دون تحمل أي تكلفة من جانبك. ويجوز لك أيضًا إرسال المعلومات التي في حوزتك والمتعلقة بتظلمك إلى مؤسسة CBH.

يجوز لك حضور إجراء مراجعة التظلم إذا كنت ترغب في ذلك. وستبلغك CBH بموقع إجراء مراجعة التظلم، وتاريخها، ووقتها قبل 10 أيام على الأقل من مراجعة التظلم. ويجوز لك حضور إجراء مراجعة التظلم شخصيًا، أو عبر الهاتف، أو عبر الاتصال بالفيديو. وإذا اتخذت قرارًا بعدم رغبتك في حضور إجراء مراجعة التظلم، فلن يؤثر ذلك في القرار الذي سيتم اتخاذه.

سيجتمع أعضاء لجنة مكوّنة من ثلاثة أشخاص أو أكثر، من بينهم طبيب مرخص، لاتخاذ قرار بخصوص تظلمك. ويُشترط عدم تورط أعضاء اللجنة في المسألة التي قدمت تظلمك بشأنها، وألا يكونوا قد عملوا لصالح شخص تورط فيها. وسترسل مؤسسة CBH إشعارًا بالبريد في غضون 30 يوماً من تاريخ تقديم التظلم لإبلاغك بالقرار الذي تم اتخاذه بشأنه. كما سيُبلغك الإشعار بما يمكنك القيام به إذا لم يعجبك القرار.

ماذا أفعل للاستمرار في الحصول على الخدمات؟

إذا كنت تحصل على الخدمات التي يجري تقليدها، أو تغييرها، أو رفضها، وقمت بتقديم تظلم شفهيًا، أو عبر الفاكس، أو في خطاب مسجل مختوم بخاتم البريد، أو تسليمه يدًا بيد في غضون يوم واحد من التاريخ المدوّن على الإشعار الذي يُبلغك بأنه سيتم تقليل

خدمات الرعاية الحادة للمرضى الداخليين التي كنت تتلقاها، أو تغييرها، أو رفضها، أو في غضون 10 أيام من التاريخ المدوّن على الإشعار الذي يُبلغك بأن أي خدمات أخرى كنت تحصل عليها يجري تقليصها، أو تغييرها، أو رفضها، فستستمر في الحصول على الخدمات إلى حين اتخاذ قرار.

ما الإجراء المتاح في حال لم يعجبني قرار CBH؟

يمكنك طلب إجراء مراجعة خارجية للتظلم أو عقد جلسة استماع عادلة بشأنه، أو يمكنك طلب إجراء كليهما. وتشير جلسة الاستماع العادلة إلى الطعن الذي تتقدّم به إلى إدارة الخدمات الإنسانية ((DHS، مكتب جلسات الاستماع والطعون (Bureau of Hearings and Appeals) لاتخاذ قرار بشأن تظلمك. أما المراجعة الخارجية للتظلم؛ فهي مراجعة يقوم بها أحد الأطباء الذين لا يعملون لصالح مؤسسة CBH.

يتعين عليك طلب إجراء مراجعة خارجية للتظلم في غضون 15 يومًا من تاريخ تلقّي إشعارًا بقرار التظلم.

ينبغي عليك أن تطلب كتابيًا عقد جلسة استماع عادلة من إدارة الخدمات الإنسانية في غضون 120 يومًا من التاريخ المدوّن على الإشعار الذي يُبلغك بالقرار الذي تم اتخاذه بخصوص التظلم.

المراجعة الخارجية للتظلم: كيف أطلب إجراء مراجعة خارجية للشكوى؟

لطلب إجراء مراجعة خارجية للتظلم:

← اتصل بمؤسسة CBH على الرقم 1-888-545-2600 وأخبر CBH بتظلمك، أو

← اكتب تظلمك وأرسله إلى CBH بالبريد أو الفاكس على العنوان التالي:

Community Behavioral Health
Market Street, 7th Floor 801
Philadelphia, PA 19107
ATTN: Quality Management
الفاكس: 7132-413-215

سترسل مؤسسة CBH طلبك إلى إدارة التأمين في بنسلفانيا لإجراء المراجعة الخارجية للتظلم. وستزودك إدارة التأمين بدورها بمزيد من المعلومات حول إجراء المراجعة الخارجية.

ماذا يحدث بعد طلب إجراء مراجعة خارجية للتظلم؟

ستخطر مؤسسة CBH باسم مراجع التظلم الخارجي، وعنوانه، ورقم هاتفه. كما سيتم تزويدك بمعلومات حول إجراء المراجعة الخارجية للتظلم.

سترسل مؤسسة CBH إلى المراجع ملف التظلم الخاص بك. ويمكنك تزويد المراجع بمعلومات إضافية قد تساعد على إجراء المراجعة الخارجية للتظلم الخاص بك في غضون 15 يومًا من استلام طلبك الخاص بإجراء مراجعة خارجية للتظلم.

ستتلقى خطابًا بالقرار في غضون 60 يومًا من تاريخ طلبك إجراء مراجعة خارجية للتظلم. كما سيتضمن هذا الخطاب السبب (الأسباب) الذي استند إليه القرار وما يمكنك القيام به إذا لم يعجبك القرار.

ماذا أفعل للاستمرار في الحصول على الخدمات؟

إذا كنت تحصل على الخدمات التي يجري تقليدها، أو تغييرها، أو رفضها، وطلبت إجراء مراجعة خارجية للتظلم أو عقد جلسة استماع بشأنه، فيجب عليك طلب إجراء مراجعة خارجية شفهيًا، أو في خطاب مسجل مختوم بختم البريد أو تسليمه يدًا بيد في غضون يوم واحد من التاريخ المدوّن على الإشعار الذي يُبلغك بالقرار الذي اتخذته CBH بشأن التظلم، والذي ينص على تقليل خدمات الرعاية الحادة للمرضى الداخليين التي كنت تتلقاها، أو تغييرها، أو رفضها، أو في غضون 10 أيام من التاريخ المدوّن على الإشعار الذي يُبلغك بالقرار الذي اتخذته CBH بشأن التظلم، والذي ينص على أن أي خدمات أخرى كنت تحصل عليها يجري تقليدها، أو تغييرها، أو رفضها، فستستمر في حصولك على الخدمات إلى حين اتخاذ قرار. وإذا طلبت إجراء مراجعة خارجية وعقد جلسة استماع عادلة، فيجب أن ينص طلبك على الشروع في كلا الإجراءين في غضون 15 يومًا من التاريخ المدوّن على هذا الإشعار. وإذا لم تبادر بطلب عقد جلسة استماع عادلة وانتظرت حتى صدور قرار بشأن المراجعة الخارجية للتظلم، فستتوقف الخدمات.

الشكاوى والتظلمات العاجلة

ما الذي يمكنني القيام به إذا كانت حالتني الصحية معرّضة لخطرٍ وشيك؟

إذا رأى طبيبك أن الانتظار لمدة 30 يومًا حتى صدور قرار بخصوص الشكاوى أو التظلم الذي تقدمت به قد يتسبب في ضرر على صحتك، فيمكنك أنت أو طبيبك طلب البت في شكاوك أو تظلمك بسرعة أكبر. كما يمكن أن تحدد مؤسسة CBH، بناءً على مخاوف مرتبطة بالشكاوى أو رفض الخدمات، تعجيل إجراءات البت في الشكاوى أو التظلم. حتى يتم البت في شكاوك أو تظلمك بسرعة أكبر:

- ← يتعين عليك أن تطلب من CBH سرعة اتخاذ قرار من خلال الاتصال بالمؤسسة على الرقم 1-888-545-2600، أو إرسال خطاب عبر الفاكس على الرقم 215-413-7132، أو إرسال بريد إلكتروني على CBH.Quality.Review@phila.gov.
- ← ينبغي أن يرسل طبيبك خطابًا موقّعًا بالفاكس على الرقم 215-413-7132 في غضون 72 ساعة من طلبك بسرعة اتخاذ القرار والذي يشرح السبب الذي يجعل الانتظار لمدة 30 يومًا حتى تخترك CBH بالقرار الخاص بشكاوك أو تظلمك ضارًا على صحتك.

إذا لم تتلق مؤسسة CBH خطابًا من طبيبك ولم تُثبت المعلومات المقدّمة أن الانتظار للمدة الزمنية المعتادة لاتخاذ القرار بشأن شكاوك أو تظلمك قد يضر بصحتك، فستتخذ CBH القرار بشأن شكاوك أو تظلمك في المدة الزمنية المعتادة والبالغة 30 يومًا من تاريخ تلقي CBH الشكاوى أو التظلم لأول مرة.

الشكاوى العاجلة والمراجعة الخارجية العاجلة للشكاوى

تتولى مراجعة شكاوك العاجلة لجنة تضم طبيبيًا مرخصًا. ويُشترط عدم تورط أعضاء اللجنة في المسألة التي قدمت شكاوك بشأنها، وألا يكونوا قد عملوا لصالح شخص تورط فيها.

يجوز لك حضور إجراء مراجعة الشكاوى العاجلة إذا كنت ترغب في ذلك. ويجوز لك حضور إجراء مراجعة الشكاوى شخصيًا، ولكن قد يتعين عليك الحضور عبر الهاتف أو عبر الاتصال بالفيديو، حيث إن مؤسسة CBH لا تملك إلا وقتًا قليلاً حتى تتخذ قرارًا بشأن شكاوك العاجلة. وإذا اتخذت قرارًا بعدم رغبتك في حضور إجراء مراجعة الشكاوى، فلن يؤثر ذلك في القرار الذي سيتم اتخاذه.

سنبُغلك مؤسسة CBH بالقرار المتعلق بشكواك في غضون 48 ساعة من تلقّيها خطاب الطبيب الذي يشرح الأسباب التي تجعل الانتظار للمدة الزمنية المعتادة التي يستغرقها اتخاذ القرار بشأن شكواك ضارًا على صحتك، أو في غضون 72 ساعة من حصول مؤسسة CBH على طلبك الخاص بسرعة اتخاذ القرار، أيهما أقرب، ما لم تطلب منك مؤسسة CBH مزيدًا من الوقت للبتّ في شكواك. ويمكنك أن تطلب من مؤسسة CBH أن تستغرق بحد أقصى مدة تصل إلى 14 يومًا إضافيًا حتى تتخذ قرارًا في الشكوى. سنتلقى أيضًا إشعارًا يبلغك بالسبب (الأسباب) الذي تم اتخاذ القرار بناءً عليه وكيف يمكنك طلب إجراء مراجعة خارجية عاجلة للشكوى إذا لم يعجبك القرار.

إذا لم يعجبك قرار الشكوى العاجلة، فيمكنك أن تطلب من إدارة التأمين في بنسلفانيا إجراء مراجعة خارجية عاجلة للشكوى في غضون يومي عمل من تاريخ تلقّيك الإشعار الخاص بقرار الشكوى العاجلة. ولطلب إجراء مراجعة خارجية عاجلة لشكوى:

- ← اتصل بمؤسسة CBH على الرقم 1-888-545-2600 وأخبر CBH بشكواك، أو
- ← أرسل بريدًا إلكترونيًا إلى CBH على Quality.Review@phila.gov، أو
- ← اكتب شكواك وأرسلها إلى CBH بالبريد أو الفاكس على العنوان التالي:

Community Behavioral Health
Market Street, 7th Floor 801
Philadelphia, PA 19107
ATTN: Quality Management
7132-413-215: الفاكس.

التظلم العاجل والمراجعة الخارجية العاجلة للتظلم

سيجتمع أعضاء لجنة مكوّنة من ثلاثة أشخاص أو أكثر، من بينهم طبيب مرخص، لاتخاذ قرار بخصوص تظلمك. يُشترط عدم تورط موظفي CBH من أعضاء اللجنة في المسألة التي قدمت تظلمك بشأنها، وألا يكونوا قد عملوا لصالح شخص تورط فيها.

يجوز لك حضور إجراء مراجعة التظلم العاجل إذا كنت ترغب في ذلك. ويجوز لك حضور إجراء مراجعة التظلم شخصيًا، ولكن قد يتعين عليك الحضور عبر الهاتف أو عبر الاتصال بالفيديو، حيث إن مؤسسة CBH لا تملك إلا وقتًا قليلاً حتى تتخذ قرارًا بشأن تظلمك العاجل. وإذا اتخذت قرارًا بعدم رغبتك في حضور إجراء مراجعة التظلم، فلن يؤثر ذلك في القرار الذي سيتم اتخاذه.

سنبُغلك مؤسسة CBH بالقرار المتعلق بتظلمك في غضون 48 ساعة من تلقّيها خطاب الطبيب الذي يشرح الأسباب التي تجعل الانتظار للمدة الزمنية المعتادة التي يستغرقها اتخاذ القرار بشأن تظلمك ضارًا على صحتك، أو في غضون 72 ساعة من حصول مؤسسة CBH على طلبك الخاص بسرعة اتخاذ القرار، أيهما أقرب، ما لم تطلب منك مؤسسة CBH مزيدًا من الوقت للبتّ في تظلمك. ويمكنك أن تطلب من مؤسسة CBH أن تستغرق بحد أقصى مدة تصل إلى 14 يومًا إضافيًا حتى تتخذ قرارًا في التظلم. سنتلقى أيضًا إشعارًا يبلغك بالسبب (الأسباب) الذي تم اتخاذ القرار بناءً عليه وما الذي يتعين عليك فعله إذا لم يعجبك القرار.

إذا لم يعجبك القرار الذي تم اتخاذه بخصوص التظلم العاجل، فيمكنك طلب إجراء مراجعة خارجية عاجلة للتظلم أو عقد جلسة استماع عاجلة بواسطة إدارة الخدمات الإنسانية أو الجمع بين المراجعة الخارجية العاجلة وجلسة الاستماع العاجلة.

يتعين عليك أن تطلب من إدارة التأمين في بنسلفانيا إجراء مراجعة خارجية عاجلة للتظلم في غضون يومي عمل من تاريخ تلقّيك الإشعار الخاص بقرار التظلم العاجل. ولطلب إجراء مراجعة خارجية عاجلة لتظلم:

- ← اتصل بمؤسسة CBH على الرقم 1-888-545-2600 وأخبر CBH بشكواك، أو
- ← أرسل بريداً إلكترونيًا إلى CBH على Quality.Review@phila.gov، أو
- ← اكتب شكواك وأرسلها إلى CBH بالبريد أو الفاكس على العنوان التالي:

Community Behavioral Health
Market Street, 7th Floor 801
Philadelphia, PA 19107
ATTN: Quality Management
الفاكس: 7132-413-215

سترسل مؤسسة CBH طلبك إلى إدارة التأمين في بنسلفانيا. وستزودك إدارة التأمين بدورها بمزيد من المعلومات حول إجراء المراجعة الخارجية العاجلة.

يتعين عليك طلب عقد جلسة استماع عادلة في غضون 120 يومًا من التاريخ المدون على الإشعار الذي يُبلغك بالقرار الذي تم اتخاذه بخصوص التظلم العاجل.

المساعدة في إجراءات الشكاوى والتظلمات

إذا احتجت إلى مساعدة عند تقديم الشكاوى أو التظلم، فسيساعدك أحد موظفي مؤسسة CBH. ويمكن أن يمثلك هذا الشخص أيضًا خلال عملية سير إجراءات الشكاوى أو التظلم. ولا يتعين عليك الدفع مقابل المساعدة التي تتلقاها من أحد الموظفين. ولن يكون هذا الموظف مشاركًا في أي قرار تم اتخاذه بخصوص شكواك أو تظلمك.

ويمكن أن تتولى بنفسك تقديم الشكاوى والتظلمات (بصفتك أحد أعضاء مؤسسة CBH) أو يتولى هذا الأمر أحد أحيابك نيابةً عنك. وثرجي ملاحظة أنه ما لم يكن الشخص الذي يقدم الشكاوى أو التظلم ولي أمر، أو وصيًا، أو ممثلًا شخصيًا، أو شخصًا آخر مصرحًا له، سيتم إرسال جميع الوثائق المتعلقة بالشكاوى أو التظلمات مباشرةً إلى أعضاء مؤسسة CBH الذي تبلغ أعمارهم 14 عامًا فأكثر.

يجوز لك أيضًا التماس مساعدة أحد أفراد العائلة، أو صديق، أو محامٍ أو أي شخص آخر عند تقديم الشكاوى أو التظلم. يمكن أن يساعدك هذا الشخص أيضًا في حال قررت أنك تريد حضور إجراء مراجعة الشكاوى أو التظلم.

يمكنك في أي وقت أثناء إجراء مراجعة الشكاوى أو التظلم تعيين شخص تعرفه ليكون ممثلك الشخصي. وإذا قررت تعيين شخص ليمثلك أو يتصرف نيابةً عنك، فيُرجى ملء نموذج *Appointment of Personal Representative for Complaints, Grievances, and Fair Hearings* (تعيين ممثل شخصي للشكاوى والتظلمات وجلسات الاستماع العادلة)، الموجود على cbhphilly.org/members/complaints-grievances-and-fair-hearings/ المتاح باللغتين الإنجليزية والإسبانية.

يمكن إرسال النموذج عبر البريد الإلكتروني إلى CBH.Quality.Review@phila.gov، أو إرساله عبر الفاكس إلى 215-413-7568، أو إرساله بالبريد إلى العنوان التالي:

CBH, c/o Quality Management Department
Market Street, 7th Floor 801
Philadelphia, PA 19107

يجوز لك أنت أو الشخص الذي اخترته ليمثلك أن تطلب من مؤسسة CBH الاطلاع على أي معلومات لديها خاصة بالمسألة التي قدمت شكواك أو تظلمك بشأنها، من دون تحمل أي تكلفة من جانبك.

يمكنك الاتصال بخدمة أعضاء مؤسسة CBH على الرقم 1-888-545-2600 إذا احتجت إلى مساعدة أو كانت لديك أسئلة بخصوص الشكاوى والتظلمات. يمكنك أيضًا الاتصال بالجهات التالية:

Pennsylvania Legal Aid Network ←
1-800-322-7572
palegalaid.net

Community Legal Services ←
مكتب وسط المدينة: 215-981-3700
مكتب شمال فيلادلفيا: 215-227-2400
clsphila.org

Pennsylvania Health Law Project ←
1-800-274-3258
phlp.org

Mental Health Partnerships ←
1-800-688-4226
mentalhealthpartnerships.org

الأشخاص الذين لغتهم الأساسية ليست الإنجليزية

إذا طلبت الحصول على خدمات اللغة، فستزودك مؤسسة CBH بتلك الخدمات من دون تحمل أي تكلفة من جانبك. وقد تتضمن هذه الخدمات ما يلي:

← توفير مترجمين فوريين للغات بحضرون شخصيًا

← توفير مترجمين فوريين للغات عبر الهاتف

← توفير خدمة ترجمة المستندات

الأشخاص ذوي الإعاقات

تزود مؤسسة CBH الأشخاص ذوي الإعاقات بالمساعدات التالية فيما يخص تقديم الشكاوى أو التظلمات من دون تحمل تكلفة، إذا لزم الأمر. وتتضمن هذه المساعدات ما يلي:

← توفير مترجمين فوريين للغة الإشارة

- ← توفير المعلومات التي ترسلها مؤسسة CBH خلال إجراء مراجعة الشكوى أو التظلم بتنسيق بديل. وستحصل على النسخة بالتنسيق البديل قبل المراجعة
- ← توفير شخص للمساعدة في نسخ المعلومات وتقديمها

جلسات الاستماع العادلة لدى إدارة الخدمات الإنسانية

يمكنك في بعض الحالات اللجوء إلى إدارة الخدمات الإنسانية (DHS) لعقد جلسة استماع بسبب عدم رضاك أو عدم موافقتك على إجراء قامت به مؤسسة CBH أو لم تقم به. ويُطلق على هذه الجلسات "جلسات الاستماع العادلة". ويمكنك طلب عقد جلسة استماع عادلة بعد أن تُصدر مؤسسة CBH قرارًا في الشكوى من المستوى الأول بخصوص الجوانب الستة أدناه أو تُصدر قرارًا بشأن تظلمك.

ما الأمور التي يمكنني طلب عقد جلسة استماع عادلة بشأنها، ومتى يجب أن أطلب عقدها؟

يلزم إرسال طلبك الخاص بعقد جلسة استماع عادلة في خطاب مسجل مختوم بخاتم البريد في غضون 120 يومًا من التاريخ المدوّن على الإشعار الذي يبلغك بقرار مؤسسة CBH بشأن الشكوى من المستوى الأول حول ما يلي:

- ← قرار مؤسسة CBH بأنه لا يمكنك الحصول على خدمة تريدها لأنها لا تندرج ضمن الخدمات المشمولة بالتغطية.
- ← عدم اتخاذ مؤسسة CBH قرارًا بخصوص شكوى أو تظلم أبلغتها به في غضون 30 يومًا أو أقل من وقت تلقّيها الشكوى أو التظلم.
- ← عدم تلقّيك خدمة في الفترة الزمنية التي كان يُفترض حصولك عليها فيها.
- ← رفض مؤسسة CBH الدفع بعد تقديم خدمة (خدمات)؛ لأنه تم تقديم الخدمة دون الحصول على تصريح من مقدم خدمات غير مسجل في برنامج Medical Assistance في بنسلفانيا.
- ← رفض مؤسسة CBH الدفع بعد تقديم خدمة (خدمات)؛ لأن الخدمة ليست ميزة مشمولة بالتغطية للعضو.
- ← رفض طلب العضو النظر في المسؤولية المالية، بما في ذلك تقاسم التكاليف، والمدفوعات المشتركة، والأقساط، والمستقطعات، والتأمين المشترك، وغيرها من المسؤوليات المالية المنوطة بالعضو.

يمكنك أيضًا طلب عقد جلسة استماع عادلة في غضون 120 يومًا من التاريخ المدوّن على الإشعار الذي يبلغك بأن مؤسسة CBH لم تُصدر قرارًا في شكوى من المستويين الأول والثاني أو تظلم تقدمت به إليها في غضون 30 يومًا من تلقّيها الشكوى أو التظلم.

كيف أطلب عقد جلسة استماع عادلة؟

يجب أن يكون طلبك الخاص بعقد جلسة استماع عادلة كتابيًا.

يجب أن يتضمن طلبك الخاص بعقد جلسة استماع عادلة المعلومات التالية:

- ← اسمك (كعضو)، وتاريخ ميلادك
- ← رقم هاتف يمكن الوصول إليك من خلاله في ساعات النهار

← ما إذا كنت تود الحصول على جلسة استماع عادلة بالحضور شخصياً أو عبر الهاتف

← السبب (الأسباب) وراء طلب عقد جلسة الاستماع العادلة

← نسخة من أي خطاب تلقينه بخصوص المسألة التي تطلب عقد جلسة الاستماع العادلة بشأنها

← نسخة من الإشعار الأصلي الخاص برفض تقديم الخدمات، إذا كان متاحاً

يمكنك إرسال طلبك الخاص بجلسة الاستماع العادلة عبر البريد أو الفاكس على العنوان التالي:

*Department of Human Services
Office of Mental Health Substance Abuse Services
Division of Quality Management
Commonwealth Towers, 12th Floor
P.O.2675
Harrisburg, PA 17105-2675
الفاكس: 7827-772-717*

ماذا يحدث بعد أن أطلب عقد جلسة استماع عادلة؟

ستتلقى خطاباً من مكتب جلسات الاستماع والطعون التابع لإدارة الخدمات الإنسانية يخبرك فيه بمكان انعقاد جلسة الاستماع، وتاريخ انعقادها، ووقته. وسيصلك هذا الخطاب قبل 10 أيام على الأقل من تاريخ جلسة الاستماع.

يمكنك الحضور شخصياً إلى موقع انعقاد جلسة الاستماع العادلة أو الانضمام عبر الهاتف. وقد يساعدك أحد أفراد العائلة، أو صديق، أو محام أو أي شخص آخر في أثناء عقد جلسة الاستماع العادلة. تتعين عليك المشاركة في جلسة الاستماع العادلة.

سيحضر أيضاً ممثل عن مؤسسة CBH جلسة الاستماع العادلة لشرح أسباب اتخاذ المؤسسة القرار أو شرح ما حدث.

يجوز لك أن تطلب من مؤسسة CBH تزويدك بأي سجلات، وتقارير، ومعلومات أخرى حول المسألة التي طلبت عقد جلسة الاستماع بشأنها من دون تحمل أي تكلفة من جانبك.

متى يتم البتّ في جلسة الاستماع العادلة؟

يتم البتّ في جلسة الاستماع العادلة في غضون 90 يوماً من تاريخ تقديم الشكوى أو التظلم لمؤسسة CBH، ولا تشمل هذه المدة عدد الأيام الواقعة بين التاريخ المدوّن في الإشعار الكتابي الخاص بالقرار في الشكوى من المستوى الأول أو قرار التظلم الذي أصدرته المؤسسة وتاريخ طلبك عقد جلسة استماع عادلة.

إذا طلبت عقد جلسة استماع عادلة لأن مؤسسة CBH لم تخبرك بقرارها في الشكوى أو التظلم الذي أبلغت المؤسسة به في غضون 30 يوماً من تاريخ تلقيها الشكوى أو التظلم، فسيتم البتّ في جلسة الاستماع العادلة في غضون 90 يوماً من تقديم الشكوى أو التظلم لمؤسسة CBH، ولا تشمل هذه المدة عدد الأيام الواقعة بين التاريخ المدوّن في الإشعار الذي يُبلغك بعدم إصدار CBH القرار في الشكوى أو التظلم في الوقت المحدد وتاريخ طلبك عقد جلسة استماع عادلة.

ترسل إليك إدارة الخدمات الإنسانية القرار كتابياً وتخبرك بما يجب عليك فعله إذا لم يعجبك القرار.

إذا لم يتم البت في جلسة الاستماع العادلة في غضون 90 يومًا من تاريخ استلام إدارة الخدمات الإنسانية طلبك، فيتعين على مؤسسة CBH الامتثال لمتطلبات الباب 55 من قانون بنسلفانيا، البند 275.4 الخاص بتوفير المساعدة المؤقتة بناءً على طلب العضو.

ماذا أفعل للاستمرار في الحصول على الخدمات؟

إذا كنت تحصل على الخدمات التي يجري تقليدها، أو تغييرها، أو رفضها، وطلبت إجراء مراجعة خارجية للتظلم أو عقد جلسة استماع بشأنه، فيجب عليك طلب إجراء مراجعة خارجية شفهيًا، أو في خطاب مسجل مختوم بختم البريد أو تسليمه يدًا بيد في غضون يوم واحد من التاريخ المدون على الإشعار الذي يُبلغك بالقرار الذي اتخذته CBH بشأن التظلم، والذي ينص على تقليل خدمات الرعاية الحادة للمرضى الداخليين التي كنت تتلقاها، أو تغييرها، أو رفضها، أو في غضون 10 أيام من التاريخ المدون على الإشعار الذي يُبلغك بالقرار الذي اتخذته CBH بشأن التظلم، والذي ينص على أن أي خدمات أخرى كنت تحصل عليها يجري تقليدها، أو تغييرها، أو رفضها، فستستمر في حصولك على الخدمات إلى حين اتخاذ قرار. وإذا طلبت إجراء مراجعة خارجية وعقد جلسة استماع عادلة، فيجب أن ينص طلبك على الشروع في كلا الإجراءين في غضون 15 يومًا من التاريخ المدون على هذا الإشعار. وإذا لم تبادر بطلب عقد جلسة استماع عادلة وانتظرت حتى صدور قرار بشأن المراجعة الخارجية للتظلم، فستتوقف الخدمات.

جلسات الاستماع العادلة العاجلة

ما الذي يمكنني القيام به إذا كانت حالتني الصحية معرّضة لخطرٍ وشيك؟

إذا رأى طبيبك أن الانتظار للمدة الزمنية المعتادة لاتخاذ قرار بشأن عقد جلسة استماع عادلة قد يتسبب في ضرر على صحتك، فيجوز لك طلب تعجيل عقد جلسة الاستماع العادلة. وهذا يسمى جلسة استماع عادلة عاجلة. ويمكنك أن تطلب سرعة اتخاذ القرار من خلال الاتصال بإدارة الخدمات الإنسانية على الرقم 1-877-356-5355 أو إرسال خطاب عبر الفاكس إلى 717-772-7827. ويجب أن يرسل طبيبك خطابًا بالفاكس إلى هذا الرقم يشرح السبب الذي يجعل الانتظار للمدة الزمنية المعتادة لاتخاذ القرار بشأن عقد جلسة استماع عادلة ضارًا بصحتك. وإذا لم يرسل طبيبك خطابًا، فيجب عليه الإدلاء بشهادته في جلسة الاستماع العادلة ليشرح لماذا قد يؤدي الانتظار المدة الزمنية المعتادة لاتخاذ القرار بشأن عقد جلسة استماع عادلة إلى الإضرار بصحتك.

سيحدد مكتب جلسات الاستماع والطعون موعدًا لإجراء جلسة استماع عبر الهاتف وسيلبغك بالقرار الذي يتخذه في غضون ثلاثة أيام عمل بعد طلبك عقد جلسة استماع عادلة.

وإذا لم يرسل طبيبك بيانًا مكتوبًا ولم يُدل بشهادته في جلسة الاستماع العادلة، فلن يتم التعجيل بقرار جلسة الاستماع العادلة. وسيتم تحديد موعد عقد جلسة استماع أخرى، كما سيتم اتخاذ قرار بشأن جلسة الاستماع العادلة في إطار المدة الزمنية المعتادة لاتخاذ قرار بشأن جلسة استماع عادلة.

يمكنك الاتصال بخدمة أعضاء مؤسسة CBH على الرقم 1-888-545-2600 إذا احتجت إلى مساعدة أو كانت لديك أسئلة بخصوص جلسات الاستماع العادلة. كما يمكنك الاتصال بمؤسسة [Pennsylvania Legal Aid Network](#)، أو [Community Legal Services](#)، أو [Pennsylvania Health Law Project](#) (المعلومات مدرجة في قسم "المساعدة" أعلاه).

الملحق: أوصاف الخدمات المشمولة بالتغطية

الخدمات المشمولة بالتغطية، البالغون

(18 عامًا فأكثر)

خدمات الطوارئ

التدخل في الأزمات

معالجة الأزمات دون موعد مسبق/مركز الاستجابة للأزمات (CRC)

تفتح مراكز الاستجابة للأزمات (CRC) أبوابها على مدار الساعة، طوال أيام الأسبوع ويعمل فيها طبيب نفسي وغيره من الاختصاصيين المؤهلين لتقديم تقييم سري وإحالة الأعضاء إلى أنسب الخدمات التي تساعد في التغلب على تحديات الصحة السلوكية التي يواجهونها.

مركز حل الأزمات المتنقل (فريق الطوارئ المتنقل)

توفر فرق الطوارئ المتنقلة الخدمات للبالغين الذي يعانون من أزمات صحة سلوكية من خلال المساعدة على استقرار حالاتهم والحد من خطر التعرض للمخاطر الوشيكَة. وتُقدَّم الخدمة داخل أوساط المجتمع المحلي أو عبر الاتصال هاتفياً لمدة تصل إلى 72 ساعة.

← تتوفر الخدمات على مدار الساعة، طوال أيام الأسبوع.

← قد تشمل الخدمات ما يلي:

» تقييم الأزمة ووضع خطة السلامة

» إشراك شخص بالغ والأسرة

» الإحالة إلى خدمات الصحة السلوكية وإيصالها

الخدمات العاجلة

موقع التقييم

برنامج تقييم حالة تعاطي مواد الإدمان وإدارة أعراض الانسحاب (برنامج Access Point)

يهدف تصميم برنامج تقييم حالة تعاطي مواد الإدمان وإدارة أعراض الانسحاب، المعروف أيضاً باسم Access Point، إلى علاج الأشخاص الذين يرغبون في الإقلاع عن تعاطي المخدرات أو الكحول. جدير بالذكر أن برنامج Access Point يعمل على أساس "الحضور دون موعد مسبق" (لا حاجة إلى حجز موعد). كذلك، يعمل برنامج Access Point على إدارة أعراض الانسحاب في حالات الأعضاء الذين يتعاطون الكحول والمخدرات الأخرى. ويضمن منسقو الرعاية الانتقال السلس إلى مستوى الرعاية التالي الأنسب لتلبية احتياجات العضو. أما بالنسبة إلى الأعضاء الذين يعانون من اضطراب نفسي حاد أو حالة صحية تتطلب التدخل الطبي، فلا يقدم برنامج Access Point الخدمات الأنسب.

خدمات الصحة النفسية للمرضى الداخليين

الملاحظة على مدار 23 ساعة

- ← قد تكون هذه الملاحظة بغرض تلبية احتياجات الصحة النفسية و/أو تعاطي مواد الإدمان
- ← تُجرى الملاحظة في مستشفى أو أحد مراكز الاستجابة للأزمات لمدة لا تقل عن 23 ساعة لتقييم الأعراض والاحتياجات بشكل أكبر
- ← قد تشمل الخدمات ما يلي:
 - » التخطيط لما بعد الرعاية
 - » تقييم مستوى الرعاية

إيداع المرضى المصابين بأزمات نفسية حادة المستشفى

- ← تُقدم هذه الخدمات في أحد المستشفيات للمساعدة على استقرار حالة شخصٍ يشكّل خطرًا على نفسه أو على الآخرين بشكلٍ كافٍ للعودة إلى الانخراط في المجتمع
- ← قد تشمل الخدمات ما يلي:
 - » إدارة الأدوية
 - » العلاج الفردي أو ضمن مجموعة
 - » التخطيط لما بعد الرعاية
 - » الإقلاع عن تعاطي منتجات التبغ

إيداع المرضى المصابين بأزمات نفسية تحت الحادة المستشفى

- ← تُقدم الخدمات الأقل كثافة في أحد المستشفيات لفترة زمنية قصيرة في سبيل مساعدة الشخص على الانخراط داخل المجتمع أو الانتقال إلى أحد المرافق الإيوائية
- ← قد تشمل الخدمات ما يلي:
 - » إدارة الأدوية
 - » العلاج الفردي أو ضمن مجموعة
 - » التخطيط لما بعد الرعاية

الإقامة الداخلية في منشأة لعلاج الأزمات النفسية

- ← تؤمّن الخدمات مكانًا مؤقتًا لإقامة الأعضاء الذين يعانون من أزمة، ومن هم بحاجة إلى أن يناموا بأنفسهم عن بيئة مسببة للتوتر، أو من هم بحاجة إلى مكانٍ للإقامة فيه حتى تستقر حالتهم أو حتى يتم إجراء ترتيبات معينة
- ← خطة الخروج من منشأة الإقامة الداخلية المطلوب إعدادها من أجل الدخول

◀ قد تشمل الخدمات ما يلي:

- » إيصالك بخدمة تلقي العلاج في العيادات الخارجية
- » إدارة الأدوية
- » دعم الموظفين على مدار الساعة

رعاية الأمراض الحادة الممتدة

◀ خدمات طويلة الأمد تُقدّم في المستشفى للأفراد الذي تكرر إيداعهم المستشفى نتيجة إصابتهم بأزمات حادة والذين تتطلب حالتهم مزيداً من العلاج واستقرار حالتهم

◀ قد تشمل الخدمات ما يلي:

- » إدارة الأدوية
- » العلاج الفردي أو ضمن مجموعة
- » التخطيط لما بعد الرعاية
- » الاختبار النفسي (يتطلب تصريحاً مسبقاً منفصلاً)

الخدمات غير العاجلة

خدمات الصحة النفسية لمرضى العيادات الخارجية

◀ تُقدّم داخل العيادة، أو عبر خدمات تقديم الرعاية عن بُعد، وغالبًا ما تُكون بمعدل مرة واحدة أسبوعيًا

◀ قد تشمل الخدمات ما يلي:

- » التقديرات والتقييمات
- » إدارة الأدوية
- » العلاج الفردي، والأسري، وضمن مجموعة أو أي من ذلك

مركز التعافي المتكامل المجتمعي (CIRC)

◀ برنامج منظم يوصي به أحد مقدمي الخدمات للأفراد الذين يعانون من مرض نفسي حاد ومستمر، غالبًا أكثر من مرة أسبوعيًا

◀ قد تشمل الخدمات ما يلي:

- » العلاج الفردي و/أو ضمن مجموعة
- » إدارة الأدوية
- » أنشطة بناء المهارات في مجالات المعيشة، والتعلم، والعمل، والاندماج في المجتمع

خدمات إعادة التأهيل النفسي المتقدمة (MPRS)

- ◀ تُقدم داخل أوساط المجتمع، مرة واحدة على الأقل أسبوعيًا
- ◀ قد تشمل الخدمات ما يلي:
 - » المساعدة على تحديد أهداف الأفراد
 - » المساعدة على التعرف على مهارات العيش باستقلالية وتطويرها

الاستشفاء الجزئي للصحة النفسية

- ◀ تُقدم في أحد المستشفيات خلال ساعات النهار للمساعدة على استقرار الحالات
- ◀ قد تشمل الخدمات ما يلي:
 - » إدارة الأدوية
 - » العلاج الفردي، والأسري، وضمن مجموعة أو أي من ذلك
 - » التخطيط لما بعد الرعاية

عقار كلوزابين

- ◀ يقدم هذه الخدمات طبيب نفسي أو ممرضة لمعرفة حالة الشخص إذا تناول عقار كلوزابين (كلوزابين)
- ◀ قد تشمل الخدمات ما يلي:
 - » الزيارات المنتظمة للعيادة
 - » إجراء اختبارات معملية للتأكد من عمل الدواء على النحو المنشود

الاختبار النفسي

- ◀ يقدم هذه الخدمة طبيب نفسي للمساعدة على تحديد التشخيص ومستوى الأداء الوظيفي

العلاج بالصدمات الكهربائية (ECT)

- ◀ علاج شائع الاستخدام في حالات الأشخاص المصابين باضطراب ثنائي القطب أو اكتئاب شديد حاد للذين لا يبدون استجابة للعلاجات الأخرى.
- ◀ يتضمن العلاج بالصدمات الكهربائية إجراء تحفيز كهربائي لفترة وجيزة للدماغ، بينما يكون الشخص تحت تأثير التخدير.
- ◀ يوصي بهذا العلاج طبيب ومقدم خدمات في مستشفى، سواء أكان المريض محتجزاً في المستشفى أم يتردد على العيادات الخارجية

خدمات اضطرابات تعاطي مواد الإدمان لمرضى العيادات الخارجية

الخدمات المرتبطة بتعاطي المخدرات والكحول لمرضى العيادات الخارجية، المستوى 1

- ← يتضمن هذا النوع من الخدمات عادةً توفير الخدمة مدة أقل من تسع ساعات أسبوعيًا للبالغين، أو أقل من ست ساعات أسبوعيًا للمراهقين، حيث يتم اتباع إستراتيجيات وعلاجات تعزز فرصة التعافي أو تعزيزية تحفيزية
- ← تتألف من خدمات ذات طابع منظم يمكن تقديمها داخل مجموعة متنوعة من البيئات

خدمات اضطرابات تعاطي مواد الإدمان لمرضى العيادات الخارجية، المستوى 2

- ← يتضمن هذا النوع من الخدمات عادةً توفير الخدمة مدة أقل من تسع ساعات أسبوعيًا للبالغين، أو أقل من ست ساعات أسبوعيًا للمراهقين، حيث يتم اتباع إستراتيجيات وعلاجات تعزز فرصة التعافي أو تعزيزية تحفيزية
- ← تتألف من خدمات يمكن أن تلبى الاحتياجات المعقدة للأعضاء الذين يعانون من الإدمان والحالات الطبية المتزامنة
- ← خدمة منظمة لمرضى العيادات الخارجية، حيث يتم تقديم الخدمات العلاجية خلال ساعات النهار، وقبل دوام العمل أو المدرسة أو بعده، وفي المساء، وفي عطلات نهاية الأسبوع أو أي من ذلك

خدمات الاستشفاء الجزئي (2.5)

- ← تُقدم الخدمات عادةً لمدة 20 ساعة أو أكثر أسبوعيًا للحالات غير المستقرة التي لا تتطلب رعاية على مدار الساعة
- ← يمكنها تلبية الاحتياجات المعقدة للأعضاء الذين يعانون من الإدمان والحالات الطبية المتزامنة
- ← خدمة منظمة تُقدم لمرضى العيادات الخارجية، حيث يتم تقديم الخدمات العلاجية عادةً خلال ساعات النهار كخدمات علاجية نهارية أو خدمات الاستشفاء الجزئي

خدمات إدارة الحالة ودعم الأقران

اختصاصي دعم الأقران المعتمد

- ← تُقدم هذه الخدمات داخل المجتمع بواسطة شخص عايش نفس التجربة وأكمل متطلبات التدريب والحصول على الشهادة.
- ← قد تتضمن الخدمات توفير التوجيه اللازم لضمان تلبية أهداف التعافي، والتثقيف، والمساعدة على ممارسة مهارات جديدة، والمساعدة في العثور على الخدمات الأنسب.

تنسيق الموارد

- ← خدمة مجتمعية قصيرة الأجل تُقدم إلى الأشخاص المصابين بمرض نفسي خطير والذين قد يعانون أيضًا من مشكلات بسيطة مرتبطة بتعاطي مواد الإدمان وصعوبة بسيطة إلى متوسطة في الحصول على علاج خاص بالصحة النفسية واكتساب مهارات المعيشة اليومية الاجتماعية والمرتبطة بالعمل.
- ← هذه الخدمة مخصصة للأفراد الذين يجدون صعوبة في الحصول على العلاج في العيادات الخارجية، والذين ربما يعانون من التشرذم.

إدارة حالة الرعاية المكثفة

- ← خدمة مجتمعية مُصممة لمساعدة الأعضاء على الوصول إلى الوكالات المجتمعية، والخدمات، والاختصاصيين الذين تتمثل وظيفتهم في توفير الدعم، والتدريب، والمساعدة اللازمة لضمان حياة مستقرة وأمنة وصحية داخل المجتمع.

◀ هذه الخدمة مخصصة للأفراد الذين يعانون من صعوبة في الحصول على العلاج في العيادات الخارجية، والذين تم تشخيص إصابتهم باضطراب خطير في الصحة النفسية.

إدارة حالة الرعاية المختلطة

- ◀ خدمة مجتمعية مُصممة لمساعدة الأعضاء على الوصول إلى الوكالات المجتمعية، والخدمات، والاختصاصيين الذين تتمثل وظيفتهم في توفير الدعم، والتدريب، والمساعدة اللازمة لضمان حياة مستقرة وأمنة وصحية داخل المجتمع.
- ◀ هذه البرامج قائمة على أسلوب العمل ضمن فريق ويمكنها تعديل معدل كثافة الخدمات المُقدّمة لتلبية الاحتياجات الفردية للعضو دون الحاجة إلى تغيير مقدمي الخدمات. كما أنها مصممة لدعم الأعضاء كثيري التردد على مراكز الاستجابة للأزمات والذين يتم إيداعهم المستشفى نتيجة إصابتهم بأزمات حادة.

إدارة حالة الرعاية المحسّنة المختلطة/برنامج Non-Fidelity ACT

- ◀ خدمة مجتمعية مُصممة لمساعدة الأعضاء على الوصول إلى الوكالات المجتمعية، والخدمات، والاختصاصيين الذين تتمثل وظيفتهم في توفير الدعم، والتدريب، والمساعدة اللازمة لضمان حياة مستقرة وأمنة وصحية داخل المجتمع.
- ◀ يتم تحسين هذه البرامج من خلال الاستعانة بفريق يعمل بدوام كامل مكون من مدير حالة، وممرضة، وطبيب نفسي، واختصاصي في علاج اضطرابات تعاطي مواد الإدمان. تهدف هذه الخدمة إلى دعم إمكانية الوصول إلى الخدمات وتنسيقها للأفراد كثيري التردد على مراكز الاستجابة للأزمات، والذين يتم إيداعهم المستشفى مراتٍ عدة نتيجة إصابتهم بأزمات حادة، وعدم النجاح في تحقيق المستويات الأدنى من إدارة الحالات.

إدارة حالة الرعاية المكثفة المرتبطة باضطرابات تعاطي مواد الإدمان

- ◀ تهدف خدمة إدارة الحالة إلى توفير إمكانية الوصول إلى خدمات دعم التعافي للأفراد خلال رحلة التعافي من مرض الإدمان وغيرها من تحديات الحياة؛ بهدف تحقيق غاية التعافي طويل الأجل وعدم الانتكاس.
- ◀ تُوفّر الخدمة تقييمًا مستمرًا للاحتياجات، وتساعد على التخطيط للأهداف المرتبطة بمعالجة أي جانب من جوانب الحياة التي يرغب الشخص في معالجتها، فضلاً عن المساعدة على تأسيس مجتمعٍ من الموارد وأشكال دعم التعافي وإتاحة إمكانية الوصول إليه.

إدارة حالة أسس التعافي من اضطرابات تعاطي مواد الإدمان

- ◀ يعتمد هذا الفريق على نموذج قائم على إعادة التأهيل السريري والمستند إلى نقاط القوة لتلبية الاحتياجات المعقدة لأولئك الذين تتطلب حالتهم الخضوع لإدارة الحالة على مدار 24 في اليوم طوال أيام الأسبوع.
- ◀ تُقدّم الخدمة لأولئك الذين يواجهون تحديات كبيرة مرتبطة بتعاطي مواد الإدمان وكانت لديهم تواريخ طبية معقدة من الإصابات بالصدمة، وصعوبة إدارة المهارات الاجتماعية/المهارات المعيشية اليومية، والذين يواجهون صعوبات مستمرة في الإدمان النشط وحالات الانتكاس المتكررة في فترة التعافي بسبب تحديات الصحة النفسية غير المُعالجة وغير المُدارة، والافتقار إلى أشكال الدعم المجتمعي أو الثقة في العلاقات الداعمة.

إدارة حالة التعافي من الحالات الجنائية المكثفة

- ◀ مبادرة إرجاء دخول السجن التي تتيح فرصة تقديم العلاج من تعاطي مواد الإدمان للأفراد المؤهلين المشاركين في نظام العدالة الجنائية بدلاً من إيداعهم السجن.
- ◀ هذا البرنامج قائم على أسلوب العمل ضمن فريق، حيث يتضمن مشاركة: مدير حالة، وضابط مراقبة السلوك، ومقدم خدمات علاج اضطراب تعاطي مواد الإدمان، واختصاصي الصحة النفسية (إن وُجد).

العلاج التوكيدي المجتمعي (ACT)

- ◀ ممارسة تستند إلى الأدلة لتقديم العلاجات المجتمعية لأمراض الصحة النفسية للأفراد الذين يعانون من مرض نفسي حاد ومستمر
- ◀ يتمثل الهدف من هذه الخدمة في الحد من تأثيرات الأعراض التي يمكن أن يسببها المرض النفسي في الأداء الوظيفي وجودة الحياة، أو التخلص منها تمامًا، من خلال تقديم غالبية الخدمات العلاجية والخاصة بإعادة التأهيل والدعم التي يحتاج إليها الأفراد لتحقيق أهدافهم والعيش باستقلالية داخل مجتمعهم.
- ◀ هذه الخدمة مصممة بحيث تناسب كل شخص وتراعي تفضيلاته والأهداف المحددة التي وضعها من خلال بناء العلاقات وإجراء التقييمات الفردية
- ◀ يعمل الفريق بروح من التعاون لتقديم الخدمات في الأماكن داخل المجتمع التي يمكن أن تكون متاحة على مدار الساعة، طوال أيام العام.

خدمات إعادة التأهيل الإيوائية لعلاج اضطرابات تعاطي مواد الإدمان

خدمات الرعاية منخفضة الكثافة الإيوائية المُدارة سريريًا (3.1)

- ◀ توفر عادةً هيكلًا ودعمًا معيشيًا على مدار الساعة بواسطة فريقٍ مدربٍ متاح وتوفر خمس ساعات على الأقل من الخدمة السريرية أسبوعيًا
- ◀ تضم فريقًا من الموظفين العاملين في علاج الإدمان، وأمراض الصحة النفسية، والطب العام الذين يقدمون مجموعة من الخدمات
- ◀ تهدف هذه الخدمات إلى تحسين مهام الحياة اليومية والتعافي من الاضطرابات المرتبطة بمواد الإدمان باستخدام علاجات منخفضة الكثافة

خدمات الرعاية عالية الكثافة الإيوائية المُدارة سريريًا (3.5)

علاج داعم متاح على مدار الساعة يُقدّم في بيئة آمنة ومنظمة لمساعدة الأعضاء على الشروع في مرحلة التعافي أو المداومة عليها. وتتضمن خطة كل يوم القيام بأنشطة مصممة لتلبية احتياجات الأعضاء على النحو المحدد في خطط الرعاية الفردية الخاصة بهم. ويتم خلالها تعليم مهارات جديدة مطلوبة لضمان الانتقال الناجح من مرحلة الإدمان النشط إلى نمط حياة مستقر ويحفظ على التعافي. ويتولى تقديم العلاج فريقٌ واسع المعرفة ومتعدد التخصصات يتضمن أطباء سريريين مرخصين/معتمدين وعاملين صحيين.

خدمات الرعاية المكثفة للمرضى الداخليين الخاضعة للمراقبة الطبية (3.7)

- ◀ تقدّم الرعاية الموجهة بشكل احترافي على مدار الساعة في بيئة إقامة داخلية.
- ◀ تقدّم الرعاية الطبية و/أو النفسية المحسّنة.
- ◀ خدمات سريرية يومية لتقييم الاحتياجات الفردية للأعضاء وتلبيتها.
- ◀ تضم فريقًا من الموظفين العاملين في علاج الإدمان، وأمراض الصحة النفسية، والطب العام الذين يقدمون مجموعة من الخدمات

خدمات الرعاية المكثفة للمرضى الداخليين الخاضعة للمراقبة الطبية - إدارة الانسحاب (3.7WM)

- ◀ توفير رعاية تمريضية على مدار الساعة مع تواجد الطبيب لمعالجة المشكلات الخطيرة

- ← مخصصة للمرضى الذين يحتاجون إلى الدواء ولديهم تاريخ حديث من إدارة أعراض الانسحاب بمستوى رعاية أقل كثافة
- ← تضم فريقاً من الموظفين العاملين في علاج الإدمان، وأمراض الصحة النفسية، والطب العام الذين يقدمون مجموعة من الخدمات في بيئة علاجية على مدار الساعة

خدمات الرعاية المكثفة للمرضى الداخليين الخاضعة للإدارة الطبية - إدارة الانسحاب (4WM)

- ← يتم اعتمادها عندما تبدو على المريض أعراض الانسحاب النشط من مواد الإدمان، فضلاً عن حاجته إلى الخضوع للمراقبة والحصول على الرعاية على مدار الساعة
- ← توفر رعاية تمريضية على مدار الساعة، بالإضافة إلى الرعاية اليومية التي يقدمها الطبيب فيما يخص المشكلات الحادة غير المستقرة التي تتضمن المشكلات الطبية
- ← تتوفر خدمة تقديم الاستشارات لمدة 16 ساعة في اليوم لإشراك المرضى في خطة العلاج

خدمات الرعاية المكثفة للمرضى الداخليين المُدارة طبيًا (4)

- ← توفر رعاية تمريضية على مدار الساعة، بالإضافة إلى الرعاية اليومية التي يقدمها الطبيب فيما يخص المشكلات الحادة غير المستقرة
- ← تتوفر خدمة تقديم الاستشارات لمدة 16 ساعة في اليوم لإشراك المرضى في خطة العلاج

العلاج داخل المؤسسات الإيوائية

منشآت العلاج الإيوائي للبالغين (RTFA)

- ← تُقدّم هذه الخدمات في بيئة إقامة داخلية مجتمعية للمساعدة على الانتقال إلى مرحلة العيش المستقل
- ← قد تشمل الخدمات ما يلي:

- » العلاج الفردي، وضمن مجموعة، والأسري
- » جلسات بناء المهارات
- » إدارة الأدوية

منشأة علاجية إيوائية مننظمة طويلة الأمد (LTSA)

- ← منشآت علاجية إيوائية مخصصة لعلاج أمراض الصحة النفسية ذات مستوى عالٍ من التنظيم تهدف إلى علاج الأفراد الذين تبلغ أعمارهم 18 عامًا فأكثر والمؤهلين للإيداع في المستشفى، ولكن يمكنهم الحصول على رعاية مناسبة في المنشأة العلاجية الإيوائية المنظمة طويلة الأمد
- ← توفر الخدمات للأفراد الذين يعانون من مرض نفسي حاد ومستمر والذين حققوا أقصى استفادة من موارد الصحة النفسية المتاحة في أي مكان داخل المجتمع أو المستشفى
- ← مستوى الرعاية الوحيد بنظام الإقامة الداخلية لعلاج اضطرابات الصحة النفسية الذي قد تتم إحالة الفرد إليه فسرًا بحكم محكمة
- ← توفر مجموعات علاجية، وأنشطة، وفرص استجمام داخلية ويعمل فيها موظفون متاحرون على مدار الساعة يوميًا

منشأة علاجية إيوائية لاضطرابات الصحة النفسية

- ← توفير العلاج النفسي، والعلاج من تعاطي مواد الإدمان، وخدمات إعادة التأهيل النفسي بهدف إعادة دمج الأعضاء في المجتمع الأكبر
- ← تتضمن إجراء مجموعة من التقييمات وتوفير العلاجات الفردية وضمن مجموعة باستخدام ممارسات مستندة إلى الأدلة، وإدارة الأدوية، ودعم الأقران، والخدمات الأساسية الأخرى التي يقدمها فريق متعدد التخصصات
- ← يعمل فريق من الموظفين داخل المنشآت يوميًا من الساعة 8:00 صباحًا حتى 9:00 مساءً في إطار نظام الاستجابة للأزمات والتدريب القائم على الدعم عند الطلب المتاح على مدار الساعة وطوال أيام الأسبوع، حيث يضم هذا الفريق مستشارين ويكون مدعومًا بالأطباء السريريين والعاملين في مجال الطب النفسي
- ← بتحقيق الأهداف، يكتسب الفرد مزيدًا من الاستقلالية في استخدام المهارات التي اكتسبها، ويقل مستوى الدعم الذي يحتاج إليه استجابةً لاستعداد الشخص للتمتع بالاستقلالية

الخدمات المشمولة بالتغطية، الأطفال والمراهقون

(حتى سن 18 عامًا، و21 عامًا لبعض الخدمات)

خدمات الطوارئ

التدخل في الأزمات

خدمات معالجة الأزمات دون موعد مسبق

- ← تُقدّم هذه الخدمات في مركز الاستجابة للأزمات (CRC)
- ← تتضمن إجراء تقييم طارئ للأزمة لتحديد الخدمة التي ستحقق أكبر فائدة

فريق الأزمات المتنقل الخاص بالأطفال

- ← تُقدّم هذه الخدمات داخل المجتمع لمدة تصل إلى 72 ساعة لشخص في عمر 21 عامًا فأصغر يعاني من أزمة صحة سلوكية؛ ما يساعد على استقرار حالته والحد من تعرضه لخطر وشيك
- ← تتوفر الخدمات على مدار الساعة يوميًا
- ← قد تشمل الخدمات ما يلي:
 - » تقييم الأزمة ووضع خطة السلامة
 - » إشراك الشباب والأسرة
 - » إحالة إلى الخدمات القائمة وإيصالها بها

الخدمات العاجلة

خدمات إعادة التأهيل الإيوائية لعلاج اضطرابات تعاطي مواد الإدمان

إعادة التأهيل الإيوائي لعلاج اضطراب تعاطي مواد الإدمان

← خدمات إيوائية قصيرة أو طويلة الأجل للأطفال الذين تتراوح أعمارهم بين 13 و18 عامًا ويواجهون تحديات تعاطي مواد الإدمان

← قد تشمل الخدمات ما يلي:

» إدارة الأدوية

» العلاج الفردي، والأسري، وضمن مجموعة

» التخطيط لما بعد الرعاية

خدمات الصحة النفسية للمرضى الداخليين

إيداع المرضى المصابين بأزمات نفسية حادة المستشفى

← تُقدم في أحد المستشفيات لفترة زمنية قصيرة بهدف المساعدة على استقرار حالة الطفل أو المراهق بشكلٍ كافٍ للعودة إلى الانخراط في المجتمع

← تتضمن الخدمات ما يلي:

» إدارة الأدوية

» العلاج الفردي أو ضمن مجموعة

» التخطيط لما بعد الرعاية

وحدة تعزيز الاستقرار في حالات الأزمات (CSU)

← مصممة لمساعدة الأعضاء من الشباب الذين يعانون من ضائقة حادة نتيجة تحديات مرتبطة بالصحة النفسية، وضغوط اجتماعية، وتأثيرات تعاطي مواد الإدمان، أو أي من ذلك

← تهدف إلى دعم استقرار الأزمة للتعجيل بعودة الأعضاء من الشباب إلى منازلهم أو إلى بيئة مجتمعية أخرى

← توفر علاجًا سريعًا متمركزًا حول الحل من خلال إجراء تقييم، ودعم استقرار حالة الطفل بإجراء التدخلات العلاجية والدوائية اللازمة، ودعم الطفل لاستعادة أدائه الوظيفي

التدخل في الأزمات (غير الطارئة)

خدمات التدخل المتنقلة للأطفال (CMIS)

← خدمات إدارة الأزمات قصيرة الأجل المتمركزة حول الحل المُقدمة في المنزل للأطفال حتى عمر 21 عامًا بعد إجراء تقييم بواسطة فرق إدارة الأزمات المتنقلة للأطفال (CMCT) أو الخروج من مركز الاستجابة للأزمات (CRC)

◀ وتتضمن فرق CMIS معالجًا حاصلًا على درجة الماجستير، ومدير حالة، وطبيبًا نفسيًا أو ممرضة ممارسة معتمدة لتقديم الخدمات التالية مرتين أو أكثر أسبوعيًا:

- » التقييم
- » إدارة الحالة
- » إدارة الأدوية
- » العلاج الأسري
- » الدعم عند الطلب المتاح على مدار الساعة طوال أيام الأسبوع

خدمات الانتقال السريري ودعم استقرار الحالات (CTSS)

◀ تُقدم هذه الخدمات داخل المجتمع لمدة تصل إلى 90 يومًا بحدٍ أقصى لتلبية احتياجات الصحة النفسية للأطفال الخاضعين لنظام الرعاية البديلة ودعم استقرارها

◀ قد تشمل الخدمات ما يلي:

- » العلاجين الفردي والأسري داخل المنزل
- » التدخل في الأزمات
- » إدارة الأدوية
- » تنسيق الخدمات المطلوبة

الخدمات غير العاجلة

خدمات الصحة النفسية لمرضى العيادات الخارجية

◀ تُقدّم للأطفال دون 18 عامًا داخل العيادات، غالبًا مرة واحدة أسبوعيًا

◀ قد تشمل الخدمات ما يلي:

- » التقديرات والتقييمات
- » إدارة الأدوية
- » العلاج الفردي، والأسري، وضمن مجموعة أو أي من ذلك

برنامج الاستشفاء الجزئي للحالات الحادة

◀ خدمات قصيرة الأجل يتم تقديمها للأطفال الذين تتراوح أعمارهم بين 5 و17 عامًا في مستشفى خلال ساعات النهار للمساعدة على دعم استقرار حالاتهم

◀ قد تشمل الخدمات ما يلي:

» إدارة الأدوية

» العلاج الفردي، والأسري، وضمن مجموعة أو أي من ذلك

» التخطيط لما بعد الرعاية

» الخدمات التعليمية

الاختبار النفسي

◀ يقدم هذه الخدمة طبيب نفسي للمساعدة على تحديد التشخيص، ومعدل الذكاء، ومستوى الأداء الوظيفي

خدمات اضطرابات تعاطي مواد الإدمان لمرضى العيادات الخارجية

◀ تُقدّم للأطفال حتى 18 عامًا في العيادة، غالبًا مرة واحدة أسبوعيًا، للمساعدة على مواجهة تحديات تعاطي الكحول أو مواد الإدمان الأخرى

◀ قد تشمل الخدمات ما يلي:

» التقدير والتقييم

» العلاج الفردي، والأسري، وضمن مجموعة أو أي من ذلك

» إدارة الأدوية

برنامج الرعاية المكثفة لمرضى العيادات الخارجية المصابين باضطرابات تعاطي مواد الإدمان

◀ تُقدّم الخدمات للأطفال الذين تصل أعمارهم إلى 18 عامًا في العيادة لمدة لا تقل عن ست ساعات أسبوعيًا لتوفير مستوى أعلى من الدعم لمواجهة تحديات تعاطي الكحول أو مواد الإدمان

◀ قد تشمل الخدمات ما يلي:

» العلاج الفردي و/أو ضمن مجموعة

» إدارة الأدوية

خدمات إدارة الحالة

إدارة حالة الرعاية المختلطة

◀ خدمة مجتمعية مُصممة لمساعدة الأعضاء على الوصول إلى الوكالات المجتمعية، والخدمات، والاختصاصيين الذين تتمثل وظيفتهم في توفير الدعم، والتدريب، والمساعدة اللازمة لضمان حياة مستقرة وأمنة وصحية داخل المجتمع.

◀ هذه البرامج قائمة على أسلوب العمل ضمن فريق ويمكنها تعديل معدل كثافة الخدمات المُقدّمة لتلبية الاحتياجات الفردية للعضو دون الحاجة إلى تغيير مقدمي الخدمات.

◀ إدارة الرعاية المختلطة مصممة لدعم الوصول إلى الخدمات وتنسيقها.

خدمات Hi-Fidelity Wraparound/فريق التخطيط المشترك

← تُقدّم هذه الخدمات داخل المجتمع لعائلات الأطفال الذين تتراوح أعمارهم بين 10 و17 عامًا ممّن يقيمون في منشأة العلاج الإيوائية (RTF) أو المعرّضين لخطر إيداعهم فيها

← قد تشمل الخدمات ما يلي:

» وضع خطط للأزمات

» دعم الأقران

» دعم الأسرة

خدمات الصحة السلوكية المكثفة (IBHS)

← تُقدّم هذه الخدمات داخل المجتمع للأطفال الذين تصل أعمارهم إلى 21 عامًا

يمكن توفير الخدمات على النحو التالي:

خدمات الصحة السلوكية المكثفة الفردية

← مساعدة الأعضاء في المنزل، أو المدرسة، أو المجتمع

← توفير العلاج والدعم المستخدمين لتحقيق الأهداف العلاجية، وتعزيز إستراتيجيات التكيف، ودعم بناء المهارات

← يمكن تقديمها باستخدام خدمات الاستشارة السلوكية ((BC)، والعلاج المتنقل ((MT)، وفني الصحة السلوكية ((BHT)، أو أي من ذلك

» تتضمن خدمات الاستشارة السلوكية وضع خطة علاجية فردية (ITP) وتحديثها والإشراف على تنفيذها مع الفريق العلاجي

» تتضمن خدمات العلاج المتنقل توفير العلاجات الفردية والأسري، ووضع خطة علاجية فردية وتحديثها، والمساعدة على استقرار الأزمة، والمساعدة على تلبية احتياجات العضو

» يعمل فنيو الصحة السلوكية مع العضو على تحقيق أهداف الخطة العلاجية

خدمات الصحة السلوكية المكثفة الجماعية

← يمكن تقديمها في المدرسة، أو المجتمع، أو بيئة شبيهة بالمجتمع

← تتضمن الخدمات ما يلي:

» العلاج

» الأنشطة المنظمة

» الأنشطة المجتمعية التي تلبّي الأهداف العلاجية للعضو

خدمات الصحة السلوكية المكثفة لتحليل السلوك التطبيقي

- ◀ تُستخدم لتطوير المهارات السلوكية والاجتماعية والتواصلية والعملية عن طريق وسائل التعزيز، أو التحفيز، أو مراجعة المهام، أو الوسائل الأخرى حتى يتسنى للعضو تحقيق هدف ما
- ◀ يمكن تقديمها من خلال خدمات التحليل السلوكي ((BA)، أو الاستشارة السلوكية - تحليل السلوك التطبيقي ((BC-ABA، أو مساعد الاستشارة السلوكية - تحليل السلوك التطبيقي (Asst. BC-ABA) أو فني الصحة السلوكية - تحليل السلوك التطبيقي (BHT-ABA)
- » تتضمن خدمات BA وBC-ABA وضع خطة علاجية فردية (ITP) وتحديثها والإشراف على تنفيذها مع الفريق العلاجي. تتضمن خدمات BA أيضًا التحليل الوظيفي.
- » تتكوّن خدمات Asst. BC-ABA من مساعدة الفرد الذي يقدم خدمات BA أو BC-ABA، وتوفير الدعم المباشر.
- » يعمل BHT-ABA مع العضو على تلبية أهداف الخطة العلاجية.

الخدمات المسندة إلى الأسرة

- ◀ يتم تقديمها إلى الأسر لمساعدتها على رعاية الأطفال الذين تتراوح أعمارهم بين 3 و21 عامًا ذوي الاحتياجات والسلوكيات الصعبة في منزلهم
- ◀ تتضمن الخدمات ما يلي:
- » إدارة الحالة ودعم الأسرة
- » العلاج الفردي والأسري
- » دعم الأزمات المتاح على مدار الساعة، طوال أيام الأسبوع

العلاج الأسري الوظيفي (FFT)

- ◀ برنامج علاجي قصير الأجل يتكوّن من متوسط 12 إلى 14 جلسة على مدار فترة زمنية تتراوح بين ثلاثة وخمسة أشهر
- ◀ يستهدف عمل البرنامج في المقام الأول الأطفال في عمر 11 إلى 18 عامًا الذين تمت إحالتهم نتيجة إصابتهم بمشكلات سلوكية أو عاطفية من جهات قضايا الأحداث، أو الصحة النفسية، أو المدرسة، أو أنظمة رعاية الطفل
- ◀ يتم تنفيذ نشاط هذا البرنامج في كلّ من العيادة والمنزل، كما يمكن تنفيذه في المدارس

منشآت العلاج الإيوائية (RTF)

منشأة العلاج الإيوائية (معتمدة من اللجنة المشتركة واللجنة غير المشتركة)

- ◀ يتم تقديم الخدمات للأطفال الأقل من 21 عامًا في منشأة إيوائية والذين يشكّلون خطرًا على سلامتهم الشخصية أو سلامة الآخرين ولم تنجح العلاجات المجتمعية في حالتهم
- ◀ قد تشمل الخدمات ما يلي:
- » العلاج الفردي، والأسري، وضمن مجموعة

» خدمات الطب النفسي

» التعليم العملي

إعادة التأهيل الإيوائي المجتمعي (CRR)

منزل استضافة في إطار برنامج إعادة التأهيل الإيوائي المجتمعي

← يُقدّم للأطفال الذين تتراوح أعمارهم بين 6 و18 عامًا في منزل أسرة مضيضة

← يتمثل الهدف في عودة الطفل إلى أشكال الدعم الطبيعية التي كان يتلقاها في المجتمع

← قد تشمل الخدمات ما يلي:

» العلاج المتنقل، والفردى، والأسرى

» إدارة الأدوية

» إدارة الحالة