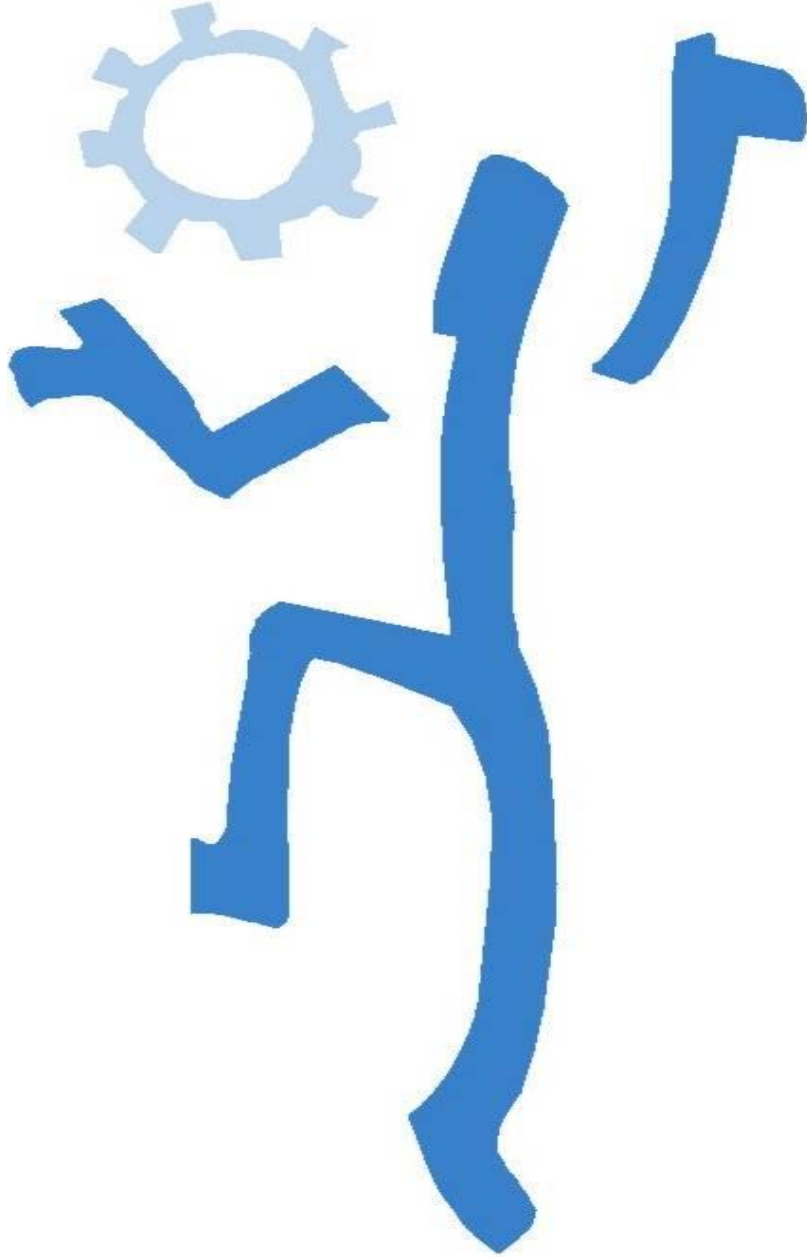




منظمة الصحة النفسية لمجتمع مقاطعة ماكومب



دليل خدمة للعملاء

تم إنشاء العمل الفني الموضوع على الغلاف "الرقص مع الشمس (Sun Dancer)" من خلال لجنة التخطيط لمؤتمر التعافي في مقاطعة ماكومب لعام 2005. وقد تم التخطيط للمؤتمر واستضافته من خلال أعضاء نادي Crossroads Clubhouse. تهدف الصورة إلى التعبير عن الاحتفال - سواء بالمجتمع أو بأنفسنا أو بإمكانيات التعافي.

توفر منظمة الصحة النفسية لمجتمع مقاطعة ماكومب

مسترشدين بالقيم ونقاط القوة والخيارات المستنيرة للأشخاص الذين نخدمهم،  
خدمات عالية الجودة

تعزز التعافي والمشاركة المجتمعية والاكتفاء الذاتي والاستقلالية.

بيان مهمة منظمة

الصحة النفسية لمجتمع مقاطعة ماكومب

تم اعتماده في 24 أغسطس 2011

|                                                                                                                                                                                                                                 |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Macomb County Community Mental Health (MCCMH)</b><br><b>19800 Hall Road</b><br><b>Clinton Township, MI 48038</b><br><b>1-855-99-MCCMH (1-855-996-2264)</b><br><b><u><a href="http://www.mccmh.net">www.mccmh.net</a></u></b> |
| <b>المدير التنفيذي: تراسي سميث 586-469-6700</b>                                                                                                                                                                                 |
| <b>كبير المسؤولين الطبيين: د. كارمن سيربا 586-465-8322</b>                                                                                                                                                                      |
| <b>مدير مكتب حقوق متلقي الخدمات: أندرو فورتوناتو 586-469-6528</b>                                                                                                                                                               |
| <b>مسؤول خدمة العملاء: شانيل مور 586-466-4550</b>                                                                                                                                                                               |
| <b>الطوارئ - خط الأزمات على مدار الساعة: 586-307-9100 أو 1-855-927-4747 أو 988</b>                                                                                                                                              |

## خطاب من المدير التنفيذي

مرحباً بكم.

يمكن أن تقدم منظمة الصحة النفسية لمجتمع مقاطعة ماكومب (MCCMH) المساعدة عندما تحتاج إليها بعدة طرق.

الرجاء إبقاء هذا الكتيب بالقرب منك. إذا كنت في أزمة أو كنت مضغوطاً جداً، فقد لا تكون المعلومات التي نشاركها في المرة الأولى "معروفة بالكامل" وقد تساعدك في تدوين الملاحظات في هذه الصفحات. هناك أيضاً أشخاص يمكنهم مساعدتك من خلال الإجابة عن الأسئلة؛ وشرح الخدمات بمزيد من التفصيل؛ ومساعدتك إذا ظهرت مشاكل في أي مكان أثناء العملية. دليلك الرئيسي هو مدير الحالة أو منسق وسائل الدعم الذي يتعامل معك، وهو يكون مسؤولاً عن تجميع كل وسائل الدعم معاً في خطة خدمة فردية. ونحن نستخدم منهجية تركز على الشخص للتخطيط، مما يعني أنك تكون مسؤولاً عن العملية. على سبيل المثال - يمكنك إخبارنا بما تريد التحدث عنه في اجتماع التخطيط الخاص بك أو ما لا تريد التحدث عنه.

فيما يلي بعض الأشياء التي يجب التفكير فيها عند التخطيط:

- هل تحتاج إلى مساعدة في العثور على مكان جديد أو مختلف للعيش فيه؟
- هل تحتاج إلى مساعدة في العثور على عمل؟
- هل تحتاج إلى مساعدة في التنقل؟
- هل تحتاج إلى مساعدة في دفع ثمن أدويةك؟
- هل لديك طبيب رعاية رئيسية تقابله بانتظام؟
- كيف تسير حالتك الصحية؟ لقد تشاركت منظمة الصحة النفسية لمجتمع مقاطعة ماكومب (MCCMH) مع My Care Health، وسيكونون سعداء بمقابلتك إذا احتجت إلى ذلك
- هل عائلتك بحاجة لمساعدة أيضاً؟

الخطة الخاصة بك مهمة ويجب أن تحتفظ بنسخة منها بالقرب من هذا الكتيب. يجب أن تصف الخطة الخاصة بك بوضوح من سيساعدك؛ وكيف سيساعدونك؛ وإلى متى؟ يجب كتابة الخطة الخاصة بك بوضوح حتى تتمكن من فهمها. إذا كانت لديك أي أسئلة حول خطتك، فتحدث إلى مدير الحالة/ منسق وسائل الدعم، أو اتصل بخط العميل خدمة العملاء على الرقم (1-855-996-2264) (1-855-99-MCCMH). نشكر على قدومك إلينا للحصول على المساعدة عندما تحتاجها. أتمنى لكم كل التوفيق،

تراسي سميث،  
المدير التنفيذي

- 5 **مرحبًا بكم في منظمة الصحة النفسية لمجتمع مقاطعة ماكومب (MCCMH)**  
يقدم هذا القسم نظرة عامة على منظمة الصحة النفسية لمجتمع مقاطعة ماكومب (MCCMH).
- 6 **عيادة معتمدة للصحة السلوكية المجتمعية (CCBHC)**  
صُممت العيادات المعتمدة للصحة السلوكية المجتمعية (CCBHC) لضمان الحصول على رعاية صحية سلوكية شاملة ومنسقة.
- 8 **خدمة العملاء**  
يصف هذا القسم كيف يمكن لقسم خدمة العملاء مساعدتك.
- 9 **سهولة الوصول والتسهيلات والمساعدة اللغوية**  
يصف هذا القسم كيف يمكننا مساعدتك في الحصول على مترجم فوري، إذا لزم الأمر، والتسهيلات الأخرى لمساعدتك في الوصول إلى خدماتنا.
- 15 **الأزمات والخدمات العاجلة**  
يصف هذا القسم خدمات مركز الأزمات وفريق أزمات الأطفال الجوال.
- 17 **خدمات الطوارئ وخدمات ما بعد ساعات العمل الرسمية**  
يعرّف هذا القسم حالة الطوارئ الصحية السلوكية، ويصف كيفية الوصول إلى الخدمات بعد ساعات العمل الرسمية.
- 21 **كيفية الوصول إلى الخدمات الروتينية/ غير الطارئة**  
يقدم هذا القسم معلومات حول كيفية الوصول إلى خدمات العلاج الروتينية أو الخدمات غير الطارئة أو خدمات الصحة السلوكية في اليوم نفسه أو خدمات الإعاقة النمائية أو علاج اضطراب إدمان المخدرات والكحوليات.
- 23 **التخطيط المتمحور حول الشخص**  
يصف هذا القسم الطريقة التي يتم بها تخطيط الخدمات معك باستخدام التخطيط المتمحور حول الشخص (PCP)، ودورك في ذلك التخطيط المتمحور حول الشخص، كما يوفر معلومات حول التوجيهات المسبقة والتخطيط للأزمات.
- 27 **استخدام تقرير المصير**  
يصف هذا القسم تقرير المصير أو نموذج التوجيه الذاتي لتقديم الخدمات.
- 28 **التعافي والمرونة**  
يصف هذا القسم فلسفة التعافي في الصحة السلوكية.
- 29 **اختيار الموفرين/ الوصول إلى موفري الرعاية من خارج الشبكة**  
يصف هذا القسم حقك في اختيار موفر الخدمة وكيفية الوصول إلى الرعاية من خارج الشبكة.

- 29 انتقال الرعاية**  
يوضح هذا القسم السياسة التي تبين للأعضاء كيفية الاستمرار في الوصول إلى الخدمات في حالة تغيير موفر الرعاية الخاص بهم.
- 30 مصفوفة وسائل الدعم والخدمات المتخصصة من Medicaid**  
يصف هذا القسم خدمات الصحة السلوكية والإعاقة النمائية التي يغطيها برنامج Medicaid.
- 39 خدمات التوحد**  
يصف هذا القسم خدمات التوحد المتوفرة من خلال منظمة الصحة النفسية لمجتمع مقاطعة ماكومب (MCCMH).
- 41 الخدمات غير التابعة لبرنامج Medicaid**  
يصف هذا القسم الخدمات المتاحة للأفراد دون تأمين.
- 42 خدمات علاج الإدمان**  
يصف هذا القسم خدمات علاج الإدمان المتاحة للمُسجلين في برنامج Medicaid وغيرهم من المؤهلين للحصول على خدمات العلاج الممولة من القطاع العام.
- 44 خدمات منظمة الصحة النفسية لمجتمع مقاطعة ماكومب (MCCMH) الإضافية**  
يسرد هذا القسم الخدمات الإضافية المتاحة من خلال منظمة الصحة النفسية لمجتمع مقاطعة ماكومب (MCCMH).
- 46 الخدمات المستثناة**  
يصف هذا القسم الخدمات التي لا تغطيها أو توفرها كل من منظمة الصحة النفسية لمجتمع مقاطعة ماكومب (MCCMH) و Medicaid.
- 47 الرعاية الصحية البدنية الخاصة بك**  
يصف هذا القسم خطط Medicaid الصحية وكيفية الاتصال بهم، وكيفية التسجيل في برنامج Medicaid، وتنسيق الرعاية الصحية الجسدية والسلوكية الخاصة بك.
- 51 التظلمات والاستئنافات**  
يصف هذا القسم حقوق الإجراءات القانونية المتاحة للأشخاص المستفيدين والمساعدة المتاحة للأشخاص الذين لا يشعرون بالرضا عن منظمة الصحة النفسية لمجتمع مقاطعة ماكومب (MCCMH).
- 61 برنامج خدمات الوساطة الصحية السلوكية**  
يصف هذا القسم برنامج خدمات الوساطة الصحية السلوكية في ميتشغن الذي يمنح الأعضاء إمكانية الوصول إلى متخصص وساطة محايد ومستقل لحل المشكلات المتعلقة بخدمات منظمة الصحة النفسية لمجتمع مقاطعة ماكومب (MCCMH).

- 62 مكتب حقوق متلقي الخدمات**  
يصف هذا القسم مكتب حقوق متلقي الخدمات، وبعض الحقوق المحمية للأشخاص المستفيدين، وكيفية تقديم شكوى بشأن حقوق متلقي الخدمات.
- 65 السرية والأخلاقيات**  
يصف هذا القسم كيف تحمي منظمة الصحة النفسية لمجتمع مقاطعة ماكومب (MCCMH) سريتك وأخلاقيات توفير الخدمات لدينا.
- 69 الاحتيال والهدر وسوء المعاملة**  
يصف هذا القسم كيف يمكنك الإبلاغ عن الاحتيال والهدر وسوء المعاملة في برنامج Medicaid.
- 71 عدم التمييز وإمكانية الوصول**  
يصف هذا القسم كيفية عمل منظمة الصحة النفسية لمجتمع مقاطعة ماكومب (MCCMH) لضمان الوصول إلى الخدمات وعدم التمييز فيها وكيفية تقديم شكوى إذا شعرت أنك تعرضت للتمييز.
- 72 الموارد والدعم عبر الإنترنت**  
يصف هذا القسم الموارد المتوفرة عبر الإنترنت لدعم التعافي والسلامة.
- 73 الأرقام التي تحتاجها**  
هذه قائمة بأرقام هواتف منظمة الصحة النفسية لمجتمع مقاطعة ماكومب (MCCMH) وساعات عملها ومواقع الويب الخاصة بها.
- 75 موارد المجتمع**  
عبارة عن قائمة من موارد المجتمع المفيدة.
- 76 مسرد المصطلحات**  
عبارة عن قائمة بالكلمات والعبارات المستخدمة في هذا الكتيب مع تعريفاتها.
- 90 الفهرس**  
قائمة أبجدية لبعض المواضيع الرئيسية المتضمنة في هذا الكتيب.

مرحبًا بكم في

## منظمة الصحة النفسية لمجتمع مقاطعة ماكومب!

نريد أن تكون تجربتك معنا مُرضية وفعالة قدر الإمكان. في هذا الكتيب، ستجد جميع المعلومات التي تحتاجها أثناء تلقيك للخدمات من منظمة الصحة النفسية لمجتمع مقاطعة ماكومب (MCCMH)، أو من أي من الوكالات المتعاقدة معنا. استخدم هذا الكتيب كمورد عندما تكون لديك أسئلة أو عندما تريد معلومات أكثر تفصيلاً حول الخدمات الخاصة بك. في أي وقت تكون لديك فيه أسئلة، تحدث مع منسق وسائل الدعم أو مدير الحالة أو المعالج؛ أو اتصل بخدمة العملاء على الرقم الموجود أسفل هذه الصفحة.

في جميع أجزاء هذا الكتيب، ستجد معلومات موضوعية في مربعات مثل هذا المربع. وهذه المعلومات تريد منا ولاية ميتشغن تحديداً أن نخبرك بها عن خدمات الصحة النفسية المجتمعية الخاصة بك. لقد قمنا بتضمين المزيد من التفاصيل حول كل موضوع من الموضوعات لأننا نريد أن نتأكد من أنك لديك كل المعلومات التي تحتاجها لاستخدام خدماتك وممارسة حقوقك أثناء تلقي الخدمات من منظمة الصحة النفسية لمجتمع مقاطعة ماكومب (MCCMH). إذا كانت لديك أسئلة حول أي شيء تقرأه، فتحدث إلى منسق وسائل الدعم أو مدير الحالة أو المعالج؛ أو اتصل بخدمة العملاء على الرقم الموجود أسفل هذه الصفحة.

## الاعتماد

خدمات منظمة الصحة النفسية لمجتمع مقاطعة ماكومب (MCCMH) معتمدة من قبل **لجنة اعتماد مرافق إعادة التأهيل**، والتي عادةً ما تسمى اختصاراً CARF. **لجنة اعتماد مرافق إعادة التأهيل (CARF)** هي منظمة وطنية تستعرض بشكل مستقل خدمات منظمات خدمات الصحة السلوكية والإعاقة. والاعتماد هو الضمان الذي تحصل عليه بأن الخدمات التي تتلقاها تفي بأعلى معايير الجودة والفعالية، وأن خدماتك يتم تقديمها بطريقة تحترمك كشخص.

## معلومات حول منظمة الصحة النفسية لمجتمع مقاطعة ماكومب (MCCMH)

يتم دعم برامج وخدمات منظمة الصحة النفسية لمجتمع مقاطعة ماكومب (MCCMH) وتمويلها من قبل مجلس مفوضي مقاطعة ماكومب ووزارة الصحة والخدمات الإنسانية في ميتشغن، ويديرها مجلس الصحة النفسية لمجتمع مقاطعة ماكومب. وتخضع منظمة الصحة النفسية لمجتمع مقاطعة ماكومب (MCCMH) **لقانون ميتشغن للصحة النفسية**، وقانون ميتشغن الذي يحكم تقديم خدمات الصحة السلوكية العامة، **وقانون الصحة العامة**، وقانون ميتشغن الذي يحكم تقديم خدمات علاج اضطراب إدمان المخدرات والكحوليات العامة.

إذا كنت ترغب في ذلك، يمكنك طلب معلومات إضافية حول هيكل وعمليات منظمة الصحة النفسية لمجتمع مقاطعة ماكومب (MCCMH) عن طريق الاتصال بخدمة العملاء على الرقم الموجود أسفل هذه الصفحة. يمكنك طلب معلومات حول منظمة الصحة النفسية لمجتمع مقاطعة ماكومب (MCCMH) أو الوكالات المتعاقدة معها أو الخدمات الفردية الخاصة بك في أي وقت. للحصول على قائمة بأعضاء مجلس إدارة منظمة الصحة النفسية لمجتمع مقاطعة ماكومب (MCCMH) وفريق القيادة التنفيذية، قم بزيارة موقعنا على الويب [www.mccmh.net](http://www.mccmh.net)، تحت القسم "About (حول): Leadership (القيادة)".

### عيادة معتمدة للصحة السلوكية المجتمعية (CCBHC)

بفضل توسيع مشروع عيادة معتمدة للصحة السلوكية المجتمعية (CCBHC) التجريبي على مستوى الولاية، أصبحنا عيادة معتمدة للصحة السلوكية المجتمعية (CCBHC)، ونستطيع تلبية احتياجاتكم في مجال الصحة النفسية، وإدمان المواد المخدرة، والرعاية الصحية العامة، كل ذلك في مكان واحد، وبغض النظر عن التأمين الصحي. إن خدمات عيادة معتمدة للصحة السلوكية المجتمعية (CCBHC) لجميع الأشخاص المحتاجين إليها، بغض النظر عن محل إقامتهم أو قدرتهم على تحمل تكاليفها..

أقامت منظمة الصحة النفسية لمجتمع مقاطعة ماكومب (MCCMH) شراكة مع MyCare لتقديم خدمات الرعاية الصحية الأولية. يقع مركز MyCare للرعاية الصحية داخل مبنى منظمة الصحة النفسية لمجتمع مقاطعة ماكومب (MCCMH) الشمالي ( 43740 (Groesbeck Hwy., Clinton Township, MI, 48036). اتصل بمركز MyCare للرعاية الصحية مباشرة على الرقم 586-493-0961.

يتمتع الأشخاص المستفيدون من خدمات عيادة معتمدة للصحة السلوكية المجتمعية (CCBHC) بحقوق مكفولة بموجب قانون الصحة النفسية في ميتشغن (الفصلان 7 و 17) والعديد من القوانين الفيدرالية وقوانين الولاية الأخرى. يحق لجميع المستفيدين من هذه الخدمات اتباع إجراءات عادلة وفعالة لحل النزاعات والشكاوى المتعلقة بخدماتهم ودعمهم. سواءً مع خدمات ميتشغن أو خدمات المنظمة المتعاونة المعنية (DCO)، يجب أن يتمكن المستفيدون من الوصول إلى إجراءات الاستئناف والتظلم ورفض طلبات الحصول على الخدمة الموحدة القائمة، والتي تفي، كحد أدنى، بمتطلبات برنامج Medicaid وغيرها من المتطلبات التي قد تفرضها جهات الاعتماد المختصة. تتولى عيادة معتمدة للصحة السلوكية المجتمعية (CCBHC) مسؤولية إدارة أي تظلمات أو شكاوى أو استئنافات متعلقة بالمنظمة المتعاونة المعنية (DCO).

لاحظ أن برامج وخدمات منظمة الصحة النفسية لمجتمع مقاطعة ماكومب (MCCMH) الفردية قد يكون لها متطلبات أهلية محددة.

بالنسبة لبعض الخدمات، قد تطلب منك منظمة الصحة النفسية لمجتمع مقاطعة ماكومب (MCCMH) استنفاد الموارد الأخرى قبل أن نقوم بتمويل الخدمة. لن تدفع منظمة الصحة النفسية لمجتمع مقاطعة ماكومب (MCCMH) مقابل الخدمات المتاحة لك من موارد أخرى في المجتمع.

إذا لم يكن لديك تأمين ونعتقد أنك قد تكون مؤهلاً للاستفادة من برنامج Medicaid، فسنطلب منك التقدم بطلب للاشتراك به، و/أو قد نساعدك على القيام بذلك. إذا كان لديك تأمين خاص يغطي خدماتنا، فستتم مطالبتك باستخدامه عند تلقي خدمات منظمة الصحة النفسية لمجتمع مقاطعة ماكومب (MCCMH).

**إذا كنت مسجلاً في برنامج Medicaid وتفي بمعايير خدمات الصحة السلوكية المتخصصة، فستتم تغطية التكلفة الإجمالية لعلاج الصحة السلوكية المصرح بها. ولن يتم فرض أي رسوم عليك.**

سيكون بعض الأعضاء مسؤولين عن دفع مبالغ "مشاركة التكلفة". يشير ذلك إلى الأموال التي يجب على العضو دفعها عند تلقي الخدمات أو شراء الأدوية. قد تسمع أيضاً مصطلحات مثل "الخصومات أو الإنفاق أو المدفوعات المشتركة أو التأمين المشترك"، وهي مصطلحات تشير إلى جميع أشكال المشاركة في التكلفة. سيحدد مستوى امتيازات Medicaid الخاصة بك ما إذا كان سيتعين عليك دفع أي مسؤوليات فيما يتعلق بالمشاركة في التكلفة. إذا كنت مستفيداً من برنامج Medicaid مع ضرورة دفع الخصومات ("الإنفاق")، على النحو الذي تحدده وزارة الصحة والخدمات الإنسانية في ولاية ميتشغن (MDHHS)، فقد تكون مسؤولاً عن تكلفة جزء من خدماتك.

إذا فقدت تغطية Medicaid الخاصة بك، فقد تحتاج منظمة الصحة النفسية لمجتمع مقاطعة ماكومب (MCCMH) إلى إعادة تقييم أهليتك للحصول على الخدمات. قد يتم تطبيق مجموعة مختلفة من المعايير على الخدمات التي يغطيها مصدر تمويل آخر مثل الصندوق العام (General Fund) أو المنحة الممولة (Block Grant) أو الجهة الدافعة الخارجية.

إذا كان برنامج Medicare هو الجهة الرئيسية التي تدفع عنك، فستغطي منظمة الصحة النفسية لمجتمع مقاطعة ماكومب (MCCMH) جميع تكاليف المشاركة في التكلفة الخاصة ببرنامج Medicare بما يتفق مع تنسيق قواعد الامتيازات.

إذا لم تكن متأكدًا بمن تتصل به في منظمة الصحة النفسية لمجتمع مقاطعة ماكومب (MCCMH)، فاتصل بخدمة العملاء، حيث سنساعدك بمساعدتك. يمكن لأي شخص مهتم بالخدمات أو أي شخص لديه أسئلة عامة حول منظمة الصحة النفسية لمجتمع مقاطعة ماكومب (MCCMH) الاتصال ب**خدمة العملاء**. يتوفر موظفو خدمة العملاء لمساعدتك بشأن الأسئلة و/ أو المخاوف المتعلقة بالخدمات التي تتلقاها أو تشعر أنك يجب أن تتلقاها. يمكننا مساعدتك في تقديم شكوى إذا كنت غير راضٍ عن أي من خدماتنا. ويمكننا مساعدتك في تقديم استئناف محلي إذا كنت لا توافق على القرار الذي تم اتخاذه بخصوص خدماتك. ويمكننا مساعدتك في تقديم شكوى بشأن حقوق متلقي الخدمات إذا شعرت أن حقوقك المحمية بموجب القانون قد تم انتهاكها. ويمكننا تزويدك بمعلومات حول الوصول إلى الخدمات وموارد المجتمع وغير ذلك الكثير. يمكنك الاتصال بخدمة العملاء للحصول على معلومات حول منشورات منظمة الصحة النفسية لمجتمع مقاطعة ماكومب (MCCMH) مثل التقرير السنوي والنشرات الإخبارية والمخطط التنظيمي ودليل الموفر ومعلومات اجتماعات مجلس الإدارة وقائمة أعضاء مجلس الإدارة. يمكن العثور على هذه المعلومات أيضًا على موقعنا على الويب: [www.mccmh.net](http://www.mccmh.net)

خدمة العملاء (الرقم المجاني) ..... (1-855-996-2264) 1-855-99-MCCMH  
 خدمة العملاء (بالنسبة لمستخدمي الهواتف النصية) ..... 711  
 خدمة العملاء (الفاكس) ..... 586-522-4475  
 ساعات العمل الرسمية: 8:00 صباحًا - 8:00 مساءً من الاثنين إلى الجمعة  
 (مغلق في جميع عطلات المقاطعة)

بعد ساعات العمل الرسمية، اتصل بمركز الأزمات..... 586-307-9100 أو 1-855-927-4747 أو 988

### المشاركة في منظمة الصحة النفسية لمجتمع مقاطعة ماكومب (MCCMH)

نحن في منظمة الصحة النفسية لمجتمع مقاطعة ماكومب (MCCMH) نقدر الملاحظات التي تقدمها إلينا. هناك طرق يمكنك من خلالها الانخراط معنا ومشاركة تجاربك و/ أو تقديم ملاحظات حول كيفية تحسين خدماتنا. على سبيل المثال، المجلس الاستشاري للمواطنين (CAC) عبارة عن مجموعة من الأفراد المستفيدين من منظمة الصحة النفسية لمجتمع مقاطعة ماكومب (MCCMH) هم وعائلاتهم/ أحبائهم وداعميهم وأفراد المجتمع. نحن نرحب بمشاركة كل من لديه مصلحة في منظمة الصحة النفسية لمجتمع مقاطعة ماكومب (MCCMH)! يقدم المجلس الاستشاري للمواطنين والتوجيهات لخدمات الصحة النفسية المجتمعية، كما يدعم السياسات والعمليات وتوفير الخدمات. لمزيد من المعلومات حول كيفية المشاركة في المجلس الاستشاري للمواطنين (CAC)، يرجى الاتصال بخدمة العملاء.

## التسهيلات والوصول

وفقًا للقوانين الفيدرالية وقوانين الولايات، يجب أن تكون جميع مباني وبرامج منظمة الصحة النفسية لمجتمع مقاطعة ماكومب (MCCMH) في متناول الأفراد الذين يعانون من جميع الإعاقات المؤهلة. وسيتم منح أي فرد يتلقى دعمًا عاطفيًا أو بصريًا أو دعمًا للتنقل من حيوان خدمة مؤهل ومدرّب ومحدد مثل الكلاب إمكانية الوصول، إلى جانب حيوان الخدمة، إلى جميع المباني والبرامج التابعة لمنظمة الصحة النفسية لمجتمع مقاطعة ماكومب (MCCMH). إذا كنت بحاجة إلى مزيد من المعلومات أو إذا كانت لديك أسئلة حول إمكانية الوصول أو حيوانات الخدمة/الدعم، فاتصل بخدمة العملاء على الرقم 1-855-99-MCCMH (1-855-996-2264).

إذا كنت بحاجة إلى طلب تسهيلات نيابة عنك أو عن أحد أفراد عائلتك أو صديق، يمكنك الاتصال بخدمة العملاء على الرقم 1-855-99-MCCMH (1-855-996-2264). وسيتم إخبارك بكيفية طلب التسهيلات (يمكن القيام بذلك عبر الهاتف و/أو شخصيًا و/أو كتابيًا)، وسيتم إخبارك بمن المسؤول في الوكالة عن التعامل مع طلبات التسهيلات.

إذا كنت شخصًا يعاني من ضعف في السمع ولكنك لا تعرف لغة الإشارة وتحتاج إلى شكل آخر من أشكال وسائل الاتصال، مثل جهاز اتصال شخصي أو ترجمة فورية بمساعدة الكمبيوتر (CART)، فاتصل بخدمة العملاء على الرقم 1-855-99-MCCMH (1-855-996-2264) أو عن طريق البريد الإلكتروني على العنوان [InterpreterRequest@mccmh.net](mailto:InterpreterRequest@mccmh.net) تتوفر أجهزة الاتصالات والترجمة الفورية بمساعدة الكمبيوتر (CART) مجانًا.

## التنسيقات البديلة

لديك الحق في الحصول على هذه المعلومات بتنسيق مختلف، مثل الصوت، أو بخط كبير بسبب الاحتياجات الخاصة، أو بلغتك الخاصة دون أي تكلفة إضافية عليك. اتصل بخدمة العملاء على الرقم 1-855-99-MCCMH (1-855-996-2264) لطلب تنسيق بديل.

إذا كنت بحاجة إلى تسهيلات من أجل الوصول إلى خدماتنا أو استخدامها، فسنعمل معك على تلبية احتياجات إمكانية الوصول الخاصة بك بطريقة فعالة ومعقولة. إذا كنت بحاجة إلى تسهيلات وشعرت أننا فشلنا في توفيرها لك، يمكنك الاتصال بخدمة العملاء على الرقم 1-855-99-MCCMH (1-855-996-2264) للحصول على المساعدة.

إذا كنت شخصًا لا يتحدث الإنجليزية كلغة أم لك، و/ أو كانت لديك قدرة محدودة على قراءة أو التحدث أو فهم اللغة الإنجليزية، فقد تكون مؤهلاً لتلقي المساعدة اللغوية.

إذا كنت شخصًا أصم أو ضعيف السمع، يمكنك الاستفادة من مركز ترحيل الاتصالات في ميتشغن (MRC) للوصول إلى منظمة الصحة النفسية لمجتمع مقاطعة ماكومب (MCCMH) أو الموفر الذي تتعامل معه. يرجى الاتصال على 1-855-996-2264 واطلب من مركز ترحيل الاتصالات في ميتشغن (MRC) أن يوصلك بالرقم الذي تحاول الوصول إليه.

إذا كنت بحاجة إلى مترجم فوري للغة الإشارة، فاتصل بخدمة العملاء على الرقم (1-855-996-2264) 1-855-99-MCCMH في أقرب وقت ممكن حتى يتم توفيره. المترجمون الفوريون للغة الإشارة متاحون لك مجانًا.

إذا كنت لا تتحدث الإنجليزية، فاتصل بخدمة العملاء على الرقم 1-855-99-MCCMH (1-855-996-2264) بحيث يمكن إجراء الترتيبات الخاصة للحصول على مترجم فوري. المترجمون الفوريون للغات متاحون لك مجانًا.

تقدم منظمة الصحة النفسية لمجتمع مقاطعة ماكومب (MCCMH) مساعدات وخدمات مجانية لمساعدة الأشخاص ذوي الإعاقة والأشخاص الذين لا تكون اللغة الإنجليزية هي لغتهم الأم لمساعدتك على التواصل معنا، بما في ذلك من خلال لغة الإشارة الأمريكية (ASL) المؤهلة والمترجمين الفوريين اللغويين الآخرين. تتاح المعلومات المكتوبة أيضًا بلغات بديلة. إذا كنت ترغب في الحصول على هذه الخدمات، فاتصل بخدمة العملاء على الرقم 1-855-99-MCCMH (1-855-996-2264).

جميع مكاتب منظمة الصحة النفسية لمجتمع مقاطعة ماكومب (MCCMH) مجهزة بخدمات الترجمة الفورية الهاتفية لمساعدتنا في التحدث إليك بلغتك الأم. (سنضع مكالماتك في وضع "الانتظار" لفترة وجيزة أثناء اتصالنا بمترجم فوري.)

### 7-1-1

إذا كنت شخصًا أصم أو ضعيف السمع أو تجد صعوبة في استخدام الهاتف بسبب صعوبات في الكلام، يمكنك الوصول إلى أي مكتب تابع لمنظمة الصحة النفسية لمجتمع مقاطعة ماكومب (MCCMH) (بما في ذلك الوكالات المتعاقدة معنا) عن طريق الاتصال بخدمة ترحيل الاتصالات في ولاية ميتشغن على الرقم 7-1-1.

### بيانات تعريفية

لوضع منهجية لتحديد اللغات السائدة غير الإنجليزية التي يتحدث بها المسجلون الفعليون والمسجلون المحتملون في جميع أنحاء الولاية، وفي كل منطقة خدمة تغطيها خطة الرعاية الصحية للمرضى الداخليين المدفوعة مسبقًا، أوردنا فيما يلي القائمة المذكورة أدناه. ويجب على كل خطة للرعاية الصحية للمرضى الداخليين المدفوعة مسبقًا توفير بيانات تعريفية باللغات السائدة غير الإنجليزية في منطقة الخدمة الخاصة المشمولة والمدرجة في القائمة الواردة في الصفحة التالية.

يحق لك الحصول على هذه المعلومات بتنسيق مختلف، مثل نسخة صوتية أو نسخة بطريقة برايل أو نسخة بخط كبير بسبب الاحتياجات الخاصة أو بلغتك دون أي تكلفة إضافية.

**English:** If you speak English, language assistance is available for free. In addition, due to special needs, you have the right to receive information in different formats, such as audio, Braille or large print, at no additional cost. Call 1-855-996-2264 (Michigan Relay TTY: 7-1-1)

**Albanian:** Nëse flisni shqip, shërbimet e asistencës gjuhësore janë në dispozicion për ju pa pagesë. Gjithashtu, ju keni të drejtë të merrni informacion në një format tjetër, si audio, Braille ose font të madh, për shkak të nevojave të veçanta pa kosto shtesë. Telefononi 1-855-996-2264 (Michigan Relay TTY: 7-1-1)

**Arabic:** إذا كنت تتحدث اللغة العربية، فإن خدمات المساعدة اللغوية متاحة لك مجانًا. كما يحق لك تلقي المعلومات بتنسيق مختلف، مثل الصوت أو طريقة برايل أو الخط الكبير، بسبب احتياجاتك الخاصة دون أي تكلفة إضافية. اتصل على الرقم  
TTY: 7-1-1 ميشيغان ريلاي تي تي واي 1-855-996-2264

**Bengali:** আপনি যদি বাংলা বলেন, তাহলে বিনামূল্যে ভাষা উপলব্ধ আছে। এছাড়াও, প্রয়োজনের কারণে, আপনার বিশেষ খরচ ছাড়াই অডিও, ব্রেইল বা বড় অক্ষরের মুদ্রের মতো বিভিন্ন বিন্যাসে তথ্য রয়েছে। 1-855-996-2264 নম্বরে ফোন করুন (মিশিগান রিলে টিটিওয়াই: 7-1-1)

**Chinese:** 如果您會說中文，可以免費獲得語言說明。此外，由於特殊需要，您有權免費接收不同格式的資訊，例如音訊、盲文或大字體。致電1-855-996-2264（密歇根州中繼 TTY7-1-1）

**German:** Wenn Sie Deutsch sprechen, steht Ihnen der Sprachassistentendienst kostenlos zur Verfügung. Aufgrund Ihrer besonderen Bedürfnisse können Sie Informationen auch in einem anderen Format erhalten, z. B. als Audio, in Blindenschrift oder in Großdruck, ohne dass zusätzliche Kosten entstehen. Rufen Sie an 1-855-996-2264 (Michigan Relay TTY: 7-1-1)

**Italian:** Se parli italiano, i servizi di assistenza linguistica sono disponibili gratuitamente. Puoi anche ricevere informazioni in un formato diverso, come audio, Braille o caratteri grandi, in base alle tue esigenze speciali, senza costi aggiuntivi. Chiama 1-855-996-2264 (Servizio di trasmissione telefonica per non udenti del Michigan TTY: 711).

**Japanese:** 日本語を話せる方は、言語支援サービスを無料でご利用いただけます。また、特別なニーズに応じて、音声、点字、拡大文字などの異なる形式で情報を受け取ることもできます。追加料金はかかりません。ミシガン リレー 1-855-996-2264 ( ミシガン州リレーサービス TTY: 711 )

**Korean:** 한국어를 구사하는 경우 언어 지원 서비스를 무료로 이용할 수 있습니다. 특별한 요구 사항에 따라 오디오, 점자 또는 대형 인쇄와 같은 다른 형식으로 정보를 추가 비용 없이 받을 수도 있습니다. 1-855-996-2264 (미시간 릴레이 TTY: 711)

**Polish:** Jeśli mówisz po polsku, usługi pomocy językowej są dostępne bezpłatnie. Możesz również otrzymać informacje w innym formacie, takim jak audio, brajl lub duży druk, ze względu na Twoje szczególne potrzeby bez dodatkowych kosztów. Zadzwoń 1-855-996-2264 (Michigan Relay TTY: 7-1-1).

**Russian:** Если вы говорите по-русски, вам доступны бесплатные услуги языковой поддержки. Вы также можете получить информацию в другом формате, например, аудио, шрифтом Брайля или крупным шрифтом, в соответствии с вашими особыми потребностями без дополнительной платы. Позвоните 1-855-996-2264 (Служба ретрансляции звонков штата Мичиган TTY: 7-1-1)

**Croatian:** Ако говорите српско-хрватски, услуге језичке помоћи доступне су вам бесплатно. Такође можете добити информације у другом формату, као што су аудио, Брајево писмо или крупно писмо, због

својих посебних потреба без додатних трошкова. Позовите 1-855-996-2264 (Michigan Relay TTY: 7-1-1)

**Spanish:** Si habla español, tiene a su disposición servicios de asistencia lingüística gratuitos. También puede recibir información en un formato diferente, como audio, Braille o letra grande, según sus necesidades especiales, sin costo adicional. Llame al 1-855-996-2264 (Servicio de retransmisión de Michigan TTY: 711)

**Syriac/Latin:** Ita d'netqor syriaque, ḥekmā d-lashon ḥadā b'ḥalā b'ḥulkā. W'naḥkit d'khanukh ḥaḳḳā ḥadīr, ʿallā d'librah ḥebrew mā b-inan d-bāzā d-laghan dakhlat l-nokṭā, keda d'ītad, b-áudiō, b'braille aw b-lārg l-nashiqā, b-la ʿal qurbān. Tʿala 1-855-996-2264 (Michigan Relay TTY: 7-1-1)

**Filipino:** Kung nagsasalita ka ng Filipino, ang mga serbisyo ng tulong sa wika ay magagamit mo nang walang bayad. Maaari ka ring makatanggap ng impormasyon sa ibang format, tulad ng audio, Braille o malaking print, dahil sa iyong mga espesyal na pangangailangan nang walang karagdagang gastos. Tumawag 1-855-996-2264 (Michigan Relay TTY: 7-1-1)

**Vietnamese:** Nếu bạn nói tiếng Việt, bạn sẽ được cung cấp dịch vụ hỗ trợ ngôn ngữ miễn phí. Bạn cũng có thể nhận thông tin ở định dạng khác, chẳng hạn như âm thanh, chữ nổi Braille hoặc chữ in lớn, tùy theo nhu cầu đặc biệt của bạn mà không mất thêm chi phí. Gọi 1-855-996-2264 (Dịch vụ chuyển tiếp cuộc gọi dành cho người khiếm thính Michigan TTY: 711)

إذا كنت مستفيدًا من برنامج Medicaid، فقد تتمكن من الحصول على مساعدة في الحصول على رحلات توصيل إلى الخدمات الطبية الخاضعة للتغطية بموجب برنامج Medicaid، بما في ذلك الخدمات المصرح بها من قبل منظمة الصحة النفسية لمجتمع مقاطعة ماكومب (MCCMH). ويمكنك الحصول على مساعدة بخصوص رحلات التوصيل إذا لم تكن لديك طريقة أخرى للوصول إلى المواعيد والخدمات الطبية المعتمدة. إذا كنت خاضعًا للتغطية بموجب خطة رعاية صحية تابعة لبرنامج Medicaid، فستساعدك الخطة في ترتيب التنقلات. انظر إلى ظهر بطاقة MIHealth (بطاقة Medicaid الخاصة بك) للحصول على رقم هاتف خدمة العملاء لخطة الرعاية الصحية الخاصة بك، أو راجع الصفحة 49 للحصول على قائمة بالخطط وأرقام هواتفهم.

إذا كنت خاضعًا للتغطية بموجب برنامج Medicaid ولكنك لم تكن مسجلًا في خطة رعاية صحية تابعة لبرنامج Medicaid، فاتصل على ModivCare (المعروفة سابقًا باسم Logisticare) على الرقم 1-866-569-1902 لترتيب وسيلة النقل. يجب عليك إجراء الحجز الخاص بك في وقت مبكر قبل المواعيد الخاصة بك.

يرجى ملاحظة أن منظمة الصحة النفسية لمجتمع مقاطعة ماكومب (MCCMH) لا تقدم عادةً وسائل النقل بشكل مباشرة، باستثناء بعض البرامج المعينة.

### طلب التسهيلات

إذا كنت بحاجة إلى تسهيلات لمساعدتك في استخدام خدماتنا بشكل أكثر فاعلية، فأخبر المعالج أو منسق وسائل الدعم أو مدير الحالة الذي تتعامل معه. يجب أن تصبح احتياجاتك جزءًا من الخطة الخاصة بك التي تتمحور حولك كشخص. إذا كنت بحاجة للمساعدة في الحصول على تسهيلات، يمكنك أيضًا الاتصال بخدمة العملاء.

إذا كنت ترغب في الحصول على مترجم للغة الإشارة الأمريكية (ASL) أو مترجم لغوي لمساعدتك في استخدام الخدمات الخاصة بك، فاتصل بخدمة العملاء. إذا كنت بحاجة إلى مترجم فوري، فسوف نتأكد من توفره في جميع المواعيد التي تحضرها شخصيًا وجهًا لوجه مع منظمة الصحة النفسية لمجتمع مقاطعة ماكومب (MCCMH). يمكنك طلب مترجم فوري أو خدمات ترجمة في أي وقت.

خدمة العملاء (الرقم المجاني) ..... (1-855-996-2264) 1-855-99-MCCMH

خدمة العملاء (بالنسبة لمستخدمي الهواتف النصية) ..... 711

خدمة العملاء (الفاكس) ..... 586-522-4475

ساعات العمل لخدمة العملاء: من الساعة 8:00 صباحًا إلى الساعة 8:00 مساءً من الاثنين إلى الجمعة (مغلق في جميع عطلات المقاطعة)

بعد ساعات العمل الرسمية، اتصل بمركز الأزمات..... 586-307-9100

أو 1-855-927-4747 988

## المخاوف المتعلقة بالتسهيلات

إذا كنت تعتقد أن منظمة الصحة النفسية لمجتمع مقاطعة ماكومب (MCCMH) قامت بالتمييز ضدك على أساس العرق أو اللون أو الأصل القومي أو المعتقد الديني أو السياسي أو النوع أو السن أو حالة الإعاقة أو العلاقة بشخص معاق، أو إذا كنت تعتقد أننا فشلنا في توفير التسهيلات المعقولة الضرورية، يمكنك تقديم شكوى عن طريق الاتصال بمنسق الإجراءات القانونية في منظمة الصحة النفسية لمجتمع مقاطعة ماكومب (MCCMH) والذي يعمل ضمن فريق خدمة العملاء، أو يمكنك تقديم شكوى بشأن حقوق متلقي الخدمات عن طريق الاتصال بمكتب حقوق متلقي الخدمات التابع لمنظمة الصحة النفسية لمجتمع مقاطعة ماكومب (MCCMH)، أو يمكنك القيام بكل الأمرين معاً. قد يكون لك أيضاً الحق في اتخاذ إجراء قانوني مستقل.

منسق الإجراءات القانونية في منظمة الصحة النفسية لمجتمع مقاطعة ماكومب (MCCMH) 586-469-7795.....

19800 Hall Road, Clinton Township 48038

الفاكس: 586-469-7674

ساعات العمل الرسمية: 8:30 صباحاً حتى 5:00 مساءً، من الاثنين إلى الجمعة.

بعد ساعات العمل الرسمية المعتادة: مركز الأزمات 586-307-9100 أو 1-855-927-4747 أو 988

مكتب حقوق متلقي الخدمات: 19800 586-469-6528 .....

Hall Road, Clinton Township 48038

الفاكس: 586-466-4131

ساعات العمل الرسمية: 8:30 صباحاً حتى 5:00 مساءً، من الاثنين إلى الجمعة، وبموعد مسبق.

**تذكير:** تم تجهيز هذه المكاتب بخدمات الترجمة الهاتفية لأولئك الذين لا تكون اللغة الإنجليزية هي أفضل لغة يستخدمونها. إذا كنت تعاني من الصمم أو ضعف السمع، فاتصل بمركز ترحيل الاتصالات في ميتشغن على الرقم 711 للوصول إلى أي مكتب تابع لمنظمة الصحة النفسية لمجتمع مقاطعة ماكومب (MCCMH).

## مكتب الحقوق المدنية

في بعض المواقف، قد يمكنك أيضاً من تقديم شكوى تتعلق بالحقوق المدنية إلى مكتب الحقوق المدنية في وزارة الصحة والخدمات الإنسانية الأمريكية. نماذج الشكوى متاح في الموقع: <http://www.hhs.gov/ocr/office/file/index.html>. يمكنك أيضاً تقديم شكوى إلكترونياً من خلال بوابة شكوى مكتب الحقوق المدنية، المتاحة على الموقع:

<https://ocrportal.hhs.gov/ocr/portal/lobby.jsf>

أو عبر البريد أو الهاتف عبر العنوان والهاتف التالي:

US Department of Health and Human Services

200 Independence Ave., SW

Room 509F, HHH Building

Washington DC 20201

الرقم المجاني: 1-800-368-1019

يقدم مركز الأزمات بمقاطعة ماكومب العديد من الخدمات للمساعدة في المواقف الصعبة. ومركز الأزمات متاح لأي شخص في مقاطعة ماكومب على مدار الساعة، وطوال أيام الأسبوع. وتتلقى خدمات مركز الأزمات بالسرية، كما أنها مجانية. لا تحتاج إلى الاتصال بقسم عمليات الرعاية المدارة (MCO) (المشار إليه فيما سبق باسم مركز الوصول) أو استخدام أي خدمة أخرى من خدمات منظمة الصحة النفسية لمجتمع مقاطعة ماكومب (MCCMH) لاستخدام خدمات الأزمات. اتصل بخط الأزمات في منظمة الصحة النفسية لمجتمع مقاطعة ماكومب (MCCMH) للمساعدة في حل أي من هذه المشكلات:

- أفكار أو رغبات انتحارية
  - معلومات تتعلق بالصحة/ الأمراض النفسية
  - معلومات عن إدمان المخدرات والكحوليات/ الإدمان/ التعافي
  - مشكلات في العلاقات
  - إساءة التعامل/ العنف
  - مشكلات اقتصادية تتسبب في القلق/ الاكتئاب
  - الوحدة
  - مشكلات عائلية
  - أي مخاوف أخرى تسبب لك الضيق
  - لمساعدة صديق أو شخص تحبه
- تشمل خدمات مركز الأزمات ما يلي:

**استشارات الأزمات:** يتوفر مستشارون مدربون عبر الهاتف لتقديم الدعم للمتصلين الذين يواجهون أي موقف. يقدم المستشارون الإحالات إلى العديد من موارد المجتمع، ويستمعون إلى المخاوف، ويساعدون في إيجاد الحلول.

**إدارة الإجهاد الناتج عن الحوادث الحرجة (CISM):** هو بروتوكول تدخلي مصمم لمساعدة من تعرضوا لصدمة نفسية. إذا كنت تجد صعوبة في التأقلم بعد أزمة ما، فإن برنامج إدارة الإجهاد الناتج عن الحوادث الحرجة (CISM) يوفر لك دعمًا سرّيًا، ويربطك بآخرين يفهمون وضعك. من خلال هذه الجلسات، يمكنك مشاركة تجاربك، والتعامل مع مشاعرك، والتعرف على ردود الفعل الناتجة عن الإجهاد، والحصول على إحالات للحصول على دعم إضافي.

**الناجون من الانتحار (SOS):** يقود المنظمون المحترفون مجموعة دعم الأقران لعائلات وأصدقاء الأشخاص الذين ماتوا منتحرين. وتساعد خدمة الناجون من الانتحار (SOS) في عملية الشفاء من خلال توفير المعلومات والموارد ومن خلال السماح للأعضاء بمشاركة مشاعرهم في بيئة سرّية غير قضائية. تتم إدارة خدمة الناجون من الانتحار الآن من خلال KNOW RESOLVE. اتصل بمركز الأزمات للاتصال بهم.

مركز الأزمات ..... الرقم المجاني: 1-855-927-4747  
الرقم المحلي: 988 أو 586-307-9100

## الأزمات الجوال

يتولى فريق الأزمات الجوال تقديم الدعم للأطفال والبالغين الذين يواجهون أزمة صحية نفسية.

يُمكن لفريق الأزمات الجوال تقديم المساعدة في الحالات التالية:

• دون • المرور بأزمة صحية نفسية أو ظهور سلوكيات تتطلب تدخلاً متخصصاً

• المعاناة من أفكار انتحارية و/أو ممارسة سلوكيات إيذاء النفس

• الإقدام على إيذاء النفس أو الآخرين

يضم فريق الأزمات الجوال معالجاً نفسياً واختصاصي دعم من الأقران أو الوالدين، مُدربين على تهدئة ودعم الأشخاص في أوقات الأزمات. وبمجرد السيطرة على الأزمة، يعمل الفريق مع الشخص لوضع خطة أمان. تُساعد هذه الخطة على تجنب دخول المستشفى مستقبلاً أو تدخل الشرطة.

خدمات فريق الأزمات الجوال متاحة على مدار الساعة طوال أيام الأسبوع.

## الاتصال بفريق الأزمات الجوال

مركز الأزمات.....الرقم المجاني: 1-855-927-4747

الرقم المحلي: 586-307-9100 أو 988

مركز الأزمات متاح على مدار الساعة في جميع أيام الأسبوع، وعلى مدار العام.

تحدث "حالة طوارئ الصحة السلوكية" عندما يعاني الشخص من أعراض وسلوكيات يمكن أن يكون من المتوقع أن تؤدي بشكل معقول في المستقبل القريب إلى دفع الشخص لإلحاق الأذى بنفسه أو بفرد آخر، أو بسبب عدم قدرته على تلبية احتياجاته الأساسية، فإنه معرض لخطر الأذى، أو أن حكم الشخص ضعيف لدرجة أنه لا يستطيع فهم الحاجة إلى العلاج وأنه من المتوقع أن تؤدي حالته إلى إلحاق الضرر بنفسه أو بفرد آخر في المستقبل القريب. لديك الحق في تلقي خدمات الطوارئ في أي وقت، على مدار 24 ساعة في اليوم، ولسبعة أيام في الأسبوع، دون الحصول على إذن مسبق لدفع تكاليف الرعاية. لديك الحق في استخدام أي مستشفى أو أي مكان آخر لتلقي الرعاية الطارئة في أي وقت، على مدار 24 ساعة في اليوم، ولسبعة أيام في الأسبوع، دون الحصول على إذن مسبق لدفع تكاليف الرعاية.

إذا كانت لديك حالة طوارئ صحية سلوكية، فعليك طلب المساعدة على الفور. في أي وقت خلال النهار أو الليل، يمكنك الاتصال بمركز الأزمات التابع لمنظمة الصحة النفسية لمجتمع مقاطعة ماكومب (MCCMH) على الرقم 1-855-927-4747 أو 586-307-9100 أو 988 أو الاتصال برقم 911 أو زيارة أقرب قسم طوارئ بالمستشفى (انظر الصفحة 17 للحصول على قائمة بالمستشفيات المحلية ووحدات رعاية الصحة النفسية).

**الرجاء ملاحظة ما يلي:** الرجاء ملاحظة ما يلي: إذا كنت تستخدم غرفة طوارئ بالمستشفى، فقد تكون هناك خدمات رعاية صحية يتم توفيرها لك كجزء من العلاج بالمستشفى الذي تتلقاه والذي قد تتلقى فاتورة به وقد تكون مسؤولاً عنه اعتماداً على حالة التأمين الخاصة بك. قد لا تكون هذه الخدمات جزءاً من خدمات الطوارئ التي تتلقاها من منظمة الصحة النفسية لمجتمع مقاطعة ماكومب (MCCMH). يمكن لخدمة العملاء الإجابة عن الأسئلة حول هذه الفواتير.

**خدمات ما بعد الاستقرار:** بعد أن تتلقى رعاية صحية سلوكية طارئة وتصبح حالتك تحت السيطرة، قد تتلقى خدمات الصحة السلوكية للتأكد من استمرار حالتك في الاستقرار والتحسين. من الأمثلة على خدمات ما بعد الاستقرار إدارة الأزمات في مكان السكن و/ أو إدارة الحالات و/ أو العلاج في العيادات الخارجية و/ أو مراجعات الأدوية. قبل نهاية الرعاية على مستوى الطوارئ، ستساعدك منظمة الصحة النفسية لمجتمع مقاطعة ماكومب (MCCMH) في تنسيق خدمات ما بعد الاستقرار الخاصة بك.

### التصريح برعاية الطوارئ

إذا كنت أنت أو أي شخص تهتم به يعاني من حالة طوارئ صحية سلوكية، يجب عليك طلب المساعدة على الفور. في حالات الطوارئ، لا تحتاج إلى الاتصال بقسم عمليات الرعاية المدارة (MCO) (الذي كان يطلق عليه من قبل اسم مركز الوصول) لطلب تصريح مسبق لدفع تكاليف الرعاية؛ حيث يقوم طاقم المستشفى بفعل ذلك من أجلك.

## ماذا تفعل في حالات لطوارئ الصحة السلوكية

إذا كنت تعاني أنت أو أي شخص آخر من حالة طوارئ صحية سلوكية، فاطلب المساعدة على الفور. إذا كنت تعاني من حالة طوارئ صحية سلوكية، فانتقل إلى أقرب مستشفى بها وحدة رعاية نفسية. تتعاقد هذه المستشفيات مع منظمة الصحة النفسية لمجتمع مقاطعة ماكومب (MCCMH) لتقديم خدمات الطوارئ النفسية، ولكن في حالات الطوارئ، يمكنك الذهاب إلى أي مستشفى. (ملاحظة: A = للإشارة إلى البالغين، C = للإشارة إلى الأطفال)

(586) 261-2266 Behavioral Center of Michigan (A) 4050 E 12 Mile Rd., Warren 48092

(517) 318-5889 Brightwell Behavioral Health Hospital (A,) 3512 Coolidge Rd., East Lansing 48823

(586) 725-5777 Harbor Oaks Hospital (A, C) 3503 I 23 Mile Rd., New Baltimore 48047

(248) 373-9200 Havenwyck Hospital (A, C) 1525 University, Auburn Hills 48326

(248) 847-0070 Henry Ford Behavioral Health Hospital (A, C) 7100 Berryhill St., West Bloomfield 48322

(313) 343-7000 Henry Ford Health St. John Hospital (A) 2210 I Moross, Detroit 48236

(586) 573-5872 Henry Ford Health Warren Hospital (A) 11800 E. Twelve Mile, Warren 48093

(248) 849-3000 Henry Ford Providence Southfield Hospital (A) 1600 I W. Nine Mile Rd., Southfield 48075

(248) 652-5000 Henry Ford Rochester Hospital (A) 1101 W. University Drive, Rochester 48307

(734) 246-6000 Henry Ford Wyandotte (A) 2333 Biddle Ave., Wyandotte 48192

(810) 667-5500 McLaren Lapeer Hospital (A) 1375 N. Main St., Lapeer 48446

(586) 493-2059 McLaren Macomb (A) 46810 Schoenherr Rd., Shelby Township 48315

(248) 338-5000

McLaren Oakland Hospital (A)  
50 North Perry St., Pontiac 48342

(810) 987-5000

McLaren Port Huron Hospital (A) 1221 Pine Grove Ave.,  
Port Huron 48060

(313) 633-2600

Metropolitan Behavioral Health (A, C) 18001 Rotunda Dr.,  
Dearborn 48124

(866) 504-1421

StoneCrest Center (A, C) 15000 Gratiot Ave., Detroit 48205

### ماذا يحدث في المستشفى

عندما تذهب إلى المستشفى من أجل حالة طوارئ صحية سلوكية، سيتحدث الطبيب وطاقم المستشفى الآخر معك ومع الآخرين حول ما تشعر به أو تراه أو تختبره. وقد يطرحون أسئلة أو يجرون اختبارات لمساعدتهم على تحديد مدى فهمك لما يجري من حولك. ويطلق على ذلك اسم **التقييم النفسي**. من المهم أن تكون صادقاً قدر الإمكان، حتى تتمكن من الحصول على أفضل مساعدة لك أثناء وجودك في المستشفى.

إذا قررت أنت وطاقم المستشفى أنك بحاجة إلى البقاء في المستشفى، فستبقى هناك حتى تتحسن الأعراض، عادةً لبضعة أيام أو نحو ذلك. ستحصل على الأدوية والعلاجات لمساعدتك على الشعور بالتحسن. عندما يتم إخراجك (تسريحك) من المستشفى، سيتم وضع **خطة خروج من المستشفى** معك تحدد خدمات المتابعة التي ستلقاها في المجتمع لمساعدتك على البقاء بصحة جيدة.

### بدائل المستشفى والرعاية اللاحقة

في بعض الأحيان، بدلاً من التواجد في المستشفى، يمكن علاج حالات الطوارئ الصحية السلوكية في أماكن أخرى. تشجع منظمة الصحة النفسية لمجتمع مقاطعة ماكومب (MCCMH) على استخدام بدائل المستشفى، لأن العديد من الأشخاص يتحسنون بشكل أسرع باستخدام هذه الخدمات. سنعمل معك لتحديد الأفضل لك ولموقفك. ستكون لديك فرصة لإخبارنا إذا كنت تريد استخدام خدمة مستشفى بديلة، مثل:

**الخدمات السكنية للأزمات:** تقدم الخدمات السكنية للأزمات الخدمات الطبية والنفسية وغيرها من الخدمات لمدة تصل إلى 30 يوماً في بيئة منظمة تشبه المنزل داخل المجتمع. بعد الإقامة السكنية بسبب الأزمات، ستستمر عادةً في تلقي بعض خدمات العيادات الخارجية أو الخدمات المجتمعية لمساعدتك في إدارة مرضك.

**الاستقرار المكثف للأزمات:** بدلاً من التواجد في المستشفى، يعمل فريق الصحة السلوكية المتخصص معك في منزلك أو في مكان آخر. أثناء استقرار أعراضك، قد ترى الفريق بشكل يصل إلى كل يوم. بعد أن تتحسن حالتك، ستتلقى بعض خدمات العيادات الخارجية أو الخدمات المجتمعية الأخرى لمساعدتك في إدارة مرضك. يجب أن يكون معك شخص في المنزل عندما تتلقى خدمات مكثفة لتحقيق الاستقرار في الأزمات.

**خدمات المستشفى الجزئية:** تسمى خدمات المستشفى الجزئية أحياناً خدمات "المستشفى النهاري". وتقدم هذه الخدمات

، مثل الاستشارة والأدوية وأنواع العلاج المختلفة، في المستشفى تحت إشراف الطبيب. يتم تقديم خدمات المستشفى الجزئية خلال النهار - وتعود إلى المنزل ليلاً.

### ما المواقف التي لا تعتبر حالات طوارئ صحة سلوكية؟

بعض المواقف، على الرغم من خطورتها، ليست حالات طوارئ صحة سلوكية. وتحتاج هذه المواقف إلى أنواع مختلفة من العلاج أو الاستجابة. وتتضمن بعض الأشياء التي قد تبدو أو تظهر على أنها طوارئ صحة سلوكية ولكنها ليست كذلك في حد ذاتها ما يلي:

- الخرف
- اضطراب نوبات الصرع
- التسمم
- التشرد
- أعمال العنف المتعمدة

### أنواع حالات الطوارئ الأخرى

إذا كانت لديك حالة طارئة، لكنك لا تريد أو لا تحتاج إلى الذهاب إلى المستشفى، فهناك أشخاص آخرون وأماكن أخرى يمكن من خلالها طلب المساعدة.

**إذا كنت بحاجة إلى الشرطة أو قسم الإطفاء أو سيارة إسعاف، فاتصل على الرقم 911.**

إذا كنت ترغب في التحدث إلى مستشار أزمات مدرب حول مشكلة تواجهها، أو إذا لم تكن متأكدًا من المكان الذي تذهب إليه للحصول على المساعدة، فاتصل بمركز أزمات الصحة النفسية المجتمعية في مقاطعة ماكومب. مركز الأزمات متاح على مدار الساعة، طوال العام. جميع المكالمات سرية (خاصة) ولا توجد رسوم على خدمات مركز الأزمات.

**إذا كنت ترغب في التحدث إلى مستشار الأزمات، فاتصل على الرقم 1-855-927-4747-586-307-9100 أو 988.** يمكنك الاتصال بمركز الأزمات في أي وقت من النهار أو الليل. يمكنك أيضًا الاتصال بمجمع مركز الأزمات.

إذا كنت ترغب في الحصول على معلومات حول موارد المجتمع الأخرى التي تخدم مقاطعة ماكومب والمنطقة المحيطة بها، فاتصل بـ **United Way Tel-Help**، على الرقم 211. خط المساعدة 211 هو مركز معلومات وإحالة إقليمي، متاح على مدار الساعة وطوال أيام الأسبوع طوال العام.

## كيفية الوصول إلى الخدمات الروتينية/ غير الطارئة

### التصريح بالخدمة

الخدمات التي تطلبها يجب أن تكون معتمدة أو مصرح بها من قبل منظمة الصحة النفسية لمجتمع مقاطعة ماكومب (MCCMH). مركز الوصول في منظمة الصحة النفسية لمجتمع مقاطعة ماكومب (MCCMH) يطلق عليه اسم قسم عمليات الرعاية المدارة (MCO). قد يوافقون على جميع طلباتك أو بعضها أو قد لا يوافقوا على أي من طلباتك. وسوف تتلقى إشعارًا بالقرار في غضون 14 يومًا تقويميًا بعد طلب الخدمة أثناء التخطيط المتمحور حول الشخص، أو في غضون 72 ساعة إذا كان الطلب يتطلب قرارًا عاجلاً (سريعًا).

أي قرار يرفض خدمة تطلبها أو يرفض مقدار الخدمة التي تطلبها أو نطاقها أو مدتها سيتخذها أخصائي رعاية صحية لديه خبرة إكلينيكية مناسبة في علاج حالتك. يتم إصدار التصاريح حسب الضرورة الطبية. إذا كنت لا توافق على قرار يرفض الخدمة أو يقللها أو يعلقها أو ينهيها، يمكنك تقديم استئناف.

إذا كنت ترغب في تلقي خدمات الصحة السلوكية غير الطارئة أو خدمات الإعاقة النمائية أو خدمات علاج اضطرابات إدمان المخدرات والكحوليات من منظمة الصحة النفسية لمجتمع مقاطعة ماكومب، فاتصل بخدمة العملاء وسيقومون بربطك بقسم عمليات الرعاية المدارة. تكون مكالماتك إلى قسم عمليات الرعاية المدارة.

يعتبر قسم عمليات الرعاية المدارة مسؤولاً عن مراجعة واعتماد جميع طلبات الخدمة من منظمة الصحة النفسية لمجتمع مقاطعة ماكومب (MCCMH). يوفر قسم عمليات الرعاية المدارة فحصًا عبر الهاتف يساعدك أنت ومنظمة الصحة النفسية لمجتمع مقاطعة ماكومب (MCCMH) على تحديد ما إذا كنت مؤهلاً للحصول على خدماتنا أم لا، وإذا كان الأمر كذلك، أي من عياداتنا أو وكالاتنا المتعاقدة معنا قد تساعدك بأفضل شكل ممكن. إذا اتصلت بقسم عمليات الرعاية المدارة وقرر أن منظمة الصحة النفسية لمجتمع مقاطعة ماكومب (MCCMH) يمكنها مساعدتك، فستتلقى موعدًا في أحد مواقعنا في غضون 14 يومًا.

يجب أن تعلم أنه في بعض الأحيان لا يمكننا تقديم الخدمة التي قد تريدها بالضبط بالطرق التي قد تريدها. وذلك لأن برنامج Medicaid ومصادر التمويل الأخرى لها قواعد محددة، مثل **الضرورة الطبية**، والتي تحدد من يمكنه تلقي خدمات معينة، فضلاً عن كيفية تقديم الخدمات ومقدارها ومدة تقديمها. (وهذا ما يسمى **"مقدار الخدمة ونطاقها ومدتها"**). على سبيل المثال، إذا كان لديك تأمين، فقد يتم توجيهك لاستخدام موفري شركة التأمين الخاصة بك قبل تلقي الخدمات من منظمة الصحة النفسية لمجتمع مقاطعة ماكومب (MCCMH).

يتم اتخاذ جميع القرارات المتعلقة برعايتك من قبل أخصائيين صحيين لديهم خبرة إكلينيكية مناسبة لحالتك. إذا رفضنا أيًا من طلباتك، يجب أن نخبرك بالسبب كتابةً، ضمن أطر زمنية محددة. إذا كنت لا توافق على قرار اتنا، فلديك حقوق محددة في الاستئناف و/ أو طلب رأي ثانٍ. (انظر الصفحات 51-60 للحصول على تفاصيل حول هذه الحقوق).



## الاتصال بقسم عمليات الرعاية المدارة

ستقوم خدمة العملاء بربطك بقسم عمليات الرعاية المدارة  
الرقم المجاني: (1-855-996-2264) 1-855-99-MCCMH  
الفاكس: 0223-948-586

ساعات العمل لخدمة العملاء: من الساعة 8:00 صباحًا إلى الساعة 8:00 مساءً من الاثنين إلى الجمعة (مغلق في جميع عطلات المقاطعة)

بعد ساعات العمل الرسمية: اتصل بمركز الأزمات..... 9100-307-586 أو 1-855-927-4747 أو 988

**تذكير:** تم تجهيز هذه المكاتب بخدمات الترجمة الهاتفية لأولئك الذين لا تكون اللغة الإنجليزية هي أفضل لغة يستخدمونها. إذا كنت تعاني من الصمم أو ضعف السمع، فاتصل بمركز ترحيل الاتصالات في ميتشغن على الرقم 711 للوصول إلى أي مكتب تابع لمنظمة الصحة النفسية لمجتمع مقاطعة ماكومب (MCCMH).

## مواقع العيادات المعتمدة للصحة السلوكية المجتمعية (CCBHC)

بصفتنا إحدى العيادات المعتمدة للصحة السلوكية المجتمعية (CCBHC)، يمكننا تلبية احتياجاتكم في مجال الصحة النفسية والرعاية الطبية والجسدية في مكان واحد، بغض النظر عن التأمين. كما نتعاون مع منظمات متعاونة مُعينة محددة (DCOs) تُقدم خدمات الرعاية الصحية السلوكية المجتمعية (CCBHC) في مناطق مُختلفة من مقاطعة ماكومب.

MCCMH North  
43740 North Groesbeck Hwy.  
Clinton Township, MI 48036

### ساعات العمل:

الاثنين – الجمعة: 8:30 صباحًا – 5:00 مساءً

ساعات الاستقبال دون موعد مسبق

الاثنين والثلاثاء والخميس والجمعة: 8:30 صباحًا – 3:00 عصرًا

الأربعاء: 8:30 صباحًا – 5:00 مساءً

MCCMH East 25401 Harper Ave.  
St. Clair Shores, MI 48081

### ساعات العمل:

الاثنين – الجمعة: 8:30 صباحًا – 5:00 مساءً

ساعات الاستقبال دون موعد مسبق

الاثنين – الجمعة: 8:30 صباحًا – 3:00 عصر

MCCMH West  
6555 I 5 Mile Rd.  
Sterling Heights, MI 48312

### ساعات العمل:

الاثنين – الجمعة: 8:30 صباحًا – 5:00 عصر

MCCMH Children's  
21885 Dunham Rd., Suite I  
Clinton Township, MI 48037

### ساعات العمل:

الاثنين – الجمعة: 8:30 صباحًا – 5:00 عصر

MCCMH Crossroads Clubhouse  
27041 Schoenherr, Suite A  
Warren, MI 48088

### ساعات العمل:

الاثنين – الجمعة: 8:30 صباحًا – 4:00 عصرًا

## التخطيط المتمحور حول الشخص

تسمى العملية المستخدمة لتصميم الخطة الفردية لدعم الصحة السلوكية أو الخدمة أو العلاج "التخطيط المتمحور حول الشخص" (PCP).

والتخطيط المتمحور حول الشخص (PCP) هو حقك المحمي بموجب قانون ميتشغن للصحة النفسية.

تبدأ العملية عندما تحدد من، غيرك أنت، ترغب في أن يحضر اجتماعات التخطيط المتمحور حول الشخص (PCP)، مثل أفراد العائلة أو الأصدقاء، والموظفين من منظمة الصحة النفسية لمجتمع مقاطعة ماكومب (MCCMH) الذين ترغب في حضورهم لتلك الاجتماعات. وستقرر أيضاً متى وأين ستعقد اجتماعات التخطيط المتمحور حول الشخص. وأخيراً، ستقرر المساعدة التي قد تحتاجها لمساعدتك على المشاركة في الاجتماعات وفهمها.

خلال التخطيط المتمحور حول الشخص (PCP)، سيتم سؤالك "ما هي آمالك وأحلامك؟" وستتم مساعدتك في تطوير الأهداف أو النتائج التي تريد تحقيقها. سيساعدك الأشخاص الذين يحضرون هذا الاجتماع في تحديد وسائل الدعم أو الخدمات أو العلاج الذي تحتاجه، والجهة التي ترغب في أن تقوم بتقديم الخدمة لك، ومدى تكرار احتياجك للخدمة، وأين سيتم تقديم الخدمة. لديك الحق، بموجب القوانين الفيدرالية وقوانين الولاية، في اختيار الموفرين.

بعد أن تبدأ في تلقي الخدمات، سيطلب منك من وقت لآخر أن تشرح لنا ما تشعر به تجاه الدعم أو الخدمات أو العلاج الذي تتلقاه وما إذا كان هناك حاجة إلى إجراء تغييرات. ويحق لك أن تطلب في أي وقت عقد اجتماع جديد للتخطيط المتمحور حول الشخص إذا كنت ترغب في التحدث عن تغيير خطة الخدمة الخاصة بك.

لديك الحق في "التيسير المستقل" لعملية التخطيط المتمحور حول الشخص. وهذا يعني أنه يمكنك أن تطلب من التخطيط المتمحور حول الشخص "PCP" غير موظفي منظمة الصحة النفسية لمجتمع مقاطعة ماكومب (MCCMH) عقد اجتماعات التخطيط المتمحور حول الشخص الخاصة بك. لديك الحق في الاختيار من بين المنظمين المستقلين المتاحين.

الأطفال الذين تقل أعمارهم عن 18 عامًا والذين يعانون من إعاقات إنمائية أو اضطراب عاطفي خطير (SED) لديهم أيضًا الحق في الاستفادة من التخطيط المتمحور حول الشخص (PCP) ويُعرف هذا النهج باسم التخطيط الموجّه من قبل الأسرة والشباب. ويجب أن يُدرك هذا النهج أهمية الأسرة وتأثير الدعم والخدمات على جميع أفرادها. سيشترك الوالدان أو الأوصياء على الأطفال في مرحلة ما قبل التخطيط وعملية التخطيط، مستخدمين نهجًا متمحورًا على الأسرة في تقديم الدعم والخدمات والعلاج لأطفالهم. ومع نمو الأطفال ودخولهم مرحلة الشباب، تتحول عملية التخطيط لتصبح أكثر تمحورًا حول الشباب وبتوجيه من الأسرة، وذلك لإعدادهم لمرحلة البلوغ.

### الموضوعات التي يتم تناولها أثناء التخطيط المتمحور حول الشخص (PCP)

خلال التخطيط المتمحور حول الشخص (PCP)، سيتم إخبارك عن التوجيهات المسبقة النفسية وخطة الأزمات والخدمات الموجهة ذاتيًا (المعروفة أيضًا باسم قسيمة الاختيار للأفراد دون سن 18 عامًا). (انظر الأوصاف أدناه). لديك الحق في اختيار تطوير أي منها أو جميعها أو عدم تطوير أي منها.

#### التوجيه المسبق النفسي

يحق للبالغين، بموجب قانون ولاية ميتشغن، الحصول على "التوجيه المسبق النفسي". التوجيه المسبق النفسي هو أداة لاتخاذ القرارات قبل وقوع الأزمة التي قد لا تتمكن فيها من اتخاذ قرار بشأن نوع العلاج الذي تريده ونوع العلاج الذي لا تريده. يتيح ذلك للآخرين، بما في ذلك العائلة والأصدقاء وموفرو الخدمة، معرفة ما تريد عندما لا يمكنك التحدث نيابةً عن نفسك.

إذا كنت لا تعتقد أنك قد تلقيت معلومات مناسبة بشأن التوجيهات المسبقة النفسية من منظمة الصحة النفسية لمجتمع مقاطعة ماكومب (MCCMH)، يرجى الاتصال بخدمة العملاء على الرقم 1-855-99-MCCMH (996-2264 لتقديم شكوى).

#### خطة الأزمة

لديك أيضًا الحق في تطوير "خطة أزمة". تهدف خطة الأزمة إلى تقديم رعاية مباشرة إذا بدأت تواجه مشكلات في إدارة حياتك، أو إذا أصبحت غير قادر على اتخاذ القرارات والاعتناء بنفسك. يمكن أن توفر خطة الأزمة المعلومات والتوجيه للآخرين حول ما ترغب في القيام به في وقت الأزمة. ومن الأمثلة على ذلك الأصدقاء أو الأقارب الذين يجب الاتصال بهم، أو الأدوية المفضلة، أو رعاية الأطفال أو الحيوانات الأليفة، أو الفواتير التي يلزم دفعها.

#### الخدمات الموجهة ذاتيًا/قسيمة الاختيار

**الخدمات الموجهة ذاتيًا** عبارة عن خيار لدفع تكاليف الخدمات الضرورية طبياً التي قد تطلبها إذا كنت تتلقى خدمات الصحة النفسية في ميتشغن. وهي عملية تساعدك على تصميم حياتك والتحكم بها من خلال تخصيص مبلغ محدد من المال يُنفق على الدعم والخدمات المعتمدة لك، ويُشار إليه غالبًا بالميزانية الفردية. سيتم دعمك أيضًا في إدارتك للموفرين، إذا اخترت هذا التحكم.

## التفضيلات الثقافية والدينية بشأن الخدمات

إذا كانت لديك تفضيلات ثقافية أو دينية أو غيرها بشأن خدماتك أو من يقدمها، فأخبرنا عن تفضيلاتك أثناء عملية التخطيط التي تتمحور حول الشخص. سنعمل معك لدمج تفضيلاتك في خطة الخدمة الخاصة بك.

في نطاق ممارستهم أو خدمتهم المرخصة أو المعتمدة، يتوقع من موفري منظمة الصحة النفسية لمجتمع مقاطعة ماكومب (MCCMH) أن يقدموا لك أي خدمة مرخصة تشكل جزءًا من الخطة الخاصة بك. باستثناء ما قد يسمح به القانون، يجب على الموفرين عدم رفض تقديم الخدمات المعتمدة لك بناءً على معتقداتهم الدينية أو الثقافية أو غيرها من المعتقدات. إذا رفض موفر تقديم الخدمات لك بناءً على معتقداته الشخصية، يرجى إخبارنا عن طريق الاتصال بخدمة العملاء أو بمكتب حقوق متلقي الخدمات. إذا حدث هذا، يحق لك تغيير الموفرين، إذا كنت ترغب في القيام بذلك.

## إرشادات الممارسة السريرية

تعتمد منظمة الصحة النفسية لمجتمع مقاطعة ماكومب ممارسات علاجية للأفراد الذين تخدمهم، تستند إلى الأدلة العلمية، والدراسات المنشورة في المجالات ذات الصلة، والتعاون مع شركائنا، واحتياجات نظامنا، وأفضل الممارسات المعتمدة من قبل إدارة خدمات تعاطي المخدرات والصحة النفسية (SAMHSA).

وقد اعتمدت منظمة الصحة النفسية لمجتمع مقاطعة ماكومب إرشادات الممارسة السريرية للحالات التالية:

- اضطراب ما بعد الصدمة
- اضطراب نقص الانتباه مع فرط النشاط (ADHD) المختلط
- اضطراب نقص الانتباه مع فرط النشاط واضطرابات السلوك التخريبي
- اضطراب ثنائي القطب
- اضطراب الاكتئاب الشديد
- الفصام
- السياسات والممارسات الموجهة من قبل الأسرة والشباب

قد تُضاف إرشادات أخرى بشكل دوري وحسب الحاجة لوضع معايير الرعاية.

يمكن الاطلاع على هذه الإرشادات على موقع منظمة الصحة النفسية لمجتمع مقاطعة ماكومب الإلكتروني ([www.mccmh.net](http://www.mccmh.net)) موفرو الخدمات، الممارسات السريرية).

## مشاركتك في التخطيط المتمحور حول الشخص (PCP)

تعد مشاركتك أمرًا بالغ الأهمية لتطوير خدماتك باستخدام التخطيط المتمحور حول الشخص. لتشجيع ودعم مشاركتك، يحق لك ما يلي:

- اختيار منظم الاجتماع. مهمة المنظم تتمثل في التأكد من أن الاجتماع يسير بسلاسة، والتأكد من سماع صوت الجميع. قد يقوم المنظم أيضًا بتدوين ملاحظات الاجتماع، أو قد يعين شخصًا للقيام بذلك.
- التحدث عن خطط للمواقف غير المتوقعة. في التخطيط المتمحور حول الشخص (PCP) الخاص بك، يجب أن تتاح لك الفرصة لتطوير خطة أزمة، أو توجيه مسبق للرعاية الصحية السلوكية، أو كليهما.

- تعرف على الطرق المختلفة لإدارة خدماتك. في التخطيط المتمحور حول الشخص (PCP) الخاص بك، يجب أن تُمنح الفرصة لاختيار تقرير المصير كخيار لإدارة خدماتك. يقدم تقرير المصير خيارًا بديلاً لترتيب الخدمات ووسائل الدعم المتاحة لك ودفع ثمنها.
- زيارة الخدمات التي تفكر فيها أو مارسها أو "جربها" بأي طريقة أخرى، متى أمكن.
- رفض بدائل العلاج أو الأدوية التي لا تريدها، ما لم تكن الخدمات التي تحصل عليها بأمر من المحكمة.
- التفكير في الخطة الخاصة بك قبل التوقيع عليها. تأكد من تغطية كل شيء بالطريقة التي تريدها.
- الحصول على نسخة من الخطة المكتملة الخاصة بك. يجب أن يتابع المنظم معك للتأكد من حصولك على نسخة من الخطة الخاصة بك في غضون 15 يومًا بعد إكمالها.
- تلقي خدماتك: يجب أن تتلقى خدماتك في غضون 14 يومًا من تاريخ البدء المتفق عليه لكل خدمة. (قد تختلف تواريخ البدء حسب الخدمة).
- مقابلة مدير الحالة أو منسق وسائل الدعم الذي تتعامل معه بشكل منتظم للحديث عن التقدم الذي تحققه نحو الأهداف، وعن مدى رضاك عن الخدمات التي تتلقاها.
- تغيير الخطة الخاصة بك عندما تحتاج إلى ذلك.
- استئناف محتويات خطتك إذا قررت أنك لست سعيدًا بها، ولا يمكنك حل المشكلة مع مدير الحالة أو منسق وسائل الدعم. يمكن لخدمة العملاء مساعدتك في ذلك.

### التوجيهات المسبقة النفسية والتخطيط المسبق للأزمات

يجب أن يخبرك مدير الحالة أو منسق وسائل الدعم أو أي طبيب آخر في منظمة الصحة النفسية لمجتمع مقاطعة ماكومب (MCCMH) عن التوجيهات المسبقة النفسية والتخطيط المسبق للأزمات أثناء اجتماع التخطيط الذي يتمحور حول الشخص. سيساعدك طبيب منظمة الصحة النفسية لمجتمع مقاطعة ماكومب (MCCMH) المعالج لك في تطوير هذه الخطط، إذا كنت ترغب في ذلك. يمكنك أيضًا أن تطلب المساعدة من الآخرين.

سواء كنت تستخدم توجيهًا مسبقًا أو خطة أزمة مسبقة، أو كليهما، يجب عليك اتخاذ قرارات بشأن رعايتك وأنت بصحة جيدة. تحدث عن خطتك مع الأشخاص الأقرب إليك، بما في ذلك الداعم المعين للمريض، إذا اخترت أن يكون لديك واحد. عبّر عن تفضيلاتك بشكل مكتوب. أعط نسخًا إلى المعالج أو مدير الحالة في منظمة الصحة النفسية لمجتمع مقاطعة ماكومب (MCCMH)، وإلى الأطباء الذين يقدمون لك الرعاية، وإلى الشخص الداعم للمريض.

لمزيد من المعلومات حول التوجيهات المسبقة للرعاية الصحية السلوكية، تحدث إلى المعالج أو مدير الحالة أو منسق وسائل الدعم في منظمة الصحة النفسية لمجتمع مقاطعة ماكومب (MCCMH)، أو اتصل بخدمة العملاء، أو اتصل بإحدى منظمات الدعم مثل ARC Macomb أو Michigan Protection and Advocacy Service.

## ما المقصود بتقرير المصير؟

**تقرير المصير أو الخدمات الموجهة ذاتيًا** عبارة عن نموذج لتقديم الخدمات يوسع نطاق اختيارك وسيطرتك على تقديم الخدمة من خلال توسيع نطاق علاقتك مع الموظفين الذين يقدمون لك الخدمات.

عند تقديم الخدمة التقليدية، تتم الموافقة على حصولك على قدر معين من خدمات Medicaid الخاضعة للتغطية والضرورية طبياً لكل يوم أو أسبوع أو شهر أو فترة تصريح. هناك وكالة متعاقدة مصرح لها لتقديم الخدمة المعتمدة. الوكالة المتعاقد تكون مسؤولة عن التوظيف، والفصل من العمل، والتدريب، والجدولة، والإدارة، ودفع الرواتب للموظفين، والذين يظلون موظفين في الوكالة. تتلقى الخدمة، لكنك لا تشارك (باستثناء استثناءات محدودة، مثل طلب التعامل مع موظف جديد إذا لم تكون الأمور تسير بينكما بشكل جيد) في أي جانب من جوانب علاقة التوظيف.

في تقرير المصير، تقوم بدور أكثر نشاطاً في تقديم الخدمة لك من خلال تحمل بعض المسؤولية عن علاقة التوظيف مع الموظفين الذين يقدمون خدماتك. يوسع تقرير المصير نطاق اختياراتك لتشمل:

- إدارة الموظفين الذين يقدمون الخدمات لك (مثل توظيف الموظفين والإشراف عليهم وفصلهم من العمل)،
- إدارة تقديم الخدمات (مثل أعضاء هيئة التدريس حول الأهداف والغايات الفردية في خطة الخدمة الخاصة بك، وجدولة الاستخدام الفعلي للخدمة)؛
- إدارة الميزانية (مثل مراجعة جداول الوقت/ ملاحظات الخدمة للتأكد من تقديم الخدمات لك ودفع الرواتب للموظفين المتعاملين معك).

يبدأ تقرير المصير بالتخطيط الذي يتمحور حول الفرد. أولاً، حدد الأهداف الأكثر أهمية بالنسبة لك

- المكان الذي ترغب في العيش فيه، وما الذي ترغب في القيام به خلال اليوم، وكيف ترغب في الاتصال بالمجتمع. وبعد ذلك، حدد من يمكنه مساعدتك ودعمك لتحقيق هذه الأهداف. سيتم تحديد أهدافك لفترة زمنية محددة. سنساعدك على التفكير في وسائل الدعم الأخرى أيضاً - مثل الحقوق العامة والوكالات الخاصة وغير الهادفة للربح والشبكات الشخصية ومهاراتك الشخصية - والتي يمكن أن تساهم في بناء الحياة التي تريدها.

يمكنك اختيار استكشاف أو استخدام ترتيب تقرير المصير في أي وقت. إذا كنت ترغب في معرفة المزيد حول تقرير المصير، فتحدث إلى المعالج أو مدير الحالة الخاص بك في منظمة الصحة النفسية لمجتمع مقاطعة ماكومب (MCCMH)، أو اتصل بخدمة العملاء. وسنقدم لك المزيد من المعلومات، ونساعدك على بدء العملية.

## التعافي والمرونة

التعافي هو رحلة للشفاء والتطور تمكّن الفرد الذي يعاني من مشكلة في الصحة النفسية/ إدمان المخدرات والكحوليات من أن يعيش حياة مفيدة في مجتمع من اختياره بينما يسعى جاهداً لتحقيق إمكاناته.

والتعافي عبارة عن رحلة فردية تتبع مسارات مختلفة وتؤدي إلى مواقع مختلفة. والتعافي عبارة عن عملية نشرة في المشاركة فيها، كما أنه موقف يدوم مدى الحياة. إن التعافي يتميز بالتفرد لكل فرد على حدة، ولا يمكن تعريفه تعريفاً دقيقاً إلا من قبل الفرد نفسه. فما يمكن أن يمثل تعافياً لشخص فردي قد لا يتجاوز مجرد جزء من عملية التعافي لشخص آخر.

ويمكن تعريف التعافي أيضاً على أنه الشعور بالسلامة. تساعد وسائل دعم خدمات الصحة السلوكية الأفراد المصابين بمرض نفسي/ اضطراب إدمان المخدرات والكحوليات في رحلات التعافي الخاصة بهم. وتستخدم عملية التخطيط المتمحور حول الشخص لتحديد وسائل الدعم اللازمة لتعافي الفرد.

في أثناء التعافي، قد تحدث انتكاسات. والانتكاسة ليست فشلاً، بل هي تحدٍ. إذا تم الاستعداد للانتكاسات، وتم استخدام الأدوات والمهارات التي تم تعلمها خلال رحلة التعافي، يمكن للفرد التغلب عليها والخروج أقوى منها. يستغرق الأمر وقتاً، ولهذا السبب فإن التعافي عملية ستؤدي إلى مستقبل يحمل بين طياته المتعة والطاقة للمثابرة لتجاوز تجارب الحياة.

**المرونة والتنمية** هي المبادئ التوجيهية للأطفال الذين يعانون من اضطرابات عاطفية خطيرة (SED). فالمرونة هي القدرة على "التعامل بليونة"، وهي خاصية من المهم زرعها لدى الأطفال الذين يعانون من الاضطرابات العاطفية الخطيرة (SED) وعائلاتهم. وهي تشير إلى قدرة الفرد على أن يصبح ناجحاً على الرغم من التحديات التي قد يواجهها طوال حياته.

إن التعافي فلسفة توجه تقديم خدمات الصحة السلوكية في ميتشغن. وغالباً ما يتم دعم التعافي والمرونة من خلال العلاقات مع الآخرين الذين واجهوا تجارب مشتركة. للحصول على معلومات حول مجموعات الدعم والمساعدة الذاتية، أو حول وسائل الدعم والخدمات المقدمة من الأقران، تحدث إلى المعالج أو مدير الحالة الخاص بك، أو اتصل بخدمة العملاء.

## اختيار الموفرين وتغييرهم

يحق لك اختيار و/أو تغيير الشخص أو الوكالة التي تقدم الخدمات المعتمدة لك في خطتك المتمحورة حول الشخص. عندما نعمل معك لتطوير الخدمات التي تتلقاها، سنزودك بقائمة بجميع **موفري الشبكة** الذين يقدمون الخدمات التي تحتاجها. لديك أيضًا الحق في الحصول على معلومات حول جميع الممارسين والخدمات وموفري الخدمات المتاحين من قبل منظمة الصحة النفسية لمجتمع مقاطعة ماكومب (MCCMH). يمكنك الاطلاع على هذه المعلومات على موقعنا الإلكتروني [www.mccmh.net](http://www.mccmh.net)، في دليل الممارسين ودليل موفري الخدمات. إذا لم يكن لديك اتصال بالإنترنت، يمكنك الاتصال بخدمة العملاء لطلب نسخة مطبوعة.

يتم تحديث قائمة الموفرين لدينا بانتظام. إذا أجرينا تغييرًا في شبكة الموفرين الخاصة بنا والذي قد يؤثر عليك، فسنرسل لك خطابًا يصف التغيير قبل حدوثه.

إذا كنت ترغب في تغيير الموفرين الذين تتعامل معهم، يمكنك القيام بذلك بعدة طرق. سيساعدك مدير الحالة أو منسق وسائل الدعم في العثور على الموفرين وتغييرهم لتلبية احتياجاتك. يمكنك أيضًا الاتصال بخدمة العملاء للمساعدة في طلب التغيير. إذا كانت لديك مشكلات أو مخاوف تتعلق بالموفرين أو بمحاولتك لتغيير الموفرين، فاتصل بخدمة العملاء للحصول على المساعدة على الرقم 1-855-99-MCCMH (1-855-996-2264).

## الموفرون من خارج الشبكة

قد تكون هناك أوقات لا يوجد فيها موفرون في شبكة منظمة الصحة النفسية لمجتمع مقاطعة ماكومب (MCCMH) قادرين على تزويدك بالخدمة التي تحتاجها. إذا كانت هناك خدمة يغطيها برنامج Medicaid أو خطة ميتشغن الصحية (HMP) وكانت ضرورية من الناحية الطبية لك، فستعمل منظمة الصحة النفسية لمجتمع مقاطعة ماكومب (MCCMH) معك لإيجاد موفر من خارج الشبكة لتقديم الخدمة لك. وهذا لن يكلفك أي تكلفة. إذا كنت بحاجة إلى رعاية من خارج الشبكة أو كانت لديك أسئلة، فاتصل بخدمة العملاء للحصول على المساعدة على الرقم (1-855-996-2264) 1-855-99-MCCMH.

## انتقال الرعاية

يتعين على منظمة الصحة النفسية لمجتمع مقاطعة ماكومب التأكد من أنك لا زلت تتلقى الخدمات إذا تغير موفر الخدمة. تصف سياسة تنسيق الرعاية كيفية حدوث ذلك. يمكن الاطلاع على جميع سياسات منظمة الصحة النفسية لمجتمع مقاطعة ماكومب في دليل السياسات على موقعنا على الويب على

[www.mccmh.net](http://www.mccmh.net)

ملاحظة: إذا كنت مستفيدًا من برنامج Medicaid وتعاني من مرض نفسي خطير، أو اضطراب عاطفي خطير، أو إعاقة ذهنية/نمائية، أو اضطراب إدمان المخدرات والكحوليات، فقد تكون مؤهلاً لبعض خدمات ووسائل دعم Medicaid المتخصصة المدرجة أدناه.

قبل أن تتمكن من بدء تلقي الخدمات، ستشارك في تقييم لمعرفة ما إذا كنت مؤهلاً للحصول على الخدمات أم لا. ليس كل من يراجعنا مؤهلاً للحصول على خدماتنا، وليست كل الخدمات متاحة للجميع.

خلال عملية التخطيط المتمحور حول الشخص (PCP)، ستتلقى أنتم وفريقك العلاجي الدعم لتحديد الخدمات الضرورية طبيًا لك. سيتم تحديد مقدار الخدمات ونطاقها ومدتها اللازمة لتحقيق أهدافكم. كما سيكون لك حرية اختيار من يقدم لك الدعم والخدمات. كما ستتلقى خطة خدمة فردية (IPOS) توفر كل هذه المعلومات.

قد لا يغطي برنامج Medicaid الخدمات غير الضرورية طبيًا أو غير المتاحة لك من مصادر أخرى في المجتمع. بالإضافة إلى استيفاء المعايير الضرورية طبيًا، فإن الخدمات المميزة بعلامة النجمة (\*) أدناه تتطلب وصفة طبية من الطبيب.

تشمل خدمات الدعم والخدمات المتخصصة في برنامج Medicaid /الخدمات التالية التي تغطيها خطة الرعاية الصحية مسبقاً الدفع لمرضى العيادات الداخلية (PIHP):

**يوفر العلاج المجتمعي الحازم (ACT)** الخدمات الأساسية والدعم الأساسي للأشخاص المصابين بمرض نفسي خطير للحفاظ على الاستقلالية في المجتمع. سيقدم فريق العلاج المجتمعي الحازم (ACT) العلاج الصحي السلوكي ويساعد في تناول الأدوية. قد يساعد الفريق أيضًا في الوصول إلى موارد المجتمع ووسائل الدعم اللازمة للحفاظ على السلامة والمشاركة في الأنشطة الاجتماعية والتعليمية والمهنية. يمكن توفير العلاج المجتمعي الحازم (ACT) يوميًا للأفراد المشاركين.

يشمل **التقييم** تقييمًا نفسيًا شاملاً، أو اختبارًا نفسيًا، أو فحصًا لإدمان المخدرات والكحوليات، أو تقييمات أخرى يتم إجراؤها لتحديد مستوى أداء الشخص واحتياجات العلاج الصحي السلوكي. تقييمات الصحة البدنية ليست جزءًا من خدمة خطة الرعاية الصحية مسبقاً الدفع لمرضى العيادات الداخلية (PIHP) هذه.

**يُقدم تحليل السلوك التطبيقي** للأطفال دون سن 21 عامًا المصابين باضطراب طيف التوحد.

**مراجعة علاج السلوك:** إذا كان مرض الشخص أو إعاقته تتطوي على سلوكيات يرغب هو أو غيره ممن يعملون معه في تغييرها، فقد تتضمن خطة الخدمة الفردية له خطة تدور حول السلوك. وغالبًا ما تسمى هذه الخطة "خطة العلاج السلوكي". يتم تطوير العلاج السلوكي أثناء التخطيط المتمحور حول الشخص ثم يتم اعتمادها ومراجعتها بانتظام من قبل فريق من المتخصصين للتأكد من أنها فعالة ويتم الوفاء بها وتستمر في تلبية احتياجات الشخص.

**برامج Clubhouse (برنامج إعادة التأهيل النفسي والاجتماعي)** هي برامج يعمل فيها الأعضاء (المستهلكون) والموظفون جنبًا إلى جنب لتشغيل النادي ولتشجيع المشاركة في المجتمع الأوسع نطاقًا. تركز برامج Clubhouse على تعزيز التعافي والكفاءة ووسائل الدعم الاجتماعي، فضلاً عن المهارات والفرص المهنية.

**خدمات الطب النفسي للمرضى الداخليين في المجتمع** هي خدمات المستشفى المستخدمة لتحقيق الاستقرار في حالة صحة سلوكية عند حدوث تغيير كبير في الأعراض أو في حالة الطوارئ الصحية السلوكية. يتم تقديم خدمات العيادات الداخلية المجتمعية في مستشفيات الطب النفسي المرخصة وفي وحدات الطب النفسي المرخصة في المستشفيات العامة. **التدخلات في الأزمات** هي خدمات فردية أو جماعية غير مجدولة تهدف إلى الحد من تأثير الأحداث غير المتوقعة على الصحة النفسية والسلوكية أو القضاء عليه.

**خدمات الإقامة في حالات الأزمات للأطفال أو البالغين** هي بدائل قصيرة الأجل للإقامة في المستشفى، وتُقدم في بيئة سكنية مرخصة.

يوفر برنامج الفحص الدوري والتشخيص والعلاج المبكر (EPSDT) خدمات رعاية صحية شاملة ووقائية للأطفال دون سن 21 عامًا المسجلين في برنامج Medicaid. يُعدّ برنامج الفحص الدوري والتشخيص والعلاج المبكر أساسيًا لضمان حصول الأطفال والمراهقين على الخدمات الوقائية وخدمات طب الأسنان والصحة النفسية والخدمات التخصصية المناسبة. مع أن الانتقال إلى الخدمات التخصصية التصحيحية أو التحسينية في برنامج الفحص الدوري والتشخيص والعلاج المبكر (EPSDT) غير مشمول في هذا الإعفاء، إلا أنه يجب على خطة الرعاية الصحية مسبقاً الدفع لمرضى العيادات الداخلية (PIHP) مساعدة المستفيدين في الحصول على وسائل النقل اللازمة إما من خلال وزارة الصحة والخدمات الإنسانية في ميتشغن (MDHHS) أو من خلال خطة Medicaid الصحية الخاصة بالمستفيد.

تشمل خدمات الفحص الدوري والتشخيص والعلاج المبكر خدمات الفحص؛ وخدمات فحص البصر والسمع؛ وفحص الرصاص؛ والتطعيمات/اللقاحات للأطفال؛ وغيرها من خدمات الرعاية الصحية الضرورية، وخدمات التشخيص، والعلاج. تُعدّ خدمات برنامج Medicaid للتوحد في ميتشغن وبرنامج شركاء دعم الوالدين من بين الخدمات التي تُقدم تحت إشراف برنامج الفحص الدوري والتشخيص والعلاج المبكر (EPSDT).

تشمل **الخدمات الصحية التقييم والعلاج والمراقبة المهنية للحالات الصحية المرتبطة أو المتأثرة بالحالة الصحية السلوكية** للشخص. سيعالج الطبيب الرئيسي للشخص أي حالات صحية أخرى قد يعاني منها الفرد.

يتم تقديم **الخدمات المنزلية المكثفة للأطفال والعائلات** في منزل العائلة أو في بيئة مجتمعية أخرى. تم تصميم الخدمات بشكل فردي لكل أسرة، ويمكن أن تشمل أشياء مثل العلاج الصحي السلوكي، أو التدخل في حالات الأزمات، أو تنسيق الخدمات، أو وسائل الدعم الأخرى للعائلة.

تُعدّ **الخدمات المكثفة لاستقرار الأزمات** بديلاً قصيراً الأجل عن الإقامة في المستشفى. وهي عبارة عن علاج وأنشطة دعم مُنظمة يُقدّمها فريق متخصص في الأزمات النفسية في منزل الفرد أو في أي مكان آخر ضمن المجتمع. وقد يشمل ذلك فريق استجابة متنقل، بالإضافة إلى تدخلات أخرى في الأزمات.

يوفر **مرفق الرعاية المتوسطة للأفراد ذوي الإعاقات الذهنية (ICF/IID)** إشرافاً مكثفاً على مدار 24 ساعة، وخدمات صحية وتأهيلية واحتياجات أساسية للأشخاص ذوي الإعاقات النمائية.

يُعدّ تنسيق الرعاية المكثفة مع الرعاية الشاملة (ICCW) نهجًا قائمًا على الأدلة لضمان التنسيق الشامل والتخطيط المتكامل للأطفال والشباب والبالغين الصغار وأسرهم ذوي الاحتياجات الأكثر إلحاحًا. يُعدّ تنسيق الرعاية المكثفة مع الرعاية الشاملة إحدى خدمات برنامج الفحص الدوري والتشخيص والعلاج المبكر (EPSDT) عند تقديمها للأطفال والشباب والبالغين دون سن 21 عامًا.

يتم إعطاء الدواء عندما يقوم طبيب أو ممرضة أو أي موفر رعاية طبية مرخص آخر بإعطاء حقنة أو دواء عن طريق الفم أو دواء موضعي.

مراجعة الأدوية عبارة عن تقييم ومراقبة الأدوية المستخدمة في علاج الحالة الصحية السلوكية للشخص، وتأثيراتها، والحاجة إلى استمرار أو تغيير الأدوية.

يشمل علاج واستشارات الصحة النفسية للبالغين والأطفال والعائلات العلاج أو الاستشارات المصممة للمساعدة في تحسين الأداء والعلاقات مع الآخرين.

يشمل تقييم ومراقبة الصحة النفسية في دار رعاية المسنين مراجعة احتياجات المقيمين في دار رعاية المسنين والاستجابة للعلاج الصحي السلوكي جنبًا إلى جنب مع الاستشارات مع طاقم دار رعاية المسنين.

\*يشمل العلاج المهني التقييم الذي يجريه معالج مهني لقدرة الفرد على القيام بالأشياء للعناية بنفسه كل يوم، والعلاجات للمساعدة في زيادة هذه القدرات.

تشمل خدمات المستشفى الجزئية للمرضى الخارجيين خدمات الطب النفسي، والخدمات النفسية والاجتماعية، وخدمات العلاج المهني، والتمريض، والعلاج بالموسيقى، والخدمات الترفيهية العلاجية في بيئة المستشفى، تحت إشراف طبي. تُقدم خدمات المستشفى الجزئية خلال النهار، ويعود المشاركون إلى منازلهم ليلاً.

**شركاء دعم الوالدين (PSP):** برنامج شركاء دعم الوالدين هو خدمة يقدمها الأقران لأولياء أمور وموفري الرعاية للشباب ذوي الاحتياجات التعليمية الخاصة أو ذوي الإعاقات الذهنية والنمائية، بما في ذلك التوحد. صُمم برنامج شركاء دعم الوالدين لدعم أولياء الأمور وموفري الرعاية من خلال تبادل الخبرات الحياتية وتقديم الدعم غير المشروط، لتمكينهم من التعبير عن آرائهم في الدفاع عن حقوق أطفالهم وعائلاتهم.

**خدمات الدعم الموجهة والمُدارة من قبل الأقران:** تُدار الخدمات التي يقدمها الأقران، مثل مراكز الاستقبال، بالكامل من قبل مستفيدي خدمات الصحة النفسية. تُقدم هذه الخدمات المساعدة في توفير الطعام والملابس والتواصل الاجتماعي والسكن، بالإضافة إلى الدعم لبدء أو مواصلة علاج الصحة النفسية.

**خدمات الإرشاد من الأقران:** تُتيح هذه الخدمات للبالغين ذوي الإعاقات الذهنية والنمائية فرصًا لدعم وتوجيه ومساعدة المستفيدين لتحقيق الاندماج والمشاركة المجتمعية، والاستقلالية، والإنتاجية. المرشدون من الأقران هم أفراد من ذوي الإعاقات الذهنية والنمائية يتمتعون بمهارات فريدة نابعة من خبرتهم في استخدام الخدمات والدعم لتحقيق أهدافهم.

**خدمات الأقران المتخصصة:** خدمات الأقران المتخصصة عبارة عن أنشطة مصممة لتُساعد الأفراد المصابين بأمراض نفسية خطيرة في رحلة تعافيتهم وتُقدم هذه الخدمات من قبل أفراد يتعافون من أمراض نفسية خطيرة. يُقدم المرشدون من الأقران الدعم للأشخاص ذوي الإعاقات النمائية.

تساعد الرعاية الشخصية في البيئات السكنية المتخصصة الشخص البالغ المصاب بمرض نفسية أو إعاقات إنمائية في أنشطة الحياة اليومية والرعاية الذاتية والاحتياجات الأساسية، أثناء عيشهم في بيئة سكنية متخصصة في المجتمع.

\*يشمل العلاج الطبيعي التقييم الذي يجريه المعالج الفيزيائي للقدرات الجسدية للشخص (مثل الطريقة التي يتحرك بها، أو استخدام ذراعيه ويديه، أو إمساك جسده)، والعلاجات للمساعدة في تحسين قدراته البدنية.

تعتمد نماذج الوقاية والخدمات المباشرة على تدخلات فردية وأسرية وثنائية وجماعية تهدف إلى الحد من حدوث اضطرابات سلوكية أو اجتماعية أو عاطفية أو معرفية، وتعزيز الأداء السلوكي للأطفال الرضع والصغار، وزيادة مرونتهم، وتحسين صحتهم النفسية، مما يقلل حاجتهم إلى طلب علاج مكثف من خلال نظام الصحة النفسية العامة.

خدمات التمريض المنزلي الخاص هي تدخلات تمريضية متخصصة تُقدم للمستفيدين الذين تبلغ أعمارهم 21 عامًا فأكثر، بعد أقصى 16 ساعة يوميًا، لتلبية احتياجاتهم الصحية المرتبطة مباشرة بإعاقاتهم النمائية. (HSW).

\*يشمل علاج النطق والسمع واللغة تقييمًا من قبل اختصاصي نطق لقدرة الفرد على استخدام اللغة وفهمها والتواصل مع الآخرين، أو إدارة البلع أو الحالات ذات الصلة، بالإضافة إلى العلاجات التي تُساعد على تحسين النطق أو التواصل أو البلع.

خدمات علاج إدمان المخدرات والكحوليات (انظر الأوصاف بعد قسم خدمات الصحة السلوكية).

تنسيق وسائل الدعم أو إدارة الحالة المستهدفة يضطلع به أحد الموظفين الذي يساعد في كتابة خطة خدمة فردية (IPOS) ويتأكد من تقديم الخدمات. ويتمثل دوره في الاستماع إلى أهداف الشخص والمساعدة في العثور على الخدمات والموفرين داخل وخارج برنامج خدمات الصحة النفسية للمجتمع المحلي والذين سيساعدون في تحقيق الأهداف. قد يقوم منسق وسائل الدعم أو مدير الحالة أيضًا بربط شخص بالموارد في المجتمع من أجل التوظيف والحياة المجتمعية والتعليم والامتيازات العامة والأنشطة الترفيهية.

/قد يتم توفير وسائل النقل من وإلى منزل الشخص من أجل المشاركة في خدمة غير طبية خاضعة لتغطية برنامج Medicaid.

يساعد التخطيط للعلاج الشخص ومن يختارهم في التطوير والمراجعة الدورية لخطة الخدمة الفردية.

الطب عن بُعد هو استخدام الوسائط الإلكترونية لربط المستفيدين بمختصي الرعاية الصحية في مواقع مختلفة.

دعم الأقران للشباب هو خدمة يقدمها الأقران للشباب والبالغين الصغار. وهي مُصممة لدعم الشباب والبالغين الصغار الذين يعانون من اضطرابات عاطفية/نفسية شديدة من خلال أنشطة وتدخلات مشتركة في شكل دعم غير متحيز، وتواصل من خلال التجارب الحياتية، ودعم الدفاع عن الذات.

خدمات للأفراد الذين يستوفون معايير إضافية و/أو مسجلون في تعديل خطة الولاية 1915 (iSPA) (i)، أو خدمات الإعفاء من وسائل دعم التأهيل (HSW)، أو برنامج إعفاء الأطفال (CWP)، أو برنامج الإعفاء من الاضطرابات العاطفية الشديدة (SEDW)

يحق لبعض المستفيدين من برنامج Medicaid الحصول على خدمات مجتمعية خاصة، والتي في حال عدم توفرها، ستُلزمهم بالإقامة في مستشفى أو منشأة أخرى. وللحصول على هذه الخدمات، يجب أن يكون الأفراد مسجلين في أحد برامج الإعفاء هذه. وتتوفر هذه البرامج بشكل محدود للغاية.

**خطة الولاية 1915 (i):** يُقدم برنامج iSPA لمستفيدي برنامج Medicaid من جميع الأعمار ممن يعانون من إعاقات ذهنية/نمائية، أو أمراض نفسية شديدة، أو اضطرابات عاطفية شديدة، أو اضطرابات تعاطي مواد مخدرة، ولديهم قيود وظيفية كبيرة، ومعرضون لخطر عدم القدرة على تحسين أو الحفاظ على مستوى كافٍ من الأداء لتحقيق أهدافهم الفردية المتمثلة في الاستقلالية، والتعافي، والإنتاجية، أو الاندماج والمشاركة المجتمعية.

يُقدّم برنامج **التنازل عن وسائل دعم التأهيل** خدمات مجتمعية للأشخاص ذوي الإعاقات الذهنية والنمائية، والذين لولا توفر خدمات برنامج التنازل عن وسائل دعم التأهيل، لكانوا بحاجة إلى مستوى الرعاية المُقدّم في مرافق الرعاية المتوسطة.

يُقدّم برنامج **إعفاء الأطفال** خدمات مجتمعية للمستفيدين دون سن 18 عامًا، والذين لولا توفر خدمات برنامج إعفاء الأطفال لكانوا بحاجة إلى مستوى الرعاية المُقدّم في مرافق الرعاية المتوسطة/مرافق الرعاية النفسية. يهدف برنامج إعفاء الأطفال إلى تمكين المستفيدين ذوي الإعاقات النمائية ممن لديهم احتياجات كبيرة، والذين يستوفون شروط الأهلية، من العيش مع والديهم أو أولياء أمورهم القانونيين، والمشاركة الكاملة في مجتمعاتهم.

يُقدّم برنامج **الإعفاء من الاضطرابات العاطفية الشديدة** خدمات منزلية ومجتمعية للأطفال والشباب والبالغين دون سن 21 عامًا، والذين لولا توفر خدمات برنامج الإعفاء من الاضطرابات العاطفية الشديدة لكانوا بحاجة إلى دخول مستشفى الأمراض النفسية الحكومي. يهدف برنامج الإعفاء من الاضطرابات العاطفية الشديدة إلى تمكين المستفيدين من ذوي الاحتياجات الخاصة الذين يستوفون شروط الأهلية، والذين يعانون من اضطرابات عاطفية وسلوكية شديدة، من العيش في منازلهم ومجتمعهم بدلاً من تلقي رعاية طبية على مستوى المستشفى.

يُتاح للأفراد المسجلين في هذه البرامج الحصول على الخدمات المذكورة أعلاه، بالإضافة إلى الخدمات المذكورة هنا على النحو التالي:

يوفر برنامج **الرعاية الأسرية العلاجية للأطفال** بيئة معيشية علاجية مكثفة للطفل الذي يُظهر سلوكيات صعبة. (SEDW)

تشمل **خدمات دعم المعيشة في المجتمع (CLS)** أنشطة يقدمها موظفون مدفوعو الأجر لمساعدة البالغين المصابين بأمراض نفسية شديدة أو إعاقات نمائية على العيش باستقلالية والمشاركة الفعّالة في المجتمع. كما قد تُساعد خدمات

دعم المعيشة في المجتمع الأسر التي لديها أطفال من ذوي الاحتياجات الخاصة (مثل الإعاقات النمائية أو الاضطرابات العاطفية والسلوكية الشديدة). (تعديل خطة الولاية (iSPA)، برنامج الإعفاء من الاضطرابات العاطفية الشديدة (SEDW)، برنامج إعفاء الأطفال (CWP) وخدمات الإعفاء من وسائل دعم التأهيل ((HSW))

\*تشمل الصيدلية المحسنة الأدوية التي تُصرف دون وصفة طبية أو التي تُباع دون وصفة طبية، والتي يصفها الطبيب (مثل الفيتامينات أو شراب السعال)، والضرورية لإدارة الحالة الصحية، عندما لا تُغطي خطة التأمين الصحي Medicaid هذه الأدوية. (تعديل خطة الولاية (iSPA)، وخدمات الإعفاء من وسائل دعم التأهيل ((HSW))

\*تشمل المعدات واللوازم الطبية المحسنة/التقنيات المساعدة كلاً من الأجهزة واللوازم المكيفة غير المغطاة بخطة Medicaid الصحية أو بموارد مجتمعية أخرى. تُساعد هذه الأجهزة الأفراد على تحسين رعايتهم لأنفسهم أو تفاعلهم بشكل أفضل في أماكن سكنهم وعملهم وترفيههم. (تعديل خطة الولاية (iSPA)، وخدمات الإعفاء من وسائل دعم التأهيل ((HSW))، وبرنامج إعفاء الأطفال (CWP))

\* **التعديلات البيئية** هي تغييرات مادية في بيئة منزل الفرد تُحقق فائدة طبية أو علاجية مباشرة له. تتضمن هذه التعديلات سهولة الوصول، وتحمي الصحة والسلامة، أو تُمكن الفرد من تحقيق قدر أكبر من الاستقلالية، خاصةً للأفراد ذوي الإعاقة الجسدية. يُرجى ملاحظة أنه يجب استكشاف جميع مصادر التمويل الأخرى أولاً قبل استخدام أموال برنامج Medicaid لإجراء التعديلات البيئية. (خدمات الإعفاء من وسائل دعم التأهيل ((HSW))، وبرنامج إعفاء الأطفال (CWP))

يُقدّم برنامج دعم وتدريب الأسرة مساعدة متمحورة على الأسرة لأفرادها الذين يتعاملون مع قريب يُعاني من اضطراب نفسي شديد، أو اضطراب عاطفي وسلوكي، أو إعاقة نمائية، أو يُقدّمون له الرعاية. يُوفّر "التدريب على مهارات الأسرة" التعليم والتدريب للأسر التي تعيش مع فرد من أفرادها المؤهل لبرنامج إعفاء الأطفال (CWP) أو تُقدّم له الرعاية. (تعديل خطة الولاية (iSPA)، وخدمات الإعفاء من وسائل دعم التأهيل ((HSW))

قد تتم الموافقة على تركيب السياج مع تقديم وثائق تثبت أنه ضروري لتحقيق النتائج المحددة في خطة خدمة فردية (IPOS)، وأنه يُلبي احتياجات الطفل الصحية واحتياجات السلامة له. تُمنح الموافقة على تركيب السياج بحد أقصى 200 قدم من السياج الشبكي القياسي وبوابة واحدة. (برنامج إعفاء الأطفال (CWP))

تُساعد خدمات الإدارة المالية الأفراد الذين يختارون إدارة شؤونهم المالية بأنفسهم أو استخدام قسائم الاختيار لإدارة ميزانيتهم الخاصة بالخدمات والدعم ودفع مستحقات موفري الخدمات. (تعديل خطة الولاية (iSPA)، برنامج الإعفاء

من الاضطرابات العاطفية الشديدة (SEDW)، برنامج إعفاء الأطفال (CWP) وخدمات الإعفاء من وسائل دعم التأهيل (HSW))

تهدف خدمات السلع والخدمات إلى تعزيز سيطرة المستفيد من برنامج خدمات الإعفاء من وسائل دعم التأهيل (HSW) على ميزانيته الشخصية واستخدامها بمرونة، وذلك من خلال ترتيبات تدعم استقلاليته وتسهّل الاستخدام المبتكر للأموال لتحقيق الأهداف المحددة في خطة خدمة فردية (IPOS) عبر تحقيق قيمة أفضل أو نتائج مُحسّنة. تشمل خدمات السلع والخدمات كلاً من الخدمات والمعدات واللوازم التي لا تُقدّم عادةً من خلال برنامج خدمات الإعفاء من وسائل دعم التأهيل (HSW) أو الخطة الحكومية أو تعديل خطة الولاية (iSPA)، والتي تُلبي حاجة مُحدّدة من خلال إجراءات التخطيط المتمحور حول الشخص (PCP). (خدمات الإعفاء من وسائل دعم التأهيل (HSW))

يُقدّم برنامج المساعدة السكنية الدعم اللازم للحفاظ على نمط حياة مستقل قدر الإمكان، و/أو مساعدة الفرد في إيجاد الخيار الأنسب له. يُقدّم برنامج المساعدة السكنية الدعم في تقييم الاحتياجات والتفضيلات السكنية، والمساعدة في إيجاد وتأمين السكن، والمساعدة في الحصول على الوثائق، وتقديم الطلبات، وتأمين الدائع، وتوفير الأثاث. (تعديل خطة الولاية (iSPA))

يُقدّم برنامج التدريب على الرعاية المنزلية - لغير أفراد الأسرة تدريباً مُخصّصاً لموظفي الدعم المنزلي المدفوع أجرهم، والذين يُقدّمون الرعاية للمستفيدين المُسجّلين في أحد برامج الإعفاء. (برنامج إعفاء الأطفال (CWP)، خدمات الإعفاء من وسائل دعم التأهيل (HSW)، برنامج الإعفاء من الاضطرابات العاطفية الشديدة (SEDW))

يُقدّم برنامج التدريب على الرعاية المنزلية - لأفراد الأسرة في برنامج الإعفاء من الاضطرابات العاطفية الشديدة (SEDW) (ويُسمى أيضاً التدريب العائلي لبرنامج إعفاء الأطفال (CWP)) تدخلات علاجية وخطط دعم مُحدّدة في خطة الخدمة الفردية (IPOS)، ويتضمن تحديثات حسب الحاجة لضمان سلامة المستفيد في منزله.

تُقدّم خدمات ووسائل الدعم غير المهني خارج المنزل المساعدة لاكتساب مهارات الاعتماد على الذات، والتواصل الاجتماعي، والتكيف، أو الحفاظ عليها، أو تحسينها. (خدمات الإعفاء من وسائل دعم التأهيل (HSW))

تُعنى وسائل الدعم الصحي والسلامة الليلية بضرورة وجود شخصٍ ما حاضراً لمنع السلوكيات المُزعجة أو الخطرة أو الضارة للمستفيد خلال ساعات الليل، أو الإشراف عليها، أو إدارتها، أو توجيهها، أو الاستجابة لها. يُوصى بهذا الدعم للأفراد غير القادرين على توجيه أنفسهم، أو الذين يعانون من الارتباك، أو ضعف الإدراك، أو الذين لا تسمح لهم وظائفهم البدنية بالاستجابة بشكلٍ مناسب في حالات الطوارئ. كما يُوصى به أيضاً للمستفيدين الذين يعانون من عدم

انتظام أنماط النوم أو عدم القدرة على تنظيمها. (خدمات الإعفاء من وسائل دعم التأهيل (HSW)، برنامج إعفاء الأطفال (CWP)، برنامج الإعفاء من الاضطرابات العاطفية الشديدة (SEDW))

يُقدم **شريك دعم الوالدين** دعمًا من الأقران، إما بشكل فردي أو جماعي، للمساعدة في تحديد استراتيجيات التأقلم اللازمة للرعاية أو التعايش بنجاح مع فرد يعاني من اضطراب عاطفي أو إعاقة ذهنية/نمائية. (برنامج الإعفاء من الاضطرابات العاطفية الشديدة (SEDW))

يساعد **نظام الاستجابة الشخصية للطوارئ** الفرد على الحفاظ على استقلاليته وسلامته في منزله أو في بيئة مجتمعية. وهي عبارة عن أجهزة تُستخدم لطلب المساعدة في حالات الطوارئ. (تعديل خطة الولاية (iSPA) وخدمات الإعفاء من وسائل دعم التأهيل (HSW))

خدمات **التمريض المنزلي الخاص** هي تدخلات تمريضية متخصصة تُقدم للمستفيدين الذين تبلغ أعمارهم 21 عامًا فأكثر، بحد أقصى 16 ساعة يوميًا، لتلبية احتياجاتهم الصحية المرتبطة مباشرة بإعاقتهم النمائية. (خدمات الإعفاء من وسائل دعم التأهيل (HSW)).

تُقدم **خدمات الرعاية المؤقتة** راحة قصيرة الأجل لموفاي الرعاية الأساسيين غير المدفوع لهم أجرًا للأفراد المؤهلين للخدمات المتخصصة. توفر الرعاية المؤقتة بديلًا مؤقتًا للرعاية، إما في منزل العائلة أو في مكان آخر في المجتمع تختاره العائلة. (تعديل خطة الولاية (iSPA)، برنامج إعفاء الأطفال (CWP)، برنامج الإعفاء من الاضطرابات العاطفية الشديدة (SEDW)، وخدمات الإعفاء من وسائل دعم التأهيل (HSW))

تشمل **مساعدة بناء المهارات** الدعم والخدمات والتدريب لمساعدة الفرد على المشاركة الفعالة في المدرسة أو العمل أو العمل التطوعي أو في المجتمع، أو لتعلم المهارات الاجتماعية التي قد يحتاجها لدعم نفسه أو للتنقل في المجتمع. (تعديل خطة الولاية (iSPA))

الخدمات المتخصصة هي علاجات موسيقية أو بالخيول أو علاجات ترفيهية أو فنية أو تدليك، والتي يمكن تقديمها للمساعدة في تخفيف أعراض الحالة الصحية النفسية أو الإعاقة النمائية لدى الطفل أو إدارتها. قد تشمل الخدمات المتخصصة أيضًا تدريبًا متخصصًا للأطفال والأسر، وتوجيهًا، وإشرافًا على الموظفين، أو مراقبة أهداف البرنامج. (برنامج إعفاء الأطفال (CWP))

يوفر **التوظيف المدعوم - التوظيف المدعوم الفردي** أنشطة تدريبية تُقدم في بيئات عمل نموذجية، وقطاعات صناعية، ومجتمعية، لمجموعات من شخصين إلى ستة أشخاص من ذوي الإعاقة، بأجر لا يقل عن الحد الأدنى للأجور. يهدف تمويل هذه الخدمة إلى دعم التوظيف المدفوع الأجر المستدام واكتساب الخبرة العملية التي تُفضي إلى توظيف فردي تنافسي ومتكامل. يجب أن تُعزز خدمات التوظيف المدعوم للمجموعات الصغيرة الاندماج في مكان العمل والتفاعل بين الأشخاص ذوي الإعاقة وغير ذوي الإعاقة في تلك الأماكن. (خدمات الإعفاء من وسائل دعم التأهيل (HSW) وتعديل خطة الولاية (iSPA))

يوفر برنامج **التوظيف المدعوم - التوظيف في مجموعات صغيرة** أنشطة تدريبية تُقام في بيئات العمل والصناعات والمجتمعات المحلية النموذجية لمجموعات تتراوح بين اثنين وستة عاملين من ذوي الإعاقة، ويتقاضون الحد الأدنى للأجور على الأقل. يهدف تمويل هذه الخدمة إلى دعم التوظيف المدفوع الأجر المستدام واكتساب الخبرة العملية التي تُفضي إلى توظيف فردي تنافسي ومتكامل. يجب أن تُعزز خدمات التوظيف المدعوم للمجموعات الصغيرة الاندماج في بيئة العمل والتفاعل بين العاملين ذوي الإعاقة والأفراد غير ذوي الإعاقة في تلك الأماكن. (خدمات الإعفاء من وسائل دعم التأهيل (HSW)، تعديل خطة الولاية (iSPA))

يُعدّ **المخيم الليلي العلاجي** خدمة ترفيهية جماعية لتنمية المهارات، ويُقام في مخيم مرخص من وزارة الصحة والخدمات الإنسانية في ميتشغن، ويضم طاقماً مُدرّباً على العمل مع المستفيدين من ذوي الاضطرابات العاطفية والسلوكية. (برنامج الإعفاء من الاضطرابات العاطفية الشديدة (SEDW))

تشمل **الخدمات العلاجية** العلاج بالموسيقى أو الخيول أو الترفيه أو الفنون، والتي قد تُقدّم للمساعدة في تخفيف أعراض الحالة النفسية للطفل أو إدارتها. قد تشمل الخدمات المتخصصة أيضاً تدريباً متخصصاً للأطفال والأسر، وتوجيهها، وإشرافاً على الموظفين، أو متابعة لأهداف البرنامج. (برنامج الإعفاء من الاضطرابات العاطفية الشديدة (SEDW))

يشمل **تعديل المركبات** إجراء تعديلات أو تغييرات على السيارة أو الشاحنة التي تُعد وسيلة النقل الأساسية للمستفيد لتلبية احتياجاته الخاصة والطبية. (تعديل خطة الولاية (iSPA)، خدمات الإعفاء من وسائل دعم التأهيل (HSW)، برنامج إعفاء الأطفال (CWP))

**ملاحظة:** يحتوي دليل موفري خدمات برنامج Medicaid في ميتشغن على تعريفات كاملة للخدمات التالية، بالإضافة إلى معايير الأهلية ومؤهلات موفري الخدمات. يمكن الوصول إلى الدليل عبر الرابط التالي:

<https://www.mdch.state.mi.us/dch-medicaid/manuals/MedicaidProviderManual.pdf>

إذا كنت أحد المستفيدين من برنامج Medicaid، فقد يحق لك الحصول على خدمات طبية أخرى غير المذكورة أعلاه. يتم توفير الخدمات اللازمة للحفاظ على صحتك البدنية أو طلبها من قبل طبيب الرعاية الأولية الخاص بك. إذا كنت تتلقى خدمات منظمة الصحة النفسية لمجتمع مقاطعة ماكومب (MCCMH)، فستعمل منظمة الصحة النفسية لمجتمع مقاطعة ماكومب (MCCMH) مع طبيب الرعاية الأولية الخاص بك لتنسيق خدمات الصحة البدنية والنفسية الخاصة بك. إذا لم يكن لديك طبيب رعاية أولية، فستساعدك منظمة الصحة النفسية لمجتمع مقاطعة ماكومب (MCCMH) في العثور على طبيب.

### المساعدة المنزلية

ملاحظة: برنامج المساعدة المنزلية عبارة عن خدمة أخرى متاحة للمستفيدين من برنامج Medicaid الذين يحتاجون إلى مساعدة منزلية في أنشطة الحياة اليومية والأعمال المنزلية المعتادة. لمعرفة المزيد حول هذه الخدمة، يمكنك الاتصال برقم وزارة الصحة والخدمات الإنسانية في ميتشغن (MDHHS) أدناه، أو يمكنك الاتصال بخدمة العملاء للحصول على المساعدة. في مقاطعة ماكومب، تقدم بطلب للاستفادة من برنامج المساعدة المنزلية للبالغين عبر:

MDHHS

41227 Mound Road (S. of 18 Mile)

Sterling Hts., MI 48314

586-254-8048

### خدمات التوحد

تقدم ولاية ميتشغن مجموعة من الخدمات للأطفال الذين تم تشخيص إصابتهم باضطراب طيف التوحد (ASD). وامتياز التوحد متاح للأفراد الذين تقل أعمارهم عن 21 عامًا والذين تم تشخيص إصابتهم باضطرابات طيف التوحد (ASD) والذين يكونون مؤهلين للاستفادة من برنامج Medicaid. يوفر الامتياز "المعيار الذهبي" الحالي لعلاج اضطرابات طيف التوحد - تحليل السلوك التطبيقي أو ABA.

### ما المقصود بتحليل السلوك التطبيقي (ABA)؟

تحليل السلوك التطبيقي (ABA) عبارة عن مكثف قائم على السلوك يستخدم أساليب مختلفة لإحداث تغييرات هادفة وإيجابية في التواصل والتفاعل الاجتماعي والسلوكيات المتكررة/ التقييدية التي تعتبر نموذجية لاضطراب طيف التوحد. وهذه الخدمات مكثفة ويمكن تقديمها إما في المنزل أو في بيئة العيادة، أو في مزيج من هذه البيئات. تتطلب تدخلات تحليل السلوك التطبيقي (ABA) تدريب ومشاركة أولياء الأمور/ الأوصياء. مشاركة ولي الأمر/ موفر الرعاية في العلاج أمر بالغ الأهمية لنجاح عملية تحليل السلوك التطبيقي (ABA).

## كيف يمكن لطفلك الحصول على الخدمة؟

تبدأ العملية بفحص من قبل طبيب الرعاية الرئيسية للطفل خلال العام الماضي. ويجب أن يتضمن التقييم فحصاً/ دليلاً على الإصابة باضطراب طيف التوحد والإشارة إلى أنه تم تقييم السمع والبصر. بمجرد اكتمال هذا التقييم، يرجى الاتصال بخدمة العملاء للمساعدة بشأن كيفية المتابعة.

## الاتصال بمنظمة الصحة النفسية لمجتمع مقاطعة ماكومب (MCCMH) للحصول على الخدمات

**خدمة العملاء .....الرقم المجاني: (1-855-996-2264) MCCMH - 1-855-99**  
بالنسبة لمستخدمي الهواتف النسيية: 711

الفاكس: 586-948-0223

ساعات العمل: من الساعة 8:00 صباحاً إلى الساعة 8:00 مساءً من الاثنين إلى الجمعة (مغلق في جميع عطلات المقاطعة).

بعد ساعات العمل الرسمية العادية: اتصل بمركز الأزمات.... 586-307-9100 أو 4747 - 1-855-927-988 أو 988

## Medicaid وسائل الدعم والخدمات غير التابعة لبرنامج

بصفتنا إحدى عيادات الصحة السلوكية المجتمعية المعتمدة (CCBHC)، يمكننا تلبية احتياجاتك في مجال الصحة النفسية، وعلاج الإدمان، والرعاية الطبية والجسدية - كل ذلك في مكان واحد، بغض النظر عن التأمين. يمكن لأي شخص الحضور دون إجراء تقييم خلال الأوقات والأماكن التالية:

MCCMH East  
25401 Harper Ave.  
St. Clair Shores, MI 48081

MCCMH North  
73740 Groesbeck Hwy.  
Clinton Township, MI 48036

**الحصول على خدمات نفس اليوم:** تتوفر خدمات نفس اليوم في هذه المواقع من الاثنين إلى الجمعة، من 08:30 صباحًا إلى 3:00 مساءً.

يكون موقع MCCMH North مفتوحًا لعمليات تقديم الخدمة دون موعد مسبق حتى الساعة 5:00 مساءً أيام الأربعاء.

إذا كنت تتلقى خدمات ولم تكن مشاركًا في برنامج Medicaid أو أي تأمين آخر، فقد يُطلب منك دفع رسوم مقابل تكلفة الخدمات. سوف تعتمد الرسوم التي تدفعها على دخلك والنفقات المسموح بها.

عندما لا تكون مشاركًا في برنامج Medicaid، فإن حقوق التظلم والاستئناف الخاصة بك تختلف عن تلك الخاصة بالمستفيدين من برنامج Medicaid. اقرأ الصفحات 51-60 من هذا الكتيب بعناية للحصول على مزيد من المعلومات حول حقوق التظلم والاستئناف الخاصة بك، أو اتصل بخدمة العملاء للحصول على المساعدة.

## خدمات علاج الإدمان

تُعدّ منظمة الصحة النفسية لمجتمع مقاطعة ماكومب (MCCMH) الجهة المُعتمدة لخدمات علاج اضطراب إدمان المخدرات والكحوليات في مقاطعة ماكومب، ويتولى قسم خدمات علاج الإدمان إدارة هذه الخدمات. تتعاقد منظمة الصحة النفسية لمجتمع مقاطعة ماكومب (MCCMH) مع وكالات مجتمعية لتقديم خدمات ممولة من القطاع العام للوقاية من تعاطي المخدرات وعلاجه والتعافي منه وذلك للأشخاص المؤهلين للاستفادة من برنامج Medicaid وغيرهم في مقاطعة ماكومب ممن يستوفون شروط الحصول على خدمات العلاج الممولة من القطاع العام. بالنسبة للمستفيدين، يُقدّم قسم خدمات علاج الإدمان في منظمة الصحة النفسية لمجتمع مقاطعة ماكومب (MCCMH) الدعم القانوني للمستفيدين وحلّ شكاوى المستهلكين.

### خدمات الأشخاص الذين يعانون من اضطراب إدمان المخدرات والكحوليات (SUD)

تسرد هذه الصفحة والصفحة التالية لها خدمات علاج اضطرابات إدمان المخدرات والكحوليات التي يغطيها برنامج Medicaid والتي قد تكون متاحة لك. تذكر أنك لن تكون مؤهلاً لجميع الخدمات المدرجة - ستعتمد الخدمات التي ستلتاها على احتياجاتك الفردية. يجب أن تفي بالمعايير **الضرورية طبيًا** لأي خدمات تغطيها Medicaid. وتعني الضرورة الطبية أن الخدمة ضرورية لإدارة مشكلة طبية محددة.

ويغطي برنامج Medicaid خدمات علاج إدمان المخدرات والكحوليات المدرجة أدناه. هذه الخدمات متاحة من خلال قسم خدمات علاج الإدمان في منظمة الصحة النفسية لمجتمع مقاطعة ماكومب (MCCMH):

يُقدّم **العلاج الدوائي المُساعد (MAT)** للأفراد الذين يعانون من اضطراب تعاطي الكحول أو اضطراب تعاطي المواد الأفيونية لدعم تعافيتهم، ويخضع هذا العلاج للمراقبة الطبية، ويمكن دمجه مع الخدمات والدعم السريري.

يُقدّم **العلاج الدوائي لاضطرابات تعاطي المواد الأفيونية (MOUD)** للأفراد الذين يعانون من اضطراب تعاطي المواد الأفيونية. وتخضع هذه الخدمة للمراقبة من قِبل طاقم طبي وتمريضي، ويمكن دمجها مع الخدمات والدعم السريري.

يُقدّم برنامج **التدريب على التعافي من الأقران** خدمة تُساعد الفرد في عملية تعافيه من خلال إزالة العوائق والمساعدة في وضع خطة التعافي وتقليل احتمالية الانتكاس.

يُعدّ برنامج **الرعاية الصحية المنزلية لاضطرابات تعاطي المواد** خدمة من خدمات الرعاية الصحية الأولية لإدارة وتنسيق الرعاية (كان يُشار إليه سابقًا باسم "الرعاية الصحية المنزلية للمواد الأفيونية" [OHH]). تهدف هذه الخدمة إلى ضمان انتقال سلس للرعاية وربط المستفيدين المؤهلين بالخدمات السريرية والاجتماعية اللازمة.

يُحدد برنامج الوصول والفحص الخاص باضطراب إدمان المخدرات والكحوليات الحاجة إلى خدمات علاج الإدمان، ويساعد في الوصول إلى الخدمات وموفري الخدمات المناسبين.

//يُعدّ **مركز التواصل الخاص باضطراب إدمان المخدرات والكحوليات (EC)** مساحة آمنة للأفراد الذين يمرون بأزمة تحت تأثير الكحول أو المخدرات. يمكن للأفراد البقاء في المركز لمدة تصل إلى 23 ساعة. خلال فترة إقامتهم، تتوفر لهم خدمات الاستحمام، وغسيل الملابس، والوجبات الخفيفة، بالإضافة إلى مرشدين متخصصين في التعافي من الإدمان، والذين سيربطونهم بخدمات العلاج والتعافي وغيرها من موارد المجتمع. للوصول إلى المركز، يمكن للأفراد

الاتصال بخط الأزمات التابع لمنظمة الصحة النفسية لمجتمع مقاطعة ماكومب (MCCMH) على مدار الساعة لإجراء الفحص على الرقم 9100-307-586.

يُعدّ برنامج العلاج المكثف/المعزز للمرضى الخارجيين (IOP أو EOP) الخاص باضطراب إدمان المخدرات والكحوليات مستوىً من الرعاية يوفر خدمات أكثر أسبوعياً، وقد يشمل برامج نهائية أو مسائية.

يشمل علاج الإدمان الخارجي الخاص باضطراب إدمان المخدرات والكحوليات جلسات علاجية فردية وعائلية وجماعية.

أما علاج الإدمان الداخلي الخاص باضطراب إدمان المخدرات والكحوليات فهو خدمة علاجية مكثفة تتضمن مبيتاً في منشأة مرخصة مزودة بكادر طبي.

إدارة أعراض الانسحاب هي عملية سريرية أو تحت إشراف طبي تساعد الأفراد على التوقف بأمان عن تعاطي المخدرات أو الكحول مع تخفيف الألم والانسحاب وأعراض الانسحاب الخطيرة.

إذا كنت ترغب في التعرف على خدمات علاج اضطراب إدمان المخدرات والكحوليات (SUD)، فاتصل بخدمة العملاء على الرقم الموجود أسفل هذه الصفحة. إذا كنت ترغب في حل مشكلة تتعلق بخدمات علاج اضطراب إدمان المخدرات والكحوليات (SUD) الخاصة بك، فاتصل بمكتب مقاطعة ماكومب لإدمان المخدرات والكحوليات (MCOSA) عبر الرقم 586-469-5278.

**الاتصال للحصول على خدمات اضطراب إدمان المخدرات والكحوليات (SUD)**

**خدمة العملاء ..... الرقم المجاني: (1-855-996-2264) 1-855-99-MCCMH**

**بالنسبة لمستخدمي الهواتف النصية: 711**

**الفاكس: 586-948-0223**

ساعات عمل خدمة العملاء: من 8:00 صباحاً إلى 8:00 مساءً من الاثنين إلى الجمعة (مغلق في جميع العطلات الرسمية). دعم الأزمات خارج ساعات العمل: مركز الأزمات 9100-307-586 أو 1-855-927-4747 أو 988.

**تذكير:** تم تجهيز جميع مكاتب منظمة الصحة النفسية لمجتمع مقاطعة ماكومب (MCCMH) بخدمات الترجمة الهاتفية لأولئك الذين لا تكون اللغة الإنجليزية هي أفضل لغة يستخدمونها. إذا كنت تعاني من الصمم أو ضعف السمع، فاتصل بمركز ترحيل الاتصالات في ميتشغن على الرقم 711 للوصول إلى أي مكتب تابع لمنظمة الصحة النفسية لمجتمع مقاطعة ماكومب (MCCMH).

**مكتب مقاطعة ماكومب لإدمان المخدرات والكحوليات MCOSA ..... 586-469-5278**  
19800 Hall Road, Clinton Township 48038

## الخدمات الإضافية

قد تكون هذه الخدمات ووسائل الدعم التي توفرها منظمة الصحة النفسية لمجتمع مقاطعة ماكومب (MCCMH)، بالإضافة إلى الخدمات التي يغطيها برنامج Medicaid متاحة لك.

**تذكير:** تم تجهيز هذه المكاتب بخدمات الترجمة الهاتفية لأولئك الذين لا تكون اللغة الإنجليزية هي أفضل لغة يستخدمونها. إذا كنت تعاني من الصمم أو ضعف السمع، فاتصل بمركز ترحيل الاتصالات في ميتشغن على الرقم 711 للوصول إلى أي مكتب تابع لمنظمة الصحة النفسية لمجتمع مقاطعة ماكومب (MCCMH).

**مراكز الاستقبال التي يديرها المستهلك:** يتم تشغيل مراكز الاستقبال من قبل الأقران. وهي تقدم المساعدة في الطعام والملبس والتنشئة الاجتماعية والإسكان والدعم لبدء العلاج الصحي السلوكي أو الحفاظ عليه. والمشاركة حرة وطوعية. لست بحاجة إلى أن تكون جزءًا من أي علاج أو خدمة أخرى للذهاب إلى مراكز الاستقبال.

Liberties Inc. 586-777-8094

34051 Gratiot Avenue, Suite 204, Clinton Township 48035

ساعات العمل: قد تختلف؛ يرجى الاتصال بالموقع للحصول على معلومات محددة حول ساعات العمل والأنشطة.

بعد ساعات العمل الرسمية: مركز الأزمات ..... 586 307-9100 أو 1-855-927-4747 أو 988

**برنامج إعالة دعم العائلة:** توفر مدفوعات إعالة دعم العائلة المساعدة المالية للعائلات التي لديها أطفال يشاركون في برامج التعليم الخاص للتوحد (AI)، والإعاقات المتعددة الشديدة (SXI)، وبعض الأطفال المشاركين في برامج الإعاقة المعرفية (CI). يساعد منسق إعالة دعم العائلة في منظمة الصحة النفسية لمجتمع مقاطعة ماكومب (MCCMH) في عملية تقديم الطلب. يتم دفع مدفوعات إعالة دعم العائلة مباشرة من قبل وزارة الصحة والخدمات البشرية.

منسق إعالة دعم العائلة ..... 7060-469-586

6555 15 Mile Road, Sterling Heights 48312

ساعات العمل الرسمية: من 8:30 صباحًا إلى 5 مساءً. من الاثنين إلى الجمعة

بعد ساعات العمل الرسمية المعتادة: مركز الأزمات ..... 586-307-9100 أو 1-855-927-4747 أو 988

**مشروع PATH للإسكان:** برنامج PATH عبارة عن برنامج ممول بمنحة يوفر خدمات التوعية في الشوارع في مقاطعتي ماكومب وأوكلاوند. ويعمل برنامج PATH بالتعاون مع شركاء المجتمع لربط الأفراد الذين يعانون من التشرد في الشارع والذين يعانون من مرض نفسي خطير بوسائل الدعم والخدمات.

ويساعد برنامج PATH المشاركين المؤهلين من خلال وسائل الدعم والخدمات بما في ذلك الإسكان والصحة البدنية والنفسية وعلاج إدمان المخدرات والكحوليات. لمعرفة المزيد حول برنامج PATH، اتصل بـ:

**برنامج PATH التابع لشبكة الإسكان المجتمعي (مركز موارد الإسكان) 248-269-1335 .....**

**تقييم الوضع في دار المسنين:** تقييم الصحة النفسية مطلوب بموجب القانون لأي شخص يدخل دارًا لرعاية المسنين. ويتم توفير هذه التقييمات من قبل موظفي منظمة الصحة النفسية لمجتمع مقاطعة ماكومب (MCCMH) المتخصصين في الخدمات المقدمة لكبار السن. إذا كانت هناك حاجة للعلاج، فقد يتم توفيره من قبل منظمة الصحة النفسية لمجتمع مقاطعة ماكومب (MCCMH) أو من قبل موفر رعاية آخر تختاره العائلة. وتقوم دار رعاية المسنين بالترتيب لإجراء التقييم.

**التقييم والخدمات المتخصصة بموجب القانون الشامل لتسوية الميزانية (OBRA) 586-469-7792....**  
عنوان البريد الإلكتروني: obraoffice@mccmh.net .....

15 Mile Road; Sterling Heights; 48312 6555

ساعات العمل الرسمية: من 8:30 صباحًا إلى 4:30 مساءً من الاثنين إلى الجمعة التقييمات عن طريق الموعد.

**خدمات مستكشف المحاربين القدامى:** يتواصل مستكشف المحاربين القدامى مع قدامى المحاربين وعائلاتهم، ويدعم قدامى المحاربين أثناء تنقلهم بين الخدمات وموارد المجتمع. ويوفر مستكشف المحاربين القدامى المعلومات والتقييمات والصلات والمساعدة في الوصول إلى الموارد الفيدرالية والتابعة للولاية والمحلية المخصصة للمحاربين القدامى، كما يساعد قدامى المحاربين على بناء مهارات الدعم الذاتي. لست بحاجة إلى أن تكون مؤهلاً لخدمات منظمة الصحة النفسية لمجتمع مقاطعة ماكومب (MCCMH) الأخرى لتلقي الخدمات من مستكشف المحاربين القدامى.

**خدمات مستكشف المحاربين القدامى 2264-996-855-1 .....**

عنوان البريد الإلكتروني: veteran.navigator@mccmh.net.....  
43740 N. Groesbeck; Clinton Township; 48036

ساعات العمل الرسمية: عن طريق حجز موعد، في العيادة أو في المجتمع.

## الخدمات المستثناة

يخبرك هذا القسم بأنواع الخدمات التي تستثنيتها منظمة الصحة النفسية لمجتمع مقاطعة ماكومب (MCCMH). ويعني المصطلح "مستثنى" أن منظمة الصحة النفسية لمجتمع مقاطعة ماكومب (MCCMH) لا تدفع مقابل هذه الخدمات.

ولن تدفع منظمة الصحة النفسية لمجتمع مقاطعة ماكومب (MCCMH) مقابل الخدمات المستثناة المدرجة في هذا القسم (أو في أي مكان آخر في كتيب الأعضاء هذا). لن يدفع برنامج Michigan Medicaid نظير هذه الخدمات أيضًا. إذا كنت تعتقد أنه ينبغي علينا الدفع نظير خدمة ليست مغطاة، يمكنك تقديم استئناف. للحصول على معلومات حول تقديم الاستئناف، راجع الصفحة 51.

بالإضافة إلى أي استثناءات أو قيود موصوفة في أي مكان آخر في هذا الكتيب، فإن العناصر والخدمات التالية لا يغطيها برنامج Medicaid أو منظمة الصحة النفسية لمجتمع مقاطعة ماكومب (MCCMH):

- الوخز بالإبر
- الوسائل العلاجية والعناصر والأدوية الطبية والجراحية التجريبية الوسائل العلاجية والعناصر التجريبية هي تلك التي لا يقبلها المجتمع الطبي بشكل عام، بما في ذلك استخدام الأدوية أو الوسائل العلاجية خارج نطاق الاستخدام المحدد لها في نشر الدواء.
- برامج يوم الشيخوخة
- العلاج النفسي الفسيولوجي للفرد والذي يتضمن تدريب الارتجاع البيولوجي (من أي نوع أو فئة)
- استشارات الزواج
- الوجبات (باستثناء ما قد يتم توفيره في بيئة العلاج)
- خدمات المعالجة الطبيعية، والمعروفة أيضًا باسم خدمات المعالجة المثلية (أي استخدام العلاجات الطبيعية أو البديلة)
- الخدمات غير الطارئة التي يتم توفيرها لقدامى المحاربين في منشآت شؤون قدامى
- الإرشاد الرعوي/ التوجيه الروحي
- الخدمات التي لا تعتبر "ضرورية طبيًا"، وفقًا لمعايير برنامج Michigan Medicaid
- الخدمات والموارد المتاحة لك من مصادر أخرى، بما في ذلك، على سبيل المثال لا الحصر، النظام الدراسي أو التأمين الخاص أو مصادر أخرى. يعد برنامج Medicaid، بموجب القانون، جهة الدفع الأخيرة.
- رسوم خدمات الهاتف/ الإنترنت
- أي خدمة أو وسيلة دعم أخرى لا يغطيها برنامج Medicaid.

## الرعاية الصحية البدنية المقدمة لك

إذا تلقيت برنامج Medicaid، فقد يحق لك الحصول على خدمات طبية أخرى غير مدرجة من قبل. الخدمات الضرورية للحفاظ على صحتك الجسدية يتم توفيرها أو طلبها من قبل طبيب الرعاية الرئيسية المعالج لك. إذا تلقيت خدمات من منظمة الصحة النفسية لمجتمع مقاطعة ماكومب (MCCMH)، فستعمل منظمة الصحة النفسية لمجتمع مقاطعة ماكومب (MCCMH) مع طبيب الرعاية الرئيسية المعالج لك لتنسيق خدمات الصحة البدنية والسلوكية الخاصة بك. إذا لم يكن لديك طبيب رعاية رئيسية، فسوف تساعدك منظمة الصحة النفسية لمجتمع مقاطعة ماكومب (MCCMH) في العثور على موثر.

## خدمات خطة الرعاية الصحية التابعة لبرنامج Medicaid

إذا كنت مسجلاً في خطة الرعاية الصحية التابعة لبرنامج Medicaid، فإن الأنواع التالية من خدمات الرعاية الصحية تكون متاحة لك عندما تتطلب حالتك الطبية استخدامها:

- |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <ul style="list-style-type: none"> <li>• الإسعاف</li> <li>• المعالجة اليدوية</li> <li>• زيارات الطبيب</li> <li>• تنظيم العائلة</li> <li>• الفحوصات الطبية</li> <li>• الوسائل المساعدة على السمع</li> <li>• علاج السمع والكلام</li> <li>• الرعاية الصحية في المنزل</li> <li>• التحصينات (الحقن)</li> <li>• الاختبارات المعملية والأشعة السينية</li> <li>• الإمدادات الطبية</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• الدواء</li> <li>• الصحة النفسية (بحد أقصى 20 زيارة في العيادات الخارجية)</li> <li>• الرعاية في دور المسنين</li> <li>• العلاج البدني والمهني</li> <li>• رعاية ما قبل الولادة ورعاية الولادة</li> <li>• الجراحة</li> <li>• النقل لحضور المواعيد الطبية</li> <li>• طب العيون</li> </ul> |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|

إذا كنت مشاركاً بالفعل في إحدى الخطط الصحية (انظر الصفحة 49)، يمكنك الاتصال بخطة الرعاية الصحية مباشرةً لمزيد من المعلومات حول الخدمات المذكورة أعلاه. إذا لم تكن مسجلاً في خطة صحية أو لا تعرف اسم خطة الرعاية الصحية التي تشارك بها، يمكنك الاتصال بخدمة العملاء للحصول على المساعدة.

## تنسيق الرعاية

لتحسين جودة الخدمات، تريد منظمة الصحة النفسية لمجتمع مقاطعة ماكومب (MCCMH) تنسيق رعايتك مع موفر الرعاية الطبية الذي يهتم بصحتك البدنية. إذا كنت تتلقى خدمات إدمان المخدرات والكحوليات، ينبغي تنسيق رعايتك الصحية النفسية مع تلك الخدمات.

إن التنسيق مع جميع الموفرين المشاركين في علاجك يحسن فرصك في التعافي وتخفيف الأعراض وتحسين الوظائف. لذلك، فإننا نشجعك على التوقيع على نموذج "الكشف عن المعلومات" حتى يمكن مشاركة هذه المعلومات. إذا لم يكن لديك طبيب وتحتاج إلى طبيب، فاتصل بخدمة العملاء وسنساعدك في الحصول على موفر طبي.

## المشاركة في برنامج Medicaid

إذا كنت ترغب في المشاركة في برنامج Medicaid، أو التعرف على خطط الرعاية الصحية التابعة لبرنامج Medicaid المختلفة في مقاطعة ماكومب، أو إذا كنت ترغب في تغيير خطة الرعاية الصحية التابعة لبرنامج Medicaid الخاصة بك، فاتصل بـ Michigan Enrolls: 1-888-367-6557.

إذا لم يكن لديك تأمين ونعتقد أنك قد تكون مؤهلاً للاستفادة من برنامج Medicaid، فستطلب منظمة الصحة النفسية لمجتمع مقاطعة ماكومب (MCCMH) منك التقدم بطلب للاشتراك به، و/أو قد نساعدك على القيام بذلك.

## الإنفاق في برنامج Medicaid

قد يتأهل بعض الأشخاص الذين قد يكون دخلهم الشهري مرتفعاً جداً بحيث لا يتأهلون لبرنامج Medicaid إذا كانت لديهم نفقات طبية شهرية مرتفعة. وفي هذه الحالة، يتم تطبيق خصم يُعرف باسم خصم "الإنفاق". في خصم الإنفاق، يتم خصم النفقات الطبية التي تتكبدها خلال الشهر من دخلك خلال ذلك الشهر. إذا كان الدخل المتبقي يفي بمستوى أهلية برنامج Medicaid في الولاية، فأنت مؤهل للحصول على امتيازات Medicaid لبقية الشهر،

لمعرفة ما إذا كنت مؤهلاً للاستفادة من برنامج Medicaid باستخدام خصم الإنفاق، اتصل بمكتب وزارة الصحة والخدمات البشرية المحلي للحصول على مزيد من المعلومات.

## خطط الرعاية الصحية التابعة لبرنامج Medicaid

في مقاطعة ماكومب، تخدم هذه الخطط الصحية الأشخاص الذين يستفيدون من برنامج Medicaid. إذا لم تكن متأكدًا من الخطة الصحية التي تغطيها، فابحث على ظهر بطاقة MIHealth الخاصة بك للتعرف على اسم ورقم خطة الرعاية الصحية التي تشارك بها.

إذا كنت مشمولاً بخطة من خطط الرعاية الصحية التابعة لبرنامج Medicaid، فلديك حقوق تتعلق بالمعلومات وحقوق تتعلق بالاستئناف وحقوق أخرى تتعلق بالخدمات التي تقدمها الخطة الصحية التي تشارك بها. وهذه الحقوق منفصلة عن الحقوق التي تتمتع بها أثناء تلقيك للخدمات من منظمة الصحة النفسية لمجتمع مقاطعة ماكومب (MCCMH) بل وتضاف إليها. إذا كانت لديك أسئلة حول الخدمات الإضافية التي تغطيها خطة الرعاية الصحية التابعة لبرنامج Medicaid التي تشارك بها، فاتصل بوحدة خدمات العملاء الخاص بالخطة الصحية التي تشارك بها على الرقم المتاح لك.

### **Meridian Health Plan of Michigan**

1 Campus Martius Suite 700  
Detroit, MI 48226  
313-324-3700  
1-888-437-0606  
<http://www.mhplan.com>

### **Aetna Better Health of Michigan**

28588 CHESNEE HWY  
SUITE 380B  
Kalamazoo, MI 48034  
1-866-316-3784  
<http://www.aetnabetterhealth.com/Michigan>

### **Molina Healthcare of Michigan**

880 W. Long Lake  
Road Troy, MI 48098  
248-925-1700  
1-888-898-7969  
<http://www.molinahealthcare.com>

### **Blue Cross Complete of Michigan**

4000 Town Center Suite 1300  
Southfield, MI 48075  
1-800-228-8554  
<http://www.bluecrosscomplete.com>

### **Priority Health Choice**

1231 E. Beltline NE  
Grand Rapids, MI 49525-4501 (616)  
942-0954  
1-888-975-8102  
<http://priorityhealth.com>

### **HAP CareSource**

1414 E Maple Rd. Troy, MI 48085  
1-833-230-2053  
<http://www.hapcaresource.com>

### **United Healthcare Community Plan**

3000 Town Center, Suite  
1400 Southfield, MI 48075  
1-800-903-5253  
<http://www.uhccommunityplan.com>

### **McLaren Health Plan**

G-3245 Beecher Road  
Flint, MI 48532  
1-888-327-0671  
<http://www.mclarenhealthplan.org>

تم تحديث القائمة بواسطة وزارة الصحة والخدمات الإنسانية في ولاية ميشيغان (MDHHS) في 2025/10/1. للحصول على أحدث قائمة، انتقل إلى الموقع:

[https://www.michigan.gov/documents/mdch/MHP\\_Service\\_Area\\_Listing\\_326102\\_7.pdf](https://www.michigan.gov/documents/mdch/MHP_Service_Area_Listing_326102_7.pdf)

## التغييرات في خطط الرعاية الصحية

تتغير خطط الرعاية الصحية التابعة لبرنامج Medicaid بشكل دوري. للحصول على أحدث المعلومات حول خدمات Medicaid وخطط الرعاية الصحية التابعة لبرنامج Medicaid، أو إذا كانت لديك أسئلة حول تغطية Medicaid الخاصة بك، فاتصل بخط مساعدة Medicaid: 1-800-642-3195.

## تغطية خطة Healthy Michigan

خطة Healthy Michigan هي شكل من أشكال برنامج Medicaid تغطي الأشخاص الذين يكسبون دخلاً يصل إلى 133 بالمائة من مستوى الفقر الفيدرالي. تغطي خطة Healthy Michigan الامتيازات الصحية الأساسية بما في ذلك: خدمات المرضى المتنقلة، وخدمات الطوارئ، ودخول المستشفى، ورعاية الأمومة وحديثي الولادة، وخدمات علاج الصحة النفسية واضطرابات إدمان المخدرات والكحوليات، بما في ذلك العلاج الصحي السلوكي، والأدوية الموصوفة، وخدمات وأجهزة التأهيل وإعادة التأهيل، والخدمات المعملية، والخدمات الوقائية وخدمات السلامة، وإدارة الأمراض المزمنة، وخدمات طب الأطفال، بما في ذلك رعاية الفم وطب العيون. تغطي خطة Healthy Michigan الخدمات الأخرى الضرورية طبياً حسب الضرورة.

هناك ثلاث طرق للمقيمين في ولاية ميتشغن للتقدم بطلب للاستفادة من خطة Healthy Michigan:

- التقديم عبر الإنترنت عبر الموقع [www.michigan.gov/healthmyplan/](http://www.michigan.gov/healthmyplan/)
- التقديم عبر الرقم المجاني عن طريق الهاتف على الرقم 789-5610 (855)
- التقديم بشكل شخصي وجهًا لوجه في مكتب وزارة الصحة والخدمات الإنسانية (DHHS).

تذكر ما يلي! تغطية خطة Healthy Michigan هي شكل من أشكال برنامج Medicaid. عندما ترى "Medicaid" مستخدماً في هذا الكتيب، فإنه ينطبق أيضاً على تغطية Healthy Michigan.

## MI Health Link

برنامج MI Health Link عبارة عن برنامج يوفر خدمات منسقة تتعلق بالأمور الطبية والسلوكية واضطراب إدمان المخدرات والكحوليات للمقيمين في مقاطعة ماكومب والذين يخضعون لتغطية برنامجي Medicare و Medicaid. قد تكون مؤهلاً للاستفادة من خطة MI Health Link في الحالات التالية:

كنت تعيش في مقاطعة ماكومب

- اخترت المشاركة في برنامج MI Health Link
- كنت مشاركاً في Part A و Part B و Part D من برنامج Medicare
- كنت مؤهلاً للحصول على امتيازات خطة Michigan Medicaid الكاملة (دون خصم "إنفاق" أو أي خصومات).
- لم تكن مشاركاً في برنامج تنازل MI Choice أو برنامج الرعاية الشاملة الحصرية لكبار السن. (PACE).

للأسئلة حول الاشتراك أو إلغاء الاشتراك في برنامج MI Health Link، اتصل على Michigan Enrolls على: 1-800-975-7630، من الاثنين إلى الجمعة، من 8 صباحاً إلى 7 مساءً. يجب على المستخدمين الذين يعانون من الصمم أو ضعف السمع الاتصال على الرقم 1-888-263-5897.

إذا كنت عضوًا في MI Health Link في مقاطعة ماكومب، فهذا الدليل ليس دليل الخدمة الذي ينطبق عليك. تختلف حقوقك والتزاماتنا تجاهك إذا كنت مسجلًا في MI Health Link. إذا كنت عضوًا في MI Health Link، فاطلب من الطبيب المعالج لك أن يعطيك نسخة من "دليل خدمات الصحة السلوكية لأعضاء MI Health Link" بدلاً من هذا الكتيب.

## حل المخاوف المتعلقة بالخدمات التي تتلقاها

### التظلمات

يحق لك أن تقول إنك غير راضٍ عن الخدمات أو وسائل الدعم التي تحصل عليها أو عن الموظفين الذين يقدمونها، من خلال تقديم "تظلم". يمكنك تقديم تظلم في أي وقت عن طريق الاتصال بمنسق الإجراءات القانونية في منظمة الصحة النفسية لمجتمع مقاطعة ماكومب (MCCMH) أو زيارته أو مراسلته. تتوفر المساعدة في عملية الإيداع عن طريق الاتصال بمنسق الإجراءات القانونية في منظمة الصحة النفسية لمجتمع مقاطعة ماكومب (MCCMH) على الرقم 586-469-7795 أو خدمة العملاء على الرقم (1-855-996-2264) (1-855-99-MCCMH). في معظم الحالات، سيتم حل شكاواك في غضون 90 يومًا تقويميًا من تاريخ تلقي منظمة الصحة النفسية لمجتمع مقاطعة ماكومب (MCCMH) لتظلمك. ستحصل على معلومات مفصلة حول عمليات التظلم والاستئناف عند بدء الاستفادة من الخدمات لأول مرة ثم مرة أخرى كل عام. يمكنك طلب هذه المعلومات في أي وقت عن طريق الاتصال بخدمة العملاء.

### الاستئنافات

سيتم إعلامك عند اتخاذ قرار يرفض طلبك للحصول على الخدمات أو يقلل أو يعلق أو ينهي الخدمات التي تتلقاها بالفعل. يسمى هذا الإشعار "القرار السلبي للامتيازات". لديك الحق في تقديم "استئناف" عندما لا توافق على مثل هذا القرار. إذا كنت ترغب في طلب استئناف، فسيتعين عليك القيام بذلك في غضون 60 يومًا تقويميًا من تاريخ القرار السلبي للامتيازات.

يمكنك طلب الاستئناف المحلي عن طريق الاتصال بمنسق الإجراءات القانونية في منظمة الصحة النفسية لمجتمع مقاطعة ماكومب (MCCMH) على الرقم 586-469-7795 أو خدمة العملاء على الرقم (1-855-996-2264) (1-855-99-MCCMH).

ستتاح لك الفرصة لتقديم معلومات تدعم استئنافك، وأن يكون لديك شخص يتحدث نيابة عنك فيما يتعلق بالاستئناف إذا كنت ترغب في ذلك.

في معظم الحالات، سيتم إنهاء الاستئناف الخاص بك في غضون 30 يومًا تقويميًا أو أقل. إذا طلبت "الاستئناف المعجل" (الاستئناف السريع) واستوفيت متطلباته، فسيتم البت في الاستئناف الخاص بك في غضون 72 ساعة بعد استلامنا لطلبك. في جميع الحالات، يجوز أن تقوم منظمة الصحة النفسية لمجتمع مقاطعة ماكومب (MCCMH) بتمديد الوقت لحل الاستئناف الخاص بك بمقدار 14 يومًا تقويميًا إذا طلبت تمديدًا، أو إذا كان بإمكان منظمة الصحة النفسية لمجتمع مقاطعة ماكومب (MCCMH) إظهار أن هناك حاجة إلى معلومات إضافية وأن التأخير يضمن مصلحتك القصوى. يمكنك طلب المساعدة من خدمة العملاء لتقديم استئناف.

### الولاية في العادلة الاستماع جلسات

يجب عليك إكمال استئناف محلي قبل أن تتمكن من تقديم جلسة استماع عادلة في الولاية. ومع ذلك، إذا فشلت منظمة الصحة النفسية لمجتمع مقاطعة ماكومب (MCCMH) في الالتزام بمتطلبات الإشعار والتوقيت، فسيتم اعتبارك قد استنفدت عملية الاستئناف المحلية. يمكنك طلب جلسة استماع عادلة في الولاية في ذلك الوقت.

لا يمكنك طلب جلسة استماع عادلة في الولاية إلا بعد تلقي إشعار بتأييد قرار الخدمة الذي قمت باستئنافه. يمكنك أيضًا طلب جلسة استماع عادلة في الولاية إذا لم تحصل على إشعار وقرار بشأن الاستئناف في الإطار الزمني المطلوب. هناك حدود زمنية للوقت الذي يمكنك فيه تقديم استئناف بمجرد تلقيك قرارًا بشأن الاستئناف المحلي الخاص بك.

### استمرارية الامتيازات

إذا كنت تتلقى خدمة Michigan Medicaid التي تم تخفيضها أو إنهاؤها أو تعليقها قبل تصريح الخدمة الحالي الخاص بك، وقمت بتقديم استئنافك في غضون **10 أيام تقويمية** (وفقًا للتعليمات الواردة في إشعار القرار السلبي للامتيازات)، فقد تستمر في تلقي نفس مستوى الخدمة (الخدمات) أثناء انتظار الاستئناف الداخلي الخاص بك. وستحتاج إلى أن تذكر في طلب الاستئناف أنك تطلب استمرار خدماتك (خدماتك).

إذا استمرت الامتيازات الخاصة بك وتم رفض الاستئناف الذي تقدمت به، فسيكون لديك أيضًا الحق في طلب استمرار الامتيازات الخاصة بك أثناء انتظار جلسة الاستماع العادلة في الولاية إذا طلبت عقد مثل تلك الجلسة في غضون **10 أيام تقويمية**. وستحتاج إلى أن تذكر في طلب جلسة الاستماع العادلة في الولاية أنك تطلب استمرار خدماتك.

إذا كانت الامتيازات الخاصة بك، يمكنك الاستمرار في الحصول على الخدمة إلى أن يحدث أي مما يلي: (1) تقوم بسحب الاستئناف أو طلب جلسة الاستماع العادلة في الولاية؛ أو (2) تقرر جميع الكيانات التي تلقت الاستئناف الذي تقدمت به.

ملاحظة: في حالة استمرار الامتيازات الخاصة بك لأنك استخدمت هذه العملية، فقد يُطلب منك سداد تكلفة أي خدمات تلقيتها أثناء انتظار الاستئناف الخاص بك إذا كان القرار النهائي يؤيد رفض طلبك المتعلق بالتغطية أو بدفع تكلفة الخدمة. تحدد سياسة الولاية ما إذا كان سيُطلب منك سداد تكلفة أي امتيازات مستمرة أم لا.

### العيادة المعتمدة للصحة السلوكية المجتمعية (CCBHC)

ينطبق هذا القسم على الأفراد الذين يتلقون خدمات العيادة المعتمدة للصحة السلوكية المجتمعية (CCBHC) في منظمة الصحة النفسية لمجتمع مقاطعة ماكومب (MCCMH). يُسمى الإشعار الخاص بخدمات العيادة المعتمدة للصحة السلوكية المجتمعية (CCBHC) "إشعار قرار الإجراء السلبي". عندما يتم تعليق أو إنهاء أو تقليص خدمات و/أو دعم العيادة المعتمدة للصحة السلوكية المجتمعية (CCBHC) المصروح بها حاليًا، سترسل منظمة الصحة النفسية لمجتمع مقاطعة ماكومب (MCCMH) إليك إشعارًا كتابيًا بالتغيير قبل **30 يومًا تقويميًا** على الأقل من تاريخ سريان الإجراء.

سترسل منظمة الصحة النفسية لمجتمع مقاطعة ماكومب (MCCMH) إشعارًا كتابيًا بقرارات الموافقة على الخدمة (بما في ذلك رفض الخدمة) في غضون **14 يومًا تقويميًا** من تاريخ تقديم طلب الخدمة. في حالة الرفض، سيتم تقديم القرار في إشعار قرار الإجراء السلبي.

بالإضافة إلى ذلك، إذا لم تبدأ منظمة الصحة النفسية لمجتمع مقاطعة ماكومب (MCCMH) بتقديم خدماتها خلال **14 يومًا تقويميًا** من تاريخ البدء المتفق عليه خلال اجتماع التخطيط المتمحور حول الشخص (PCP)، فسيتم إرسال إشعار كتابي بقرار الإجراء السلبي.

في حال لجوئكم إلى آلية تسوية المنازعات المحلية، ستُبلغكم منظمة الصحة النفسية لمجتمع مقاطعة ماكومب (MCCMH) كتابيًا بنتيجة هذه الآلية خلال 45 يومًا، أو 72 ساعة في حال طلبكم استئنافًا سريعًا. يُسمى هذا الإشعار "إشعار التسوية".

يُوضح لكم إشعار التسوية حقكم في طلب اللجوء إلى آلية تسوية المنازعات البديلة التابعة لوزارة الصحة والخدمات الإنسانية في ميتشغن (MDHHS). لا تشترط هذه الآلية موافقة الطرفين (أنت ومنظمة الصحة النفسية لمجتمع مقاطعة ماكومب (MCCMH)) قبل بدء الإجراءات. يمكنكم (أو ممثلكم المُفوض، إن وُجد) طلب بدء الإجراءات خلال 10 أيام تقويمية من تاريخ استلام إشعار التسوية.

يحق لكم سحب استئنافكم في أي وقت خلال عملية الاستئناف المحلي/المراجعة الداخلية، أو خلال عملية تسوية المنازعات البديلة التابعة لوزارة الصحة والخدمات الإنسانية في ميتشغن. وستقبل منظمة الصحة النفسية لمجتمع مقاطعة ماكومب (MCCMH) طلب السحب.

**مستفيدو برنامج Medicaid - استئناف العيادة المعتمدة للصحة السلوكية المجتمعية (CCBHC) وجلسة الاستماع الإدارية للولاية**

يحق لمستفيدي برنامج Medicaid طلب جلسة استماع للطعن في أي إجراء سلبي يتعلق برفض أو تخفيض أو تعليق أو إنهاء استحقاقات/خدمات Medicaid بموجب قانون الضمان الاجتماعي ولوائحه الفيدرالية الواردة في الجزء الفرعي هـ من المادة 42 من قانون اللوائح الفيدرالية 431. لدى منظمة الصحة النفسية لمجتمع مقاطعة ماكومب (MCCMH) سياسات وإجراءات مكتوبة لمعالجة هذا الأمر. يمكن الاطلاع على جميع سياسات منظمة الصحة النفسية لمجتمع مقاطعة ماكومب (MCCMH) في دليل السياسات على موقعنا الإلكتروني [www.mccmh.net](http://www.mccmh.net)

يوفر الجزء المتبقي من هذا القسم معلومات مفصلة حول كيفية تحقيق أقصى استفادة من حقوق التظلم والاستئناف والرأي الثاني عند استخدام الخدمات أو التقدم بطلبات للاستفادة منها من منظمة الصحة النفسية لمجتمع مقاطعة ماكومب. اقرأ هذا القسم بعناية، أو اتصل بخدمة العملاء للحصول على المساعدة.

نريد أن نعمل معك للتأكد من أن تجاربك مع منظمة الصحة النفسية لمجتمع مقاطعة ماكومب (MCCMH) فعالة ومرضية وخالية من المشكلات. من وقت لآخر، قد تظهر مخاوف بشأن الخدمات التي تتلقاها. يحق لك، في أي وقت، إخبارنا إذا كنت غير راضٍ عن أي شيء يتعلق بخدماتك أو عن تجربتك مع منظمة الصحة النفسية لمجتمع مقاطعة ماكومب (MCCMH). ويمكنك القيام بذلك بعدة طرق:

- **الحل غير الرسمي:** إذا لم تكن راضيًا عن شيء ما بخصوص خدماتك أو تجربتك مع منظمة الصحة النفسية لمجتمع مقاطعة ماكومب (MCCMH)، فنحن نشجعك على إخبارنا بذلك. تحدث إلى المعالج أو مدير الحالة أو منسق وسائل الدعم الذي تتعامل معه أو مع المشرفين عليهم لمعرفة ما إذا كان من الممكن حل مشكلتك في العيادة مباشرة. إذا كنت ترغب في المساعدة في التحدث عن مخاوفك، يمكن لخدمة العملاء مساعدتك.

### التظلمات والآراء الثانية

- إذا كنت تتلقى خدمات منظمة الصحة النفسية لمجتمع مقاطعة ماكومب (MCCMH) وكنت غير راضٍ عنها، يمكنك تقديم **تظلم**. **التظلم** تعبير رسمي عن عدم الرضا عن شيء قامت به منظمة الصحة النفسية لمجتمع مقاطعة ماكومب (MCCMH)، بخلاف القرار السلبي للامتيازات (للمسجلين في برنامج Medicaid) أو إشعار تحديد الإجراء السلبي (لمستفيدي العيادة المعتمدة للصحة السلوكية المجتمعية (CCBHC)). ويتعلق الأمر عادةً بتوفير الخدمة أو بتجربتك مع أحد موظفينا أو المتعاقدين معنا أو مع مواقع الخدمة. يمكنك تقديم تظلم شفهيًا أو كتابيًا. عند تقديم تظلم، يجب على منظمة الصحة النفسية لمجتمع مقاطعة ماكومب (MCCMH) أن تقرر بمخاوفك كتابيًا، ويجب أن تعمل معك على حلها في غضون 90 يومًا.
- إذا كنت تطلب خدمات منظمة الصحة النفسية لمجتمع مقاطعة ماكومب (MCCMH) لأول مرة، أو كنت تطلب دخول المستشفى، وتم رفض طلبك، يمكنك **طلب رأي ثانٍ**. **والرأي الثاني** يعد بمثابة مراجعة للقرار المتخذ. وعادةً ما يتم تقديم رأي ثانٍ من قبل الرئيس التنفيذي، أو من قبل المدير الطبي لمنظمة الصحة النفسية لمجتمع مقاطعة ماكومب (MCCMH)، أو من قبل من ينوب عنه. سيتم إكمال هذه العملية مجانًا. ولطلب رأي ثانٍ، يمكنك الاتصال بمنسق الإجراءات القانونية في منظمة الصحة النفسية لمجتمع مقاطعة ماكومب (MCCMH) على الرقم 586-469-7795 للحصول على المساعدة.

### الاستئنافات

إذا تلقيت قرارًا سلبيًا بشأن الامتيازات (مستفيد من برنامج Medicaid) أو قرار إجراء سلبي (شخص مستفيد من العيادة المعتمدة للصحة السلوكية المجتمعية (CCBHC))، يمكنك تقديم **استئناف محلي/مراجعة داخلية**. والاستئناف المحلي/مراجعة داخلية هو طلب رسمي لمراجعة إجراء تم اتخاذه من قبل منظمة الصحة النفسية لمجتمع مقاطعة ماكومب (MCCMH). عندما تطلب استئنافًا محليًا/مراجعة داخلية، سيساعدك منسق الإجراءات القانونية في منظمة الصحة النفسية لمجتمع مقاطعة ماكومب (MCCMH). ومنسق الإجراءات المستحقة في منظمة الصحة النفسية لمجتمع مقاطعة ماكومب (MCCMH) هو أحد موظفي منظمة الصحة النفسية لمجتمع مقاطعة ماكومب (MCCMH) إلا أنه لم يشارك في القرار الأصلي.

يجوز لأي شخص يستخدم خدمات منظمة الصحة النفسية لمجتمع مقاطعة ماكومب (MCCMH)/ العيادة المعتمدة للصحة السلوكية المجتمعية (CCBHC) طلب استئناف محلي/ مراجعة داخلية. إذا كنت مشاركاً في برنامج Medicaid، ف لديك حقوق محددة فيما يتعلق بالاستئناف، كما هو موضح في الصفحات التالية.

**القرار السلبي للامتيازات** هو قرار يرفض أو يحد من الخدمات المقدمة من برنامج Medicaid إلى أحد المستفيدين بسبب:

- رفض الخدمة المطلوبة أو التصريح المحدود بها، بما في ذلك القرارات الصادرة على أساس نوع أو مستوى الخدمة، أو متطلبات الضرورة الطبية، أو الملاءمة، أو البيئة، أو فعالية الامتيازات الخاضعة للتغطية؛
- تخفيض أو تعليق أو إنهاء الخدمة المصرح بها مسبقاً؛
- رفض دفع مقابل خدمة، كلياً أو جزئياً؛
- عدم اتخاذ قرارات التصريح القياسية وتقديم إشعار في غضون 14 يوماً تقويمياً من تاريخ تلقي طلب قياسي للخدمة؛
- عدم اتخاذ قرار تصريح عاجل في غضون 72 ساعة من وقت تلقي طلب للحصول على طلب تصريح عاجل (سريع)؛
- عدم تقديم الخدمات في غضون 14 يوماً من تاريخ البدء المتفق عليه خلال اجتماع التخطيط المتمحور حول الشخص، وفقاً لما تصرح به منظمة الصحة النفسية لمجتمع مقاطعة ماكومب (MCCMH)؛
- فشل منظمة الصحة النفسية لمجتمع مقاطعة ماكومب (MCCMH) في التصرف (واتخاذ قرار) في غضون 30 يوماً تقويمياً من تاريخ طلب الاستئناف القياسي؛
- فشل منظمة الصحة النفسية لمجتمع مقاطعة ماكومب (MCCMH) في التصرف (واتخاذ قرار) خلال 72 ساعة من وقت طلب الاستئناف العاجل؛
- فشل منظمة الصحة النفسية لمجتمع مقاطعة ماكومب (MCCMH) في التصرف والإخطار بتظلم محلي/ شكوى محلية خلال 90 يوماً من تاريخ التظلم أو الشكوى.

**قرار الإجراء السلبي** هو قرار كتابي يؤثر سلباً على مطالبة الشخص/المستفيد من خدمات العيادة المعتمدة للصحة السلوكية المجتمعية (CCBHC) للحصول على الخدمات، وذلك للأسباب التالية:

- رفض أو تقييد الموافقة على الخدمة المطلوبة، بما في ذلك القرارات المستندة إلى نوع الخدمة أو مستواها، أو متطلبات الضرورة الطبية، أو الملاءمة، أو مكان تقديم الخدمة، أو فعالية المزايا المشمولة.
- تخفيض الخدمة المصرح بها، أو تعليقها، أو إنهاؤها.
- رفض دفع مستحقات الخدمة، كلياً أو جزئياً.
- عدم تقديم الخدمات خلال 14 يوماً تقويمياً من تاريخ البدء المتفق عليه خلال اجتماع التخطيط المتمحور حول الشخص (PCP) والمُصرَّح به من قبل العيادة المعتمدة للصحة السلوكية المجتمعية (CCBHC).
- عدم قيام العيادة المعتمدة للصحة السلوكية المجتمعية (CCBHC) بحلّ الطعون العادية وإخطار المستفيدين بها خلال 30 يوماً تقويمياً (للمستفيدين من برنامج Medicaid) أو 45 يوماً تقويمياً (للمستفيدين من برامج أخرى) من تاريخ استلام العيادة المعتمدة للصحة السلوكية المجتمعية (CCBHC) لطلب الطعن العادي.
- عدم قيام العيادة المعتمدة للصحة السلوكية المجتمعية (CCBHC) بحلّ الطعون المستعجلة وإخطار المستفيدين بها خلال 72 ساعة من تاريخ استلام العيادة المعتمدة للصحة السلوكية المجتمعية (CCBHC) لطلب الطعن المستعجل.

بالإضافة إلى القرارات المذكورة أعلاه، يمكنك أيضًا تقديم طعن محلي/مراجعة داخلية (يُسمى أيضًا "عملية تسوية المنازعات المحلية" أو "الطعن") إذا كنت لا توافق على ما يلي:

- محتويات الخطة الخاصة بك التي تتمحور حول الشخص (خطة الخدمة الخاصة بك)
- قرارنا بشأن أهليتك لمدفوعات إعانة دعم العائلة
- الرسوم التي حددناها للخدمات الخاصة بك، إذا لم تكن تشارك في برنامج Medicaid وعزمتنا على أن تدفع الرسوم.

**الجدول الزمني لتقديم استئناف محلي وحله:** "تاريخ الإجراء" هو التاريخ البريدي المسجل في الرسالة التي تتلقاها والتي تخبرك بالإجراء السلبي. إذا كنت مستفيدًا من برنامج Medicaid، لديك 60 يومًا، وإذا لم تكن مستفيدًا منه، لديك 30 يومًا، من تاريخ إرسال الرسالة، لتقديم طلب استئناف. يجب اتخاذ القرارات بشأن الاستئنافات في غضون 30 يومًا من تقديم طلب الاستئناف العادي إذا كنت مستفيدًا من برنامج Medicaid، وفي غضون 45 يومًا إذا لم تكن مستفيدًا من برنامج Medicaid؛ أو في غضون 72 ساعة إذا تمت الموافقة على الاستئناف المُعجل. في بعض الحالات، قد يتم تمديد المهل الزمنية للبت في الأمر، مثل رغبتك في إعادة جدولة موعد جلسة الاستماع، أو إذا احتجنا إلى وقت للحصول على مزيد من المعلومات. يمكنك طلب استئناف محلي/مراجعة داخلية شفهيًا أو كتابيًا. تبدأ المهل الزمنية للبت في الأمر من تاريخ استلامنا لطلبك.

إذا كنت مشاركًا في برنامج Medicaid ولم تكن راضيًا عن نتيجة الاستئناف المحلي، يمكنك طلب جلسة استماع عادلة في **الولاية**. يُطلق على جلسة الاستماع العادلة في الولاية أيضًا اسم **جلسة الاستماع العادلة في برنامج Medicaid**. جلسة الاستماع العادلة في الولاية عبارة عن مراجعة على مستوى الولاية لقرار اتخذته منظمة الصحة النفسية لمجتمع مقاطعة ماكومب (MCCMH) برفض خدماتك الخاضعة للتغطية أو تقليلها أو إنهاؤها أو تعليقها. سيستمع قاضي القانون الإداري (ALJ) المستقل عن منظمة الصحة النفسية لمجتمع مقاطعة ماكومب (MCCMH) إلى المراجعة. يجب عليك إكمال استئناف محلي قبل أن تتمكن من طلب جلسة استماع عادلة في الولاية. يجب عليك طلب جلسة استماع عادلة في Medicaid كتابيًا، في غضون 120 يومًا من تاريخ إرسال قرار الاستئناف المحلي الخاص بك عبر البريد. القرار الذي تم التوصل إليه في جلسة الاستماع العادلة في برنامج Medicaid مُلزم لمنظمة الصحة النفسية لمجتمع مقاطعة ماكومب (MCCMH).

**جلسة الاستماع الإدارية على مستوى الولاية:** يمكنك الخضوع أولاً للاستئناف/المراجعة الداخلية للعيادة المعتمدة للصحة السلوكية المجتمعية (CCBHC)، وإذا لم تكن راضيًا عن القرار، فيمكنك حينها طلب جلسة استماع إدارية على مستوى الولاية، أو يمكنك طلب جلسة استماع إدارية على مستوى الولاية دون الخضوع للاستئناف/المراجعة الداخلية للعيادة المعتمدة للصحة السلوكية المجتمعية (CCBHC). إذا كنت ترغب في تقديم طلب استئناف/مراجعة داخلية أولاً إلى العيادة المعتمدة للصحة السلوكية المجتمعية (CCBHC)، ثم إلى جلسة الاستماع الإدارية على مستوى الولاية في حال عدم موافقتك على القرار، فيجب عليك طلب جلسة الاستماع الإدارية على مستوى الولاية في غضون 90 يومًا تقويميًا من تاريخ إشعار القرار الصادر عن العيادة المعتمدة للصحة السلوكية المجتمعية (CCBHC). أما إذا كنت ترغب في حضور جلسة الاستماع الإدارية على مستوى الولاية مباشرة دون المرور بإجراءات الاستئناف/المراجعة الداخلية، فيجب عليك طلب جلسة الاستماع الإدارية على مستوى الولاية في غضون 90 يومًا تقويميًا من تاريخ الرسالة.

يمكنك تقديم طلب جلسة الاستماع الإدارية على مستوى الولاية بنفسك، أو يمكنك الاستعانة بمنسق الإجراءات القانونية في منظمة الصحة النفسية لمجتمع مقاطعة ماكومب (MCCMH) لمساعدتك في استكمال الأوراق اللازمة. كما يمكنك تسمية أحد الأقارب أو الأصدقاء أو المحامين أو موفري الخدمات أو أي ممثل آخر للتحدث نيابةً عنك بإذن منك.

فيما يلي معلومات حول كيفية طلب جلسة الاستماع الإدارية على مستوى الولاية. كيفية تقديم طلب جلسة استماع إدارية على مستوى الولاية: لتقديم طلب جلسة استماع إدارية على مستوى الولاية، يجب عليك إرسال نموذج المستفيد إلى مكتب جلسات الاستماع الإدارية والقواعد في ميتشغن (MOAHR): طلب جلسة استماع لمسجلي برنامج Medicaid، أو مسجلي برنامج PACE، أو مقدمي طلبات الإعفاء (DCH-0092)، عبر الفاكس أو البريد الأمريكي أو البريد الإلكتروني. يمكنك أيضًا العثور على نسخة من النموذج على الإنترنت هنا: <https://www.michigan.gov/mdhhs/assistance-programs/medicaid/portalhome/beneficiaries/resources/michigan-office-of-administrative-hearings-and-rules-for-michigan-department-of-health-and-human-se>

الفاكس: 0146-763-517

البريد الأمريكي:

مكتب جلسات الاستماع الإدارية والقواعد في ميتشغن (MOAHR)

وزارة الصحة والخدمات الإنسانية في ميتشغن

صندوق بريد ٣٠٧٦٣

لانسينغ، ميتشغن ٤٨٩٠٩

البريد الإلكتروني: LARA-MOAHR-DCH@michigan.gov

ملاحظة: يحق لك الاستمرار في تلقي خدماتك ريثما يتم البت في استئناف العيادة المعتمدة للصحة السلوكية المجتمعية (CCBHC) وجلسة الاستماع الإدارية للولاية، شريطة تقديم الطلب في الوقت المناسب (قبل تاريخ الإجراء السلبي المقترح). يمكنك تقديم هذا الطلب بالاتصال بمنسق الإجراءات القانونية في منظمة الصحة النفسية لمجتمع مقاطعة ماكومب (MCCMH) على الرقم ٥٨٦-٧٧٩٥. قد يُطلب منك سداد تكلفة أي خدمات تلقيتها أثناء انتظار البت في استئنافك إذا أيد القرار النهائي رفض طلبك للتغطية أو دفع تكلفة الخدمة. ستحدد سياسة الولاية ما إذا كنت ستطالب بسداد تكلفة أي خدمات مستمرة.

### حقوقك عند الاستئناف

عندما تطلب استئنافاً محلياً أو جلسة استماع عادلة في الولاية، يكون لديك حقوق محددة، بما في ذلك:

**ممثل جلسة الاستماع المصرح له:** إذا كنت ترغب في ذلك، يمكنك تعيين ممثل جلسة استماع مصرح له للتحدث نيابة عنك (أو بدلاً منك) في جلسة استماع. يجب عليك تعيين ممثل جلسة الاستماع المصرح له الخاص بك كتابياً، في الوقت الذي تقدم فيه طلبك لعقد جلسة الاستماع. إذا كان لديك وصي معين قانونياً، فسوف يتحدث نيابةً عنك في جلسة الاستماع.

**متابعة الخدمات الخاصة بك:** إذا تلقيت قراراً سلبياً بشأن الامتيازات يصبح سارياً في وسط فترة التصريح النشط، يجب أن نواصل تقديم الخدمات لك كما هي حتى يتم حل الاستئناف، إذا طلبت ذلك. ويجب أن تطلب استمرار الخدمات المقدمة لك كتابياً، ويجب عليك تقديم الطلب في غضون 10 أيام تقويمية من تاريخ الإجراء (تاريخ إرسال الإشعار الذي تتلقاه بريدياً). إذا طلبت استمرار خدماتك ووافق مسؤول جلسة الاستماع أو قاضي القانون الإداري في الولاية على الإجراء الأصلي، فقد تتم مطالبتك بدفع ثمن الخدمات التي تلقيتها أثناء اتخاذ القرار.

**الطلبات العاجلة (السريعة):** يمكنك طلب استئناف عاجل أو جلسة استماع عادلة في الولاية إذا كنت تعتقد أن انتظار استئناف قياسي قد يتسبب في ضرر جسيم أو سيقال بشكل خطير من قدرتك على العمل. يمكن أن يساعدك موفر الخدمة في طلب استئناف عاجل. سيتم حل الطلبات العاجلة (السريعة) في غضون 72 ساعة.

قد ترفض منظمة الصحة النفسية لمجتمع مقاطعة ماكومب (MCCMH) طلب الاستئناف العاجل (السريع) الذي تقدمه إذا لم نوافق على أن الانتظار سوف يسبب ضررًا. إذا رفضنا طلبك بشأن الاستئناف العاجل (السريع)، فسيتم الاستماع إلى استئنافك في غضون الأطر الزمنية القياسية. إذا كنت ترغب في طلب استئناف عاجل (سريع)، فقم بعمل ذلك في وقت تقديم طلب الاستئناف.

**التحرر من الانتقام:** إذا كنت قد تلقيت قرارًا سلبيًا بشأن الامتيازات أو قرار الإجراء السلبي وتريد تقديم استئناف أو طلب جلسة استماع عادلة في الولاية، أو كنت ترغب في تقديم شكوى أو استخدام عمليات حل النزاعات الأخرى، فلديك الحرية في القيام بذلك دون خوف من الانتقام أو المضايقة أو التمييز. إذا شعرت أنه تم الانتقام منك بسبب استخدام هذه الخدمات، فاتصل بمكتب حقوق متلقي الخدمات.

**المساعدة اللغوية والتسهيلات الأخرى:** عندما يكون لديك استئناف محلي أو جلسة استماع عادلة في الولاية أو أي خدمة أخرى لتسوية النزاعات، يحق لك الحصول على تسهيلات لغوية أو غيرها من التسهيلات المعقولة لمساعدتك على المشاركة في العملية. إذا كنت تستخدم لغة أخرى بشكل أفضل من اللغة الإنجليزية، أو إذا كنت ترغب في الحصول على مترجم للغة الإشارة الأمريكية، أو إذا كنت بحاجة إلى تسهيلات أخرى، فأخبرنا بذلك عندما تطلب جلسة الاستماع. وسنعمل معك للتأكد من توفر ما تحتاجه. وهذه الخدمات تكون مجانيةً بالنسبة لك.

**عملية تسوية المنازعات البديلة في وزارة الصحة والخدمات الإنسانية في ميثشغن (MDHHS):** هي عملية رسمية تُستخدم عندما يتقدم الأشخاص الذين يتلقون خدمات من خارج برنامج Medicaid والذين لا يوافقون على نتيجة قرار الاستئناف المحلي/المراجعة الداخلية الصادر عن العيادة المعتمدة للصحة السلوكية المجتمعية (CCBHC) بطلب إلى وزارة الصحة والخدمات الإنسانية في ميثشغن (MDHHS). تتيح هذه العملية لوزارة الصحة والخدمات الإنسانية في ميثشغن (MDHHS) محاولة حل المشكلة مع الشخص المستفيد والعيادة المعتمدة للصحة السلوكية المجتمعية (CCBHC).

**الإخطار الكتابي:** عندما تتخذ منظمة الصحة النفسية لمجتمع مقاطعة ماكومب (MCCMH) قرارًا سلبيًا بشأن الامتيازات المتعلقة بخدماتك أو قرارًا بإجراء سلبي، يجب علينا تزويدك بإشعار كتابي بالإجراء والأسباب وراء القرار الذي اتخذناه. بالإضافة إلى الخطاب، يجب أن نقدم لك شرحًا مكتوبًا لخياراتك المتعلقة باستئناف قرارنا. يجب علينا أيضًا تقديم إشعار كتابي باستلام شكواك عند تقديمك أي تظلم بشأن أي مشكلة. كما يجب علينا تقديم هذه الإشعارات خلال فترات زمنية محددة، حتى تتاح لك فرصة الرد. عند اكتمال شكواك أو استئنافك أو جلسة الاستماع الخاصة بك، ستلقى خطابًا يشرح كيف تم حل المخاوف، بالإضافة إلى أي حقوق أخرى قد تكون لديك.

**حقوق المستفيد:** في أي وقت تقدم فيه تظلمًا، أو تطلب رأيًا ثانيًا، أو تطلب استئنافًا أو جلسة استماع عادلة على مستوى الولاية، أو تطلب حلًا بديلًا للنزاعات، يمكنك أيضًا تقديم شكوى تتعلق بحقوق المستفيد إلى مكتب حقوق المستفيد.

**التمثيل والشهود:** عندما تطلب استئنافًا أو جلسة استماع عادلة في الولاية، يحق لك إحضار المعلومات والشهود و/أو توكيل محامٍ أو شخص داعم. يمكنك أيضًا إحضار أشخاص آخرين معك لمساعدتك على الشعور بالراحة في الموقف.

**مراجعة السجلات الخاصة بك:** إذا طلبت استئنافًا أو جلسة استماع عادلة في الولاية، يحق لك مراجعة سجلاتك قبل الاستئناف. ولن يتم تحصيل رسوم منك مقابل نسخ السجلات التي نقدمها لك للاستئناف. يمكنك أيضًا طلب مراجعة سجلاتك في أي وقت. قد يتم تطبيق بعض تكاليف النسخ، حسب الموقف.

**حقوق متلقي الخدمات:** في أي وقت تقدم فيه تظلمًا، أو تطلب رأيًا ثانيًا، أو تطلب استئنافًا أو جلسة استماع عادلة في الولاية، أو تطلب حلًا بديلًا للنزاعات، يمكنك أيضًا تقديم شكوى بشأن حقوق متلقي الخدمات إلى مكتب حقوق متلقي الخدمات.

## المساعدة بشأن مخاوفك

إذا كنت ترغب في المساعدة في حل مخاوفك، فإن منسق الإجراءات القانونية في منظمة الصحة النفسية لمجتمع مقاطعة ماكومب (MCCMH) موجود لمساعدتك. سنعمل معك ومع الأشخاص المشاركين في مخاوفك لإيجاد حل مرضٍ.

منسق الإجراءات القانونية في منظمة الصحة النفسية لمجتمع مقاطعة ماكومب (MCCMH) ..... 586-469-7795

19800 Hall Road, Clinton Township 48038

الفاكس: 586-469-7674

ساعات العمل الرسمية: 8:30 صباحًا حتى 5:00 مساءً، من الاثنين إلى الجمعة.

بعد ساعات العمل الرسمية المعتادة: مركز الأزمات ..... 586-307-9100 أو

1-855-927-4747 أو 988

**تذكير:** تم تجهيز هذه المكاتب بخدمات الترجمة الفورية الهاتفية لأولئك الذين لا تكون اللغة الإنجليزية هي أفضل لغة يستخدمونها. إذا كنت تعاني من الصمم أو ضعف السمع، فاتصل بمركز ترحيل الاتصالات في ميتشغن على الرقم 711 للوصول إلى أي مكتب تابع لمنظمة الصحة النفسية لمجتمع مقاطعة ماكومب (MCCMH).

## برنامج خدمات الوساطة الصحية السلوكية

يتيح لك برنامج خدمات وساطة الصحة السلوكية في ميتشغن الوصول إلى متخصص وساطة محايد ومستقل لحل المشكلات المتعلقة بتجربتك مع خدمات الصحة النفسية المجتمعية (CMH).

في الوساطة، يقوم وسيط محايد من جهة خارجية بتوجيه الأفراد من خلال تبادل المعلومات السرية وعملية صنع القرار. ويضمن الوسيط أن يكون لجميع الأطراف صوت وأن يكون هناك توازن للقوى على الطاولة. ويعمل الوسيط على التوصل إلى حل مقبول للأفراد المعنيين.

### فوائد الوساطة

- توفر مساحة آمنة لتبادل المخاوف.
- عملية غير متحيزة يكون فيها للأطراف المختلفة صوتًا متساويًا.
- تتحلّى بالسرية
- لا تفقد أي حقوق أخرى تتعلق بالإجراءات القانونية (على سبيل المثال، الاستئناف المحلي، والتظلم، والشكاوى).

### كم تكلف؟

- الوساطة مجانية لجميع الأطراف التي تتلقى خدمات الصحة النفسية من خدمات الصحة النفسية المجتمعية (CMH). يتم دفع تكاليف خدمات الوساطة من خلال منحة من وزارة الصحة والخدمات الإنسانية في ولاية ميتشغن (MDHHS).

### كيفية طلب الوساطة؟

1. يدير مركز أوكلاند للوساطة (OMC) خدمات الوساطة.
1. اتصل بمركز أوكلاند للوساطة (OMC) على الرقم 3-844-MEDIATE بين الساعة 9:00 صباحًا والساعة 5:00 مساءً من الاثنين إلى الجمعة أو أرسل رسالة بريد إلكتروني إلى العنوان [behavioralhealth@mediation-omc.org](mailto:behavioralhealth@mediation-omc.org)
2. سيؤكد أخصائي الوساطة في مركز أوكلاند للوساطة (OMC) أهليتك.
3. إذا كنت مؤهلاً، فسيقوم أخصائي الوساطة في مركز أوكلاند للوساطة (OMC) بإحالة حالتك إلى مركز برنامج حل النزاعات المجتمعية (CDRP) المحلي.
4. سيتصل بك أحد أعضاء فريق عمل برنامج حل النزاعات المجتمعية (CDRP) أنت ومنظمة الصحة النفسية لمجتمع مقاطعة ماكومب (MCCMH) لتحديد موعد لفهم المخاوف.
5. بعد الاستقبال، سيحدد برنامج حل النزاعات المجتمعية (CDRP) جلسة وساطة في غضون 10 أيام عمل.

اتصل بالرقم 3-844-MEDIATE أو انتقل إلى [www.mediation-omc.org](http://www.mediation-omc.org)

إذا كانت لديك أي أسئلة.

كل شخص يتلقى خدمات الصحة السلوكية العامة له حقوق معينة. يحمي قانون ميتشغن للصحة النفسية بعض الحقوق. تشمل بعض حقوقك ما يلي:

- الحق في عدم التعرض للإساءة والإهمال
- الحق في السرية
- الحق في المعاملة بكرامة واحترام
- الحق في العلاج المناسب للحالة التي تعاني منها

يوجد مزيد من المعلومات حول حقوقك العديدة في الكتيب المعنون "حقوقك". سيتم إعطاؤك هذا الكتيب وسيتم شرح حقوقك لك عند بدء الخدمات لأول مرة، ثم مرة أخرى كل عام. يمكنك أيضاً طلب هذا الكتيب في أي وقت.

يمكنك تقديم شكوى بشأن حقوق متلقي الخدمات في أي وقت إذا كنت تعتقد أن الموظفين انتهكوا حقوقك. يمكنك تقديم شكوى بشأن حقوق متلقي الخدمات إما شفهيًا أو كتابيًا.

إذا كنت تتلقى خدمات إدمان المخدرات والكحوليات، فلديك حقوق محمية بموجب قانون الصحة العامة. سيتم أيضاً شرح هذه الحقوق لك عند بدء تلقي الخدمات ثم مرة أخرى كل عام. يمكنك العثور على مزيد من المعلومات حول حقوقك أثناء الحصول على خدمات إدمان المخدرات والكحوليات في نشرة "اعرف حقوقك".

يمكنك الاتصال بمنظمة الصحة النفسية لمجتمع مقاطعة ماكومب (MCCMH) للتحدث مع مسؤول حقوق متلقي الخدمات بشأن أي أسئلة قد تكون لديك حول حقوقك أو للحصول على مساعدة لتقديم شكوى. يمكن أن تساعدك خدمة العملاء أيضاً في تقديم شكوى. يمكنك الاتصال بمكتب حقوق متلقي الخدمات في منظمة الصحة النفسية لمجتمع مقاطعة ماكومب (MCCMH) على الرقم 586-469-6528 أو بوحدة خدمة العملاء على الرقم 1-855-996-2264 (1-855-99-MCCMH).

### التحرر من الانتقام

إذا كنت تستخدم خدمات الصحة السلوكية العامة، فأنت حر في ممارسة حقوقك واستخدام نظام حماية الحقوق دون خوف من التعرض للانتقام أو التحرش أو التمييز. بالإضافة إلى ذلك، لن يستخدم نظام الصحة السلوكية العامة تحت أي ظرف من الظروف العزل أو التقييد كوسيلة للإكراه أو فرض الانضباط أو الملاءمة أو الانتقام.

## تقديم شكوى بشأن حقوق متلقي الخدمات

يمكنك تقديم شكوى بشأن حقوق متلقي الخدمات في أي وقت إذا كنت تعتقد أن حقوقك قد تعرضت للانتهاك. يمكنك تقديم شكوى بشأن حقوق متلقي الخدمات إما شفهيًا أو كتابيًا. يجوز للآخرين أيضًا تقديم شكوى بشأن حقوق متلقي الخدمات نيابةً عنك. لتقديم شكوى بشأن حقوق متلقي الخدمات، أو لمعرفة المزيد حول حقوقك، اتصل بـ:

مكتب حقوق متلقي الخدمات: 586-469-6528.....

19800 Hall Road, Clinton Township 48038

الفاكس: 586-466-4131

ساعات العمل الرسمية: 8:30 صباحًا حتى 5:00 مساءً، من الاثنين إلى الجمعة، وبموعد مسبق.

**تذكير:** تم تجهيز هذه المكاتب بخدمات الترجمة الهاتفية لأولئك الذين لا تكون اللغة الإنجليزية هي أفضل لغة يستخدمونها. إذا كنت تعاني من الصمم أو ضعف السمع، فاتصل بمركز ترحيل الاتصالات في ميتشغن على الرقم 711 للوصول إلى أي مكتب تابع لمنظمة الصحة النفسية لمجتمع مقاطعة ماكومب (MCCMH).

## حقوق متلقي الخدمات لإدمان المخدرات والكحوليات

يتمتع كل شخص يتلقى خدمات العلاج من إدمان الكحول أو المخدرات بحقوق معينة يحميها القانون. يتم توضيح حقوقك الخاصة بخدمات العلاج من إدمان المخدرات والكحوليات في القواعد الإدارية لبرامج إدمان المخدرات والكحوليات في ميتشغن، وفي قوانين الولاية والقوانين الفيدرالية الأخرى.

تشمل بعض حقوقك ما يلي:

- الحق في السرية (الخصوصية)
- الحق في عدم التعرض للإساءة والإهمال
- الحق في الاستفادة من الخدمات التي تلبي احتياجاتك
- الحق في المعاملة بكرامة واحترام

لديك العديد من الحقوق الأخرى عندما تتلقى علاجًا من اضطرابات إدمان المخدرات والكحوليات. اسأل قسم خدمات تعاطي المخدرات في منظمة الصحة النفسية لمجتمع مقاطعة ماكومب (MCCMH) أو موفر العلاج الخاص بك عن هذه الحقوق.

## حل المخاوف بشأن خدمات علاج إدمان المخدرات والكحوليات

إذا كانت لديك مخاوف بشأن خدمات العلاج من إدمان المخدرات والكحوليات التي توفرها خطة Medicaid الخاصة بك، يمكنك تقديم شكوى مكتوبة أو شفوية. وسيتم حل الشكوى بسرعة وبشكل غير رسمي.

وإذا كنت مشاركًا في برنامج Medicaid ولديك مخاوف بشأن جودة الخدمات المصروح بها أو الموفرة لك أو نوعها أو مقدارها، يمكنك أيضًا اختيار تقديم شكوى محلية أو طلب رأي ثانٍ أو طلب استئناف محلي أو طلب جلسة استماع عادلة من Medicaid. إذا لم يكن لديك برنامج Medicaid، فلديك خيارات أخرى لحل المشكلة. راجع الصفحات من 51 إلى 60 للحصول على تفاصيل حول هذه الخيارات المتعلقة بحل المشكلة.

إذا كنت تعتقد أن حقوق متلقي الخدمات للعلاج من إدمان المخدرات والكحوليات قد تم انتهاكها، يمكنك أيضًا تقديم شكوى بشأن حقوق متلقي الخدمات.

لمعرفة المزيد حول حقوقك عندما تتلقى خدمات العلاج من إدمان المخدرات والكحوليات، اتصل بـ:

**قسم خدمات تعاطي المخدرات في منظمة الصحة النفسية لمجتمع مقاطعة ماكومب (MCCMH) 586-469-5278.....**

19800 Hall Road, Clinton Township, MI 48038

ساعات العمل الرسمية: من 8:30 صباحًا إلى 5 مساءً. من الاثنين إلى الجمعة

بعد ساعات العمل الرسمية المعتادة: مركز الأزمات 586-307-9100.....

أو 1-855-927-4747 أو 988

## المكتب الذي يجب الاتصال به

تذكر ما يلي! يمكنك الاتصال إما بمكتب منظمة الصحة النفسية لمجتمع مقاطعة ماكومب (MCCMH) لحقوق متلقي الخدمات أو قسم خدمات تعاطي المخدرات في منظمة الصحة النفسية لمجتمع مقاطعة ماكومب (MCCMH) /للتحدث إلى مستشار حقوق بشأن أي أسئلة قد تكون لديك حول حقوقك، أو للحصول على مساعدة في تقديم شكوى. ويمكن أن تساعدك خدمة العملاء أيضًا إذا كانت لديك مخاوف بشأن الخدمات المقدمة لك ولم تكن متأكدًا بمن يجب أن تتصل.

## السرية

## السرية ووصول العائلة إلى المعلومات

يحق لك الحفاظ على سرية المعلومات المتعلقة بعلاجك الصحي السلوكي. لديك أيضًا الحق في الاطلاع على سجلاتك الإكلينيكية أو طلب نسخة من سجلاتك واستلامها. لديك الحق في مطالبتنا بتعديل أو تصحيح سجلك الطبي إذا كان هناك شيء لا توافق عليه. يرجى تذكر أنه على الرغم من ذلك، لا يمكن تغيير سجلاتك الإكلينيكية إلا وفقًا لما يسمح به القانون المعمول به.

بشكل عام، لا يمكن إعطاء معلومات عنك للآخرين إلا بعد الحصول على إذن منك. ومع ذلك، هناك أوقات يتم فيها مشاركة معلوماتك من أجل تنسيق العلاج المقدم لك أو عندما يكون ذلك مطلوبًا بموجب القانون.

يحق لأفراد الأسرة تقديم معلومات عنك إلى منظمة الصحة النفسية لمجتمع مقاطعة ماكومب (MCCMH). ومع ذلك، دون أن تقوم بالتوقيع على نموذج الكشف عن المعلومات، لا يجوز لمنظمة الصحة النفسية لمجتمع مقاطعة ماكومب (MCCMH) إعطاء معلومات عنك إلى أحد أفراد الأسرة. بالنسبة للأطفال القاصرين الذين تقل أعمارهم عن 18 عامًا، يتم تزويد أولياء الأمور/الأوصياء بمعلومات حول طفلهم، ويجب عليهم التوقيع على نموذج للكشف عن المعلومات قبل مشاركة المعلومات مع الآخرين.

إذا تلقيت خدمات إدمان المخدرات والكحوليات، فلديك حقوق تتعلق بالسرية الخاصة بخدمات إدمان المخدرات والكحوليات.

بموجب قانون إمكانية إخضاع التأمين الصحي لقابلية النقل والمحاسبة (HIPAA)، سيتم تزويدك بإشعار رسمي بممارسات الخصوصية من منظمة الصحة النفسية لمجتمع مقاطعة ماكومب (MCCMH). وسيخبرك هذا الإشعار بجميع الطرق التي يمكن من خلالها استخدام المعلومات الخاصة بك أو الكشف عنها. وستضمن أيضًا قائمة بحقوقك المنصوص عليها بموجب قانون إمكانية إخضاع التأمين الصحي لقابلية النقل والمحاسبة (HIPAA) وكيف يمكنك تقديم شكوى إذا شعرت أنه تم انتهاك حقك في الخصوصية.

إذا شعرت بانتهاك حقوقك المتعلقة بالسرية، فاتصل بمكتب حقوق متلقي الخدمات في منظمة الصحة النفسية لمجتمع مقاطعة ماكومب (MCCMH).

يسمى الحفاظ على خصوصية معلومات العلاج الخاصة بك **بالسرية**. بشكل عام، لا يمكن إعطاء معلومات عنك للآخرين إلا بعد الحصول على إذن منك. يجب عليك التوقيع على نموذج "**الكشف عن المعلومات**" لتخبرنا بمن تريد أن نتحدث معه عن العلاج المقدم لك، والمعلومات التي يمكننا مشاركتها. في بعض الأحيان، يسمى هذا الأمر بكل بساطة باسم "الكشف".

سيساعدك مكتب حقوق متلقي الخدمات على فهم كيفية عمل السرية فيما يتعلق بك، وسيساعدك على حل أي مخاوف بشأن السرية. إذا كنت تتلقى خدمات العلاج من إدمان المخدرات والكحوليات، فإن المعلومات المتعلقة بالعلاج المقدم لك من الكحول أو المخدرات تظل سرية تمامًا، كما هو محمي بموجب القانون الفيدرالي. سيعطيك برنامج العلاج بيانًا مكتوبًا يصف قانون السرية الفيدرالي والاستثناءات من هذه الحماية. يمكن لبرنامج العلاج أو قسم خدمات تعاطي المخدرات في منظمة الصحة النفسية لمجتمع مقاطعة ماكومب (MCCMH) الإجابة عن الأسئلة التي لديك حول سرية سجلات علاج اضطراب إدمان المخدرات والكحوليات الخاصة بك.

### السرية وعائلتك

باستثناء ما يقتضيه القانون، لا يمكننا إخبار أي شخص، حتى أفراد عائلتك، بأنك تتلقى خدمات منّا، ما لم تمنحنا الإذن بذلك. ولكن، إذا تلقيت خدمات الصحة السلوكية العامة أو خدمات الإعاقة النمائية، يمكن أن يقدم أفراد عائلتك معلومات تتعلق بك إلى منظمة الصحة النفسية لمجتمع مقاطعة ماكومب (MCCMH) للمساعدة في العلاج المقدم لك. وحتى إذا فعلوا ذلك، لا يمكننا تقديم معلومات عنك أو عن رعايتك لأحد أفراد الأسرة دون أن تقوم بالتوقيع على نموذج الكشف عن المعلومات. قم بالتوقيع على نموذج الكشف عن المعلومات لإخبارنا إذا كان هناك أي شخص تريد أن نتحدث معه عن العلاج المقدم لك. يمكن لأولياء الأمور الحاصلين على الحضانة القانونية والمادية إعطاء وتلقي معلومات عن أطفالهم القصر (الذين تقل أعمارهم عن 18 عامًا). يجب على أولياء الأمور التوقيع على نموذج الكشف عن المعلومات للسماح لنا بمشاركة معلومات أطفالهم مع الآخرين. يجوز أيضًا للوصي (الأوصياء) المعين قانونيًا إعطاء معلومات حول أولئك الذين يتحملون مسؤوليتهم وتلقي المعلومات عنهم، ويمكن أن يصرح كذلك بالكشف عن المعلومات للآخرين. يجوز للأوصياء المعيّنين قانونًا على البالغين أيضًا إعطاء واستلام معلومات عن الأشخاص الذين يتحملون مسؤوليتهم، ويجوز لهم الإذن بالإفصاح عن المعلومات للآخرين.

## قانون إمكانية إخضاع التأمين الصحي لقابلية النقل والمحاسبة (HIPAA)

هناك العديد من القوانين التي تحكم خصوصيتك. ومن بين هذه القوانين يأتي قانون إمكانية إخضاع التأمين الصحي لقابلية النقل والمحاسبة (HIPAA). يمنحك قانون إمكانية إخضاع التأمين الصحي لقابلية النقل والمحاسبة (HIPAA) حقوقًا محددة فيما يتعلق بالخصوصية، بما في ذلك إشعار حول مكان وزمان مشاركة معلوماتك، والحق في طلب التواصل بطرق أو في أماكن معينة.

سنقدم لك إشعارًا بممارسات الخصوصية عند بدء حصولك على خدماتنا. سيتم إخطارك كل ثلاث (3) سنوات على الأقل بأن إشعار ممارسات الخصوصية متاح وكيف يمكنك الحصول على نسخة منه.

قد نقوم بتحديث إشعار ممارسات الخصوصية الخاص بنا عند تغيير قواعد أو إجراءات الخصوصية لدينا. في حال إجراء تغيير جوهري، سننشر الإشعار المُحدَّث على موقعنا الإلكتروني بحلول تاريخ سريان التغيير. كما سنرسل إليكم الإشعار المُحدَّث أو معلومات حول التغييرات وكيفية الحصول على نسخة منه في رسالتكم السنوية القادمة.

يمكنكم طلب نسخة مجانية من أحدث إشعار لممارسات الخصوصية في أي وقت عن طريق الاتصال بخدمة العملاء، أو زيارة موقعنا الإلكتروني، أو طلبه من مركز الخدمة التابع لكم. تتوفر معلومات حول قانون إمكانية إخضاع التأمين الصحي لقابلية النقل والمحاسبة (HIPAA) في جميع مواقع خدمات منظمة الصحة النفسية لمجتمع مقاطعة ماكومب (MCCMH).

### الوصول إلى السجلات الخاصة بك

لديك الحق في الاطلاع على السجلات الطبية الخاصة بك، وإضافة بيان رسمي عنها، إذا كنت ترغب في ذلك. يمنحك قانون إمكانية إخضاع التأمين الصحي لقابلية النقل والمحاسبة (HIPAA) وقانون الصحة النفسية في ولاية ميتشغن الحق في قراءة سجلات منظمة الصحة النفسية لمجتمع مقاطعة ماكومب (MCCMH) الخاصة بك بالإضافة إليها. يمكنك إضافة بيان إلى سجلاتك إذا كنت تريد الطعن في دقتها أو اكتمالها أو توقيتها أو ملاءمتها. سيصبح البيان الذي تدلي به لمعارضة السجل الخاص بك جزءًا من السجل، لكنه لن يغير السجل.

إذا كنت شخصًا بالغًا مؤهلًا (لم تعين المحكمة وصيًا عليك)، فقد لا يتم حجب المعلومات التي تم إدخالها في سجلك بعد 28 مارس 1996 عنك. إذا كان لديك وصي، أو كنت تطلب الكشف عن سجلاتك لأطراف أخرى، فقد ترفض منظمة الصحة النفسية لمجتمع مقاطعة ماكومب (MCCMH) أو قد تقيد الكشف عن المعلومات الموجودة في سجلك والتي قد تكون ضارة بك أو بشخص آخر. إذا رفضنا الطلب، يجب أن نذكر السبب كتابةً.

ويُسمح لنا بما يصل إلى 30 يومًا لتلبية الطلب للاطلاع على السجل أو الإضافة إليه. قد نفرض أيضًا رسومًا رمزية مقابل نسخ سجلاتك. إذا تم رفض وصولك إلى السجل الخاص بك، يجوز لك أو لأي شخص ينوب عنك استئناف القرار لدى مكتب حقوق متلقي الخدمات في منظمة الصحة النفسية لمجتمع مقاطعة ماكومب (MCCMH).

### أخلاقيات الخدمة

تسعى منظمة الصحة النفسية لمجتمع مقاطعة ماكومب (MCCMH) جاهدة لتقديم خدماتها في إطار أعلى المعايير الأخلاقية. وتتضمن بعض الأشياء المهمة التي يجب أن تعرفها حول ما يمكن أن نتوقعه أثناء الخضوع للعلاج لدى منظمة الصحة النفسية لمجتمع مقاطعة ماكومب (MCCMH) أو المتعاقدين معها ما يلي:

- يمكن أن تتوقع أنت وعائلتك أن تُعامل بكرامة واحترام بصفة دائمة من قبل جميع موظفي منظمة الصحة النفسية لمجتمع مقاطعة ماكومب (MCCMH) المباشرين والمتعاقدين معها.
- سيتم تقديم الخدمات في البيئة الأقل تقييدًا لك والتي تناسبك. سيتم توفير الخدمات المقدمة لك بطرق آمنة وصحية وإنسانية. ولن تتعرض للإساءة أو الإهمال أو سوء المعاملة أو الإصابة المتعمدة.
- ويتم تقديم خدمات منظمة الصحة النفسية لمجتمع مقاطعة ماكومب (MCCMH) من قبل موظفين مدربين تدريبًا احترافيًا والمرخصين بشكل مناسب في تخصصاتهم. ويتعين على كل موظف الالتزام بالمعايير الأخلاقية لمهنته، بالإضافة إلى معايير منظمة الصحة النفسية لمجتمع مقاطعة ماكومب (MCCMH). لا يجوز لموظفي منظمة الصحة النفسية لمجتمع مقاطعة ماكومب (MCCMH) تقديم معلومات خاطئة عن مؤهلاتهم أو تعليمهم أو ترخيصهم أو بيانات اعتمادهم لك أو لأي شخص آخر.
- لا يمكن لموظفي منظمة الصحة النفسية لمجتمع مقاطعة ماكومب (MCCMH) الذين يقدمون الخدمات المقدمة لك بدء علاقات شخصية أو اجتماعية أو جنسية معك أو مع أفراد عالتك أو الحفاظ على مثل تلك العلاقات، حتى لو كان ذلك بموافقتك. والغرض من ذلك أن يظل أولئك الذين يقدمون الخدمات المقدمة لك موضوعيين، وحتى لا يتم وضعك في أي موقف غير مريح أو محفوف بالمخاطر. لا يمكن لموظفي منظمة الصحة النفسية لمجتمع مقاطعة ماكومب (MCCMH) استخدام علاقاتهم المهنية معك لتحقيق مكاسب لأنفسهم أو لتحقيق مصالح شخصية لهم.
- بصرف النظر عن الرسوم الخاصة بك، لا يمكننا قبول أموال أو عناصر ذات قيمة منك مقابل الخدمات التي تقدمها منظمة الصحة النفسية لمجتمع مقاطعة ماكومب (MCCMH)، ولا يمكننا استخدام العلاقات معك لتحقيق مكاسب مالية شخصية أو مصالح تجارية خارج نطاق منظمة الصحة النفسية لمجتمع مقاطعة ماكومب (MCCMH).
- إذا كانت لديك أسئلة حول السرية أو الوصول إلى سجلاتك أو أخلاقيات تقديم الخدمة، يمكنك الاتصال بمكتب متلقي الخدمات. إذا كنت تعتقد أن سريتك قد انتهكت أو تم رفض الوصول إلى سجلاتك بشكل غير صحيح، فاتصل بمكتب متلقي الخدمات. اتصل على الرقم:

**مكتب حقوق متلقي الخدمات: 586-469-6528.....**

**19800 Hall Road, Clinton Township 48038**

**الفاكس: 586-466-4131**

**ساعات العمل الرسمية: 8:30 صباحًا حتى 5:00 مساءً، من الاثنين إلى الجمعة، وبموعد مسبق.**

**تذكير:** تم تجهيز هذه المكاتب بخدمات الترجمة الهاتفية لأولئك الذين لا تكون اللغة الإنجليزية هي أفضل لغة يستخدمونها. إذا كنت تعاني من الصمم أو ضعف السمع، فاتصل بمركز ترحيل الاتصالات في ميتشغن على الرقم 711 للوصول إلى أي مكتب تابع لمنظمة الصحة النفسية لمجتمع مقاطعة ماكومب (MCCMH).

## الاحتيال والهدر وإساءة الاستخدام

يستنفد الاحتيال والهدر وسوء الاستخدام أموال Michigan Medicaid القيمة واللازمة لمساعدة الأطفال والبالغين في الحصول على الرعاية الصحية. ويمكن للجميع تحمل المسؤولية عن طريق الإبلاغ عن الاحتيال وسوء الاستخدام. فمعاً، يمكننا التأكد من استخدام أموال دافعي الضرائب للأفراد الذين يحتاجون حقاً إلى المساعدة.

### أمثلة على الاحتيال بموجب برنامج Medicaid:

- إصدار فواتير بالخدمات الطبية التي لم يتم أدائها في الواقع
- تقديم خدمات غير ضرورية
- إصدار فواتير بخدمات أكثر تكلفة
- إصدار الفواتير للخدمات بشكل منفصل رغم أنه يجب أن يتم إصدار فاتورة واحدة مشروعة بها
- إصدار فواتير أكثر من مرة مقابل نفس الخدمة الطبية
- صرف الأدوية العامة وإصدار فواتير بالأدوية ذات العلامات التجارية رغم ذلك
- إعطاء أو قبول شيء ذي قيمة (نقود، هدايا، خدمات) مقابل الخدمات الطبية، (أي العمولات)
- تزوير تقارير التكلفة

### أو عندما يقوم شخص ما بما يلي:

- الكذب حول أهليته
- الكذب حول حالته الطبية
- تزوير الوصفات الطبية
- بيع الأدوية الموصوفة له للآخرين
- إقراض بطاقة Medicaid الخاصة به للآخرين

### أو عندما يقوم موفر الرعاية الصحية بفرض رسوم زائفة مقابل ما يلي:

- المواعيد الفائتة
- الفحوصات الطبية غير الضرورية
- خدمات الهاتف

## كيفية الإبلاغ عن الاحتيال المشتبه به

إذا كنت تعتقد أن شخصًا ما يقوم بارتكاب عملية احتيال، فأبلغ مكتب الامتثال المؤسسي في منظمة الصحة النفسية لمجتمع مقاطعة ماكومب (MCCMH) بذلك. يمكنك إرسال مخاوفك عبر البريد الإلكتروني إلى [ing@mccmh.net](mailto:ing@mccmh.net)، أو يمكنك تقديم بلاغ بها دون الكشف عن هويتك عبر موقع منظمة الصحة النفسية لمجتمع مقاطعة ماكومب (MCCMH) على الويب:

<https://www.mccmh.net/Compliance-Reporting>

سيتم التعامل مع بلاغك بكل سرية، ولن يتم الانتقام منك.

يمكنك أيضًا تقديم بلاغات عن مخاوف الاحتيال والهدر وإساءة الاستخدام مباشرةً إلى مكتب المفتش العام (OIG) في ولاية ميتشغن:

عبر الإنترنت: [www.michigan.gov/fraud](http://www.michigan.gov/fraud)

اتصل على الرقم: (855-MI-FRAUD (643- 7283) (البريد الصوتي متاح بعد ساعات العمل الرسمية)

إرسال خطاب:

Office of Inspector General

PO Box 30062

Lansing, MI 48909

عند تقديم شكوى، تأكد من تضمين أكبر قدر ممكن من المعلومات، بما في ذلك تفاصيل ما حدث، ومن شارك في الحدث (بما في ذلك عنوانه ورقم هاتفه)، ورقم تعريف Medicaid، وتاريخ الميلاد (للمستفيدين)، وأي معلومات تعريفية أخرى قد تكون لديك.

مكتب الامتثال المؤسسي في منظمة الصحة النفسية لمجتمع مقاطعة ماكومب (MCCMH) ..... 586-469-6481 ساعات العمل الرسمية لمكتب الامتثال المؤسسي: من الاثنين إلى الجمعة، من 08:30 صباحًا إلى 5:00 مساءً.

## عدم التمييز وإمكانية الوصول

عند تقديم خدمات الرعاية الصحية السلوكية، تلتزم منظمة الصحة النفسية لمجتمع مقاطعة ماكومب (MCCMH) بجميع قوانين الحقوق المدنية الفيدرالية المعمول بها ولا تميز على أساس العرق أو اللون أو الأصل القومي أو السن أو الإعاقة أو الجنس. لا تستبعد منظمة الصحة النفسية لمجتمع مقاطعة ماكومب (MCCMH) الأشخاص أو تتعامل معهم بشكل مختلف بسبب السلالة أو اللون أو الأصل القومي أو العمر أو الإعاقة أو الجنس.

توفر منظمة الصحة النفسية لمجتمع مقاطعة ماكومب (MCCMH) وسائل مساعدة وخدمات مجانية للأشخاص المعاقين من أجل التواصل بشكل فعال معنا، مثل:

- المترجمين الفوريين للغة الإشارة المؤهلين
- مكتوبة بتنسيقات أخرى (مطبوعات كبيرة، ملفات صوتية، تنسيقات إلكترونية للمعاقين، وتنسيق برايل)

توفر منظمة الصحة النفسية لمجتمع مقاطعة ماكومب (MCCMH) خدمات لغوية مجانية فردي الذين لا تكون لغتهم الأصلية هي اللغة الإنجليزية أو الذين تكون مهارات اللغة الإنجليزية لديهم محدودة، مثل:

- المترجمين الفوريين المؤهلين
- المعلومات المكتوبة بلغات أخرى

إذا كنت ترغب في الحصول على هذه الخدمات، فاتصل بخدمة العملاء على الرقم 1-855-99-MCCMH (1-855-996-2264).

إذا كنت تعتقد أن منظمة الصحة النفسية لمجتمع مقاطعة ماكومب (MCCMH) لم تتمكن من تقديم هذه الخدمات أو قامت بالتمييز بطريقة أخرى على أساس العرق أو اللون أو الأصل القومي أو العمر أو الإعاقة أو الجنس، يمكنك تقديم شكوى إلى: منسق الإجراءات القانونية في مركز خدمات الصحة السلوكية المجتمعية (MCCMH) عبر الهاتف على الرقم: 586-469-7795، عبر الفاكس: 586-469-7674، عنوان البريد الإلكتروني: [grievances@mccmh.net](mailto:grievances@mccmh.net) أو تسليمه شخصياً: 19800 Hall Road, Clinton Township 48038. ساعات العمل الرسمية: 8:30 صباحاً حتى 5:00 مساءً، من الاثنين إلى الجمعة.

إذا كنت شخصاً أصماً أو ضعيف السمع، يمكنك الاتصال بخدمة العملاء عن طريق الاتصال بمركز ترحيل الاتصالات في ولاية ميتشغن على الرقم 711 لطلب مساعدتهم في توصيلك بمنظمة الصحة النفسية لمجتمع مقاطعة ماكومب (MCCMH).

يمكنك تقديم تظلم بشكل شخصي أو عبر البريد أو الفاكس أو البريد الإلكتروني. إذا كنت تحتاج إلى المساعدة في تقديم تظلم، يتاح قسم خدمات العملاء لمساعدتك.

يمكنك كذلك تقديم شكوى بالحقوق المدنية لدى وزارة الصحة والخدمات البشرية الأمريكية، مكتب الحقوق المدنية. تتاح نماذج الشكاوى على الموقع <http://www.hhs.gov/ocr/office/file/index.html>.

يمكنك أيضاً تقديم شكوى إلكترونياً من خلال بوابة شكاوى مكتب الحقوق المدنية، والمتاحة على الموقع <https://ocrportal.hhs.gov/ocr/portal/lobby.jsf>، أو عن طريق البريد أو الهاتف على:

**U.S. Department of Health and Human Services**

**200 Independence Avenue, SW**

**Room 509F, HHH Building**

**Washington, D.C. 20201**

**الرقم المجاني: 1-800-368-1019**

## الموارد والدعم عبر الإنترنت

للمساعدة في تقديم الدعم كلما دعت الحاجة، توفر منظمة الصحة النفسية لمجتمع مقاطعة ماكومب (MCCMH) العديد من الموارد عبر الإنترنت لمن نخدمهم ولعائلاتهم وللمجتمع بأسره. ويمكنك استخدام هذه الموارد عبر الإنترنت في أي وقت للحصول على الدعم أو للبحث عن الأنشطة أو لمعرفة المزيد حول خدماتنا. استخدامك لهذه الأدوات يكون سرّياً تماماً - فلا تنتبج منظمة الصحة النفسية لمجتمع مقاطعة ماكومب (MCCMH) استخدامك الفردي بأي شكل من الأشكال.

**موقع منظمة الصحة النفسية لمجتمع مقاطعة ماكومب (MCCMH) على الويب:** في أي وقت تريد فيه معرفة المزيد حول خدمات وموفاي منظمة الصحة النفسية لمجتمع مقاطعة ماكومب (MCCMH)، أو حقوقك، أو هيكل نظام الرعاية الخاص بنا وقيادته، أو الأخبار التي تهف مجتمع الصحة النفسية، قم بزيارة موقع منظمة الصحة النفسية لمجتمع مقاطعة ماكومب (MCCMH) على الويب على الموقع [www.mccmh.net](http://www.mccmh.net).

**الكومنولث:** الكومنولث هو موقع ويب تفاعلي شامل ينشر أنشطة السلامة ب حيث يمكن للمستخدمين بسهولة إعطاء الدعم والحصول عليه، والعثور على المتعة الصحية، والتواصل مع المجتمع بطرق تشاركية ومفيدة. قم بزيارة الموقع التالي [www.micommonwealth.com](http://www.micommonwealth.com).



**myStrength.com:** يقدم موقع myStrength موارد المساعدة الذاتية على الويب والأجهزة الجوالّة، مما يمكّن المستخدمين من أن يكونوا مشاركين نشطين في رحلة التعافي والسلامة الخاصة بهم.



وموقع MyStrength يعد مورداً للمستهلكين والعائلات المجتمع برمته. المحتوى قائم على الأدلة، ويتم تخصيصه لكل مستخدم بناءً على. تعرف على المزيد من خلال زيارة الموقع [www.myStrength.com](http://www.myStrength.com).

ندعو الأشخاص الذين يتلقون خدمات منظمة الصحة النفسية لمجتمع مقاطعة ماكومب (MCCMH) وأفراد أسرهم، والمجتمع المحلي، إلى إنشاء حساب myStrength شخصي وخاص ومجاني باستخدام رمز الوصول: MCCMHcomm.

**ملاحظة:** تهف هذه الموارد عبر الإنترنت إلى تكملة ودعم الصحة النفسية المستمرة أو الإعاقة النمائية أو علاج اضطراب إدمان المخدرات والكحوليات. لا تعد الموارد المتاحة عبر الإنترنت بديلاً عن الخدمات الإكلينيكية والأدوية. استخدم هذه الموارد عبر الإنترنت جنباً إلى جنب مع الخدمات المعتمدة لك في الخطة التي تتمحور حول الشخص.

## الاتصال بمنظمة الصحة النفسية لمجتمع مقاطعة ماكومب (MCCMH)

فيما يلي قائمة بالعناوين وأرقام الهواتف ومواقع الويب التي قد تحتاجها للاتصال بمنظمة الصحة النفسية لمجتمع مقاطعة ماكومب (MCCMH).

تم تجهيز هذه المكاتب بخدمات الترجمة الهاتفية لأولئك الذين لا تكون اللغة الإنجليزية هي أفضل لغة يستخدمونها. إذا كنت تعاني من الصمم أو ضعف السمع، فاتصل بمركز ترحيل الاتصالات في ميتشغن على الرقم 711 للوصول إلى أي مكتب تابع لمنظمة الصحة النفسية لمجتمع مقاطعة ماكومب (MCCMH).

**ساعات العمل الرسمية:** ما لم يُذكر خلاف ذلك، فإن جميع مكاتب منظمة الصحة النفسية لمجتمع مقاطعة ماكومب (MCCMH) تكون متاحة خلال ساعات العمل الرسمية العادية، من 8:30 صباحًا إلى 5:00 مساءً، من الاثنين إلى الجمعة. تكون مكاتب وعيادات منظمة الصحة النفسية لمجتمع مقاطعة ماكومب (MCCMH) مغلقة في أيام العطلات الفيدرالية.

**مركز الأزمات ..... الرقم المجاني: 1-855-927-4747**  
**الرقم المحلي: 586-307-9100**  
**أو 988**

تتوفر خدمات الأزمات في منظمة الصحة النفسية لمجتمع مقاطعة ماكومب (MCCMH) على مدار الساعة طوال أيام الأسبوع طول العام. هذه المكالمات مجانية.

**خدمة العملاء ..... (1-855-996-2264) (1-855-99-MCCMH)**  
 ساعات العمل الرسمية لخدمة العملاء: من الساعة 8:00 صباحًا إلى الساعة 8:00 مساءً من الاثنين إلى الجمعة (مغلق في جميع عطلات المقاطعة)

**قسم عمليات الرعاية المدارة (MCO) (المشار إليه فيما سبق باسم مركز الوصول) ..... (1-855-996-2264) (1-855-99-MCCMH)**  
 تستقبل خدمة العملاء مكالمات الفحص المسبق لقسم عمليات الرعاية المدارة على مدار 7 أيام في الأسبوع (باستثناء بعض العطلات الفيدرالية) من 8:00 صباحًا حتى 8:00 مساءً.

**المكتب الإداري لمنظمة الصحة النفسية لمجتمع مقاطعة ماكومب (MCCMH) ..... 1-855-996-2264**  
 19800 Hall Road, Clinton Township 48038  
 الفاكس: 586-469-7674  
 عنوان البريد الإلكتروني: [info@mccmh.net](mailto:info@mccmh.net)  
 موقع الويب: [www.mccmh.net](http://www.mccmh.net)

**مكتب حقوق متلقي الخدمات: ..... 586-469-6528**  
 19800 Hall Road, Clinton Township 48038  
 الفاكس: 586-466-4131

**مكتب مقاطعة ماكومب لإدمان المخدرات والكحوليات ..... 586-469-5278**  
 19800 Hall Road, Clinton Township 48038  
 موقع الويب: [www.mccmh.net](http://www.mccmh.net)

## خدمات المستشفيات لحالات الطوارئ

تتوفر خدمات المستشفيات لحالات الطوارئ على مدار الساعة طوال أيام الأسبوع طول العام.  
ارجع إلى الصفحة 17 للحصول على قائمة خيارات المستشفى، بالإضافة إلى معلومات إضافية حول الإقامة في المستشفى.

## تقييم الوضع في دار المسنين

برنامج القانون الشامل لتسوية الميزانية (OBRA).....586-469-7792

15 Mile Road, Sterling Heights 48312 6555

الفاكس: 586-469-7662

ساعات العمل الرسمية: التقييمات عن طريق المواعيد

توافر العيادة: من 8:30 صباحًا إلى 5:00 بعد الظهر

## برامج Clubhouse

586-759-9100 .....Crossroads Clubhouse

27041 Schoenherr Rd., Warren 48088

الفاكس: 9176-759-586

ساعات العمل الرسمية: 8:30 صباحًا - 4:30 مساءً. بعض أنشطة العطلات ونهاية الأسبوع.

586-465-4780 36211 ..... Friendship House Clubhouse

Jefferson Ave., Harrison Township 48045

الفاكس: 586-961-6258

ساعات العمل الرسمية: 8:30 صباحًا - 4:30 مساءً. بعض أنشطة العطلات ونهاية الأسبوع.

## مراكز الاستقبال التي يديرها المستهلك

586-777-8094 .....Liberties Inc.

34051 Gratiot Avenue, Suite 204, Clinton Township 48035

ساعات العمل: قد تختلف؛ يُرجى الاتصال بالموقع للحصول على معلومات أكثر تحديدًا حول ساعات العمل والأنشطة.

586-469-7060 ..... برنامج إعالة دعم العائلة

21885 Dunham Road, Suite 1

Clinton Township, MI 48036

فاكس (586) 469-6637

## موارد المجتمع

قد تقدم وكالات المجتمع المحلي هذه، التي ليست جزءًا من منظمة الصحة النفسية لمجتمع مقاطعة ماكومب (MCCMH)، دعمًا إضافيًا للمساعدة في تلبية احتياجاتك. تم التحقق من أرقام الهواتف وقت الطباعة؛ ومع ذلك، تقوم الوكالات بتغيير أرقام الهواتف دون إشعار منظمة الصحة النفسية لمجتمع مقاطعة ماكومب (MCCMH). إذا كنت تواجه مشكلة في الوصول إلى أي من هذه الخدمات، فاتصل بمركز الأزمات للحصول على رقم الهاتف الجديد.

### مجموعات دعم الصحة النفسية للمساعدة الذاتية

248-710-5719  
586-879-8219  
248-348-7197

الخوف من الأماكن المكشوفة أثناء الحركة (AIM)  
تحالف دعم الاكتئاب والاضطراب ثنائي القطب (DBSA)  
NAMI Metro

### الدفاع عن الإعاقة والمعلومات والدعم

586-469-1600  
877-463-2266  
586-268-4160  
800-288-5923  
800-377-6226  
866-827-1692

ARC Macomb  
تحالف التوحد في ميتشغن (AAOM)  
شبكة الإعاقة في أوكلاند ماكومب  
حقوق الإعاقة في ولاية ميتشغن  
مؤسسة الصرع في ميتشغن  
جمعية الشلل الدماغي المتحدة في مترو وديترويت

### مجموعات دعم الإدمان

877-337-0611  
888-425-2666  
800-270-7117  
877-338-1188  
800-477-6291

Alcoholics Anonymous  
Al-Anon Family Groups  
Michigan Gambling Helpline  
Narcotics Anonymous  
NAR-Anon Family Groups

### موارد أخرى

الرقم المجاني:  
1-855-927-4747 أو  
586-307-9100 أو 988

مركز أزمات مقاطعة ماكومب  
تتوفر خدمات الأزمات في منظمة الصحة النفسية لمجتمع مقاطعة ماكومب (MCCMH) على مدار الساعة طوال أيام الأسبوع طوال العام.

866-569-1902  
711  
211

Logisticare) ModivCare سابقًا - خدمة النقل التابعة لبرنامج  
(Medicaid)  
مركز الترحيل في ولاية ميتشغن  
United Way of Southeast Michigan

هذه قائمة ببعض الكلمات والعبارات المهمة المستخدمة في هذا الكتيب. إذا كانت لديك أسئلة أخرى حول ما هو وارد في هذا الكتيب، فاستفسر من المعالج أو مدير الحالة أو اتصل بخدمة العملاء.

تذكر ما يلي! تغطية خطة **Healthy Michigan** هي شكل من أشكال برنامج **Medicaid**. عندما ترى "**Medicaid**" مستخدمًا في هذه التعريفات، فإنه ينطبق أيضًا على تغطية **Healthy Michigan**. الوصول: قدرتك على الحصول على الرعاية والخدمات الطبية التي تحتاجها.

**مركز الوصول:** نقطة الدخول إلى منظمة الصحة النفسية لمجتمع مقاطعة ماكومب (MCCMH)، تسمى أحيانًا "مركز الوصول"، حيث يتصل المستفيدون من برنامج Medicaid أو يذهبون لطلب خدمات الصحة السلوكية. يُطلق على مركز الوصول في منظمة الصحة النفسية لمجتمع مقاطعة ماكومب (MCCMH) قسم عمليات الرعاية المدارة (MCO).

**برنامج مساعدة الكبار في المنزل:** عبارة عن خدمة متاحة لبعض المستفيدين من برنامج Medicaid الذين يحتاجون إلى مساعدة منزلية في أنشطة الحياة اليومية والأعمال المنزلية المعتادة. برنامج مساعدة الكبار في المنزل هي خدمة تقدمها وزارة الصحة والخدمات الإنسانية في ولاية ميشيغن، وليست تابعة لبرنامج المجتمع المحلي للصحة النفسية. اتصل بمكتب وزارة الصحة والخدمات الإنسانية المحلي للحصول على مزيد من المعلومات أو لمعرفة ما إذا كنت مؤهلاً أم لا. انظر الصفحة 35 للحصول على معلومات.

**التوجيه المسبق لرعاية الصحة النفسية:** يُعرف أيضًا باسم "**التوجيه المسبق النفسي**"، وهو وثيقة قانونية تحدد فيها شخصًا آخر، يُدعى داعم المريض، والذي يكون مخولاً لاتخاذ قرارات الرعاية الطبية نيابةً عنك إذا كنت غير قادر على اتخاذ قراراتك بنفسك.

**القرار السلبي للامتيازات:** قرار يؤثر سلبيًا على مطالبة مستفيد من Medicaid للخدمات بسبب:

- رفض الخدمة المطلوبة أو التصريح المحدود بها، بما في ذلك القرارات الصادرة على أساس نوع أو مستوى الخدمة، أو متطلبات الضرورة الطبية، أو الملاءمة، أو البيئة، أو فعالية الامتيازات الخاضعة للتغطية.
- تخفيض أو تعليق أو إنهاء الخدمة المصرح بها مسبقًا.
- رفض الدفع، كليًا أو جزئيًا، مقابل خدمة ما. لا يُعد رفض الدفع، كليًا أو جزئيًا، مقابل خدمة ما لمجرد أن المطالبة لا تستوفي تعريف "المطالبة النظيفة" من قبيل القرار السلبي للامتيازات.
- عدم اتخاذ قرار موافقة قياسي وإخطار المستفيدين بالقرار خلال 14 يومًا تقويميًا من تاريخ استلام طلب الخدمة الموحد.
- عدم اتخاذ قرار تصريح عاجل (سريع) في غضون 72 ساعة من تاريخ تلقي طلب للحصول على تصريح خدمة عاجلة (سريعة).
- عدم تقديم الخدمات في غضون 14 يومًا تقويميًا من تاريخ البدء المتفق عليه خلال اجتماع التخطيط المتمحور حول الشخص (PCP)، وفقًا لما تصرح به منظمة الصحة النفسية لمجتمع مقاطعة ماكومب (MCCMH)؛
- فشل منظمة الصحة النفسية لمجتمع مقاطعة ماكومب (MCCMH) في التصرف (واتخاذ قرار) في غضون 30 يومًا تقويميًا من تاريخ طلب الاستئناف القياسي.
- فشل منظمة الصحة النفسية لمجتمع مقاطعة ماكومب (MCCMH) في التصرف (واتخاذ قرار) خلال 72 ساعة من وقت طلب الاستئناف العاجل (السريع).

- فشل منظمة الصحة النفسية لمجتمع مقاطعة ماكومب (MCCMH) في التصرف والإخطار بتظلم محلي/شكوى محلية خلال 90 يومًا تقويمياً من تاريخ الطلب.

**المبلغ والنطاق والمدة والتكرار:** شروط لوصف الطريقة التي سيتم بها توفير خدمات Medicaid المدرجة في خطة الخدمة الفردية (IPOS) للشخص.

- المبلغ: المبلغ (عدد وحدات الخدمة)
- المدة: ما المدة التي سيتم فيها تقديم الخدمة (طول مدة الخدمة المتوقعة)
- النطاق: تفاصيل الخدمة (من وكيف وأين يتم تقديم الخدمة)
- التكرار: ما مدى تكرار/ متى تحدث الخدمة (الخدمات) (على سبيل المثال، يوميًا، أسبوعيًا، شهريًا، ربع سنويًا)

**الاستئناف:** مراجعة للقرار السلبي بشأن الامتيازات.

**تحليل السلوك التطبيقي:** تحليل السلوك التطبيقي (ABA) عبارة عن مكثف قائم على السلوك يستخدم أساليب مختلفة لإحداث تغييرات هادفة وإيجابية في التواصل والتفاعل الاجتماعي والسلوكيات المتكررة التي تعتبر نموذجية للتوحد. تعرف على المزيد حول خدمات التوحد في مرحلة الطفولة المبكرة في الصفحة 36.

**العلاج المجتمعي التأكدي (ACT):** برنامج يقدم خدمات العلاج وإعادة التأهيل والدعم باستخدام نهج متمحور حول الشخص والتعافي للأفراد الذين تم تشخيصهم بمرض نفسي شديد ومستمر. ويتلقى الأفراد خدمات العلاج المجتمعي التأكدي بما في ذلك التواصل التأكدي (ACT) وعلاج الصحة النفسية والصحة المهنية وعلاج الاضطراب المزاج المتكامل والتعليم الأسري ومهارات العافية والروابط المجتمعية ودعم الأقران من فريق متنقل متعدد التخصصات في بيئات المجتمع.

**الصحة السلوكية:** لا تشمل فقط طرق تعزيز السلامة عن طريق منع المرض النفسي أو التدخل فيه مثل الاكتئاب أو القلق، ولكنها لها أيضًا هدف يتمثل في منع إدمان المخدرات والكحوليات أو أنواع الإدمان الأخرى أو التدخل بشأنها. لأغراض هذا الكتيب، ستتضمن الصحة السلوكية الإعاقات الذهنية/النمائية، والأمراض النفسية لدى كل من البالغين والأطفال، واضطرابات إدمان المخدرات والكحوليات.

**مركز الصحة السلوكية:** يُقدم خدمات شاملة لإدارة الرعاية وتنسيقها للمستفيدين ممن يعانون من أمراض نفسية خطيرة/اضطرابات سلوكية وعاطفية محددة. تهدف هذه الخدمة إلى ضمان انتقال سلس للرعاية وربط المستفيدين المؤهلين بالخدمات السريرية والسلوكية والاجتماعية اللازمة.

**المستفيد:** فرد مؤهل للاستفادة من برنامج Medicaid في ولاية ميتشغن ومسجل به.

**عيادة الصحة السلوكية المجتمعية المعتمدة (CCBHC):** عيادة متخصصة تقدم مجموعة شاملة من خدمات الصحة النفسية وعلاج اضطرابات تعاطي المخدرات. تُعدّ عيادات الصحة السلوكية المجتمعية المعتمدة (CCBHC) منظمات غير ربحية أو وحدات تابعة لهيئة الصحة السلوكية في الحكومة المحلية. يجب عليها تقديم تسعة (9) أنواع من الخدمات، إما مباشرة أو بالتعاقد مع منظمات شريكة، مع التركيز على توفير رعاية طارئة على مدار الساعة، والممارسات القائمة على الأدلة، وتنسيق الرعاية مع مراكز الرعاية الصحية الأولية والمستشفيات المحلية، والتكامل مع الرعاية الصحية الجسدية. عيادات الصحة السلوكية المجتمعية المعتمدة (CCBHC) متاحة لأي شخص يطلب خدماتها، بغض النظر عن العمر أو التشخيص أو حالة التأمين أو مكان الإقامة. يُعد برنامج عيادات الصحة السلوكية المجتمعية المعتمدة (CCBHC) التجريبي التابع لوزارة الصحة والخدمات الإنسانية في ولاية ميتشغن (MDHHS) مُرخصًا بموجب المادة 223 من

قانون حماية الوصول إلى برنامج الرعاية الطبية (PAMA) الفيدرالي لعام 2014، وقانون الإغاثة الاقتصادية الفيدرالي لعام 2020، وقانون المجتمعات الآمنة الحزبي لعام 2022.

**برنامج إعفاء الأطفال (CWP):** يُقدّم خدمات مجتمعية للمستفيدين دون سن 18 عامًا، والذين لولا توفر خدمات برنامج إعفاء الأطفال (CWP)، لاحتاجوا إلى مستوى الرعاية والخدمات المُقدّمة في مرافق الرعاية المتوسطة للأفراد ذوي الإعاقة الذهنية (ICF/IID). يهدف برنامج إعفاء الأطفال (CWP) إلى تمكين المستفيدين ذوي الإعاقات النمائية، ممن لديهم احتياجات كبيرة ويستوفون شروط الأهلية، من العيش مع والديهم أو أولياء أمورهم القانونيين، والمشاركة الكاملة في مجتمعاتهم.

**دعم المعيشة في المجتمع (CLS):** الخدمات المستخدمة لزيادة الاكتفاء الذاتي الشخصي أو المحافظة عليه، وتسهيل تحقيق الفرد لأهدافه في الاندماج والمشاركة المجتمعية والاستقلال أو الإنتاجية. يمكن تقديم الدعم في مسكن المشارك أو في بيئات مجتمعية بما في ذلك، على سبيل المثال لا الحصر، المكتبات، وحمامات السباحة في المدينة، والمعسكرات، وما إلى ذلك.

**برنامج خدمات الصحة النفسية المجتمعية (CMHSP):** هو برنامج متعاقد مع الولاية لتقديم خدمات شاملة للصحة السلوكية في مناطق جغرافية محددة، بغض النظر عن قدرة المستفيد على الدفع. بعض برامج خدمات الصحة النفسية المجتمعية (CMHSP) هي أيضًا عبارة عن عيادات معتمدة للصحة السلوكية المجتمعية (CCBHC) ضمن برنامج عيادات الصحة السلوكية المجتمعية المعتمدة (CCBHC) التجريبي التابع لوزارة الصحة والخدمات الإنسانية في ولاية ميتشغن (MDHHS). ويتعين على برامج خدمات الصحة النفسية المجتمعية (CMHSP) بالعمل بوصفه مكتب حقوق المستفيدين لجميع عيادات الصحة السلوكية المجتمعية المعتمدة (CCBHC) العاملة ضمن منطقة الخدمة المحددة لبرنامج خدمات الصحة النفسية المجتمعية (CMHSP). وبهذه الصفة، يؤدي برنامج خدمات الصحة النفسية المجتمعية (CMHSP) مهام حقوق المستفيدين نيابةً عن موفري خدمات عيادات الصحة السلوكية المجتمعية المعتمدة (CCBHC) وفقًا للقوانين والقواعد واللوائح المعمول بها، بما في ذلك التقارير ذات الصلة.

يوجد 46 برنامجًا من برامج خدمات الصحة النفسية المجتمعية (CMHSP) في ميتشغن تقدم خدماتها في مناطقها المحلية للأفراد الذين يعانون من أمراض نفسية وإعاقات نمائية. يُشار إليها أيضًا اختصارًا باسم CMH.

**لجنة اعتماد مرافق إعادة التأهيل (CARF):** هي منظمة وطنية تستعرض بشكل مستقل خدمات منظمات خدمات الصحة النفسية والإعاقة. وتعد منظمة الصحة النفسية لمجتمع مقاطعة ماكومب (MCCMH) معتمدةً من خلال لجنة اعتماد مرافق إعادة التأهيل (CARF).

**السرية:** الخصوصية. إذا كنت تتلقى خدمات من منظمة الصحة النفسية لمجتمع مقاطعة ماكومب (MCCMH)، يحق لك الحفاظ على سرية المعلومات الخاصة بالخدمات المقدمة لك.

**تنسيق الرعاية:** عندما تتحدث منظمة الصحة النفسية لمجتمع مقاطعة ماكومب (MCCMH) مع الطبيب الرئيسي المعالج لك للتأكد من أن رعايتك الصحية الجسدية والنفسية، بما في ذلك جميع الأدوية التي تتناولها وأي علاجات أخرى تتلقاها، تعمل معًا بشكل جيد.

**الدفع المشترك:** الدفعة المشتركة عبارة عن مبلغ محدد بالدولار يتعين عليك دفعها كحصة من تكلفة الخدمة الطبية أو المستلزمات الطبية. لا تطلب منك منظمة الصحة النفسية لمجتمع مقاطعة ماكومب (MCCMH) سداد دفعة مشتركة أو تكاليف أخرى مقابل الخدمات المغطاة بموجب برنامج Medicaid أو Healthy Michigan Plan.

**الكفاءة الثقافية:** عبارة عن قبول واحترام للاختلاف، وتقييم ذاتي مستمر فيما يتعلق بالثقافة، وإيلاء الاعتبار والاهتمام لديناميكيات الاختلاف، والمشاركة في التطوير المستمر للمعرفة الثقافية، والموارد والمرونة داخل نماذج الخدمة للعمل نحو تلبية أفضل لاحتياجات الفئات من الأقليات.

**العميل:** يغطي مصطلح العميل جميع الأفراد المؤهلين للاستفادة من برنامج Medicaid والموجودين في منطقة الخدمة المحددة والذين يتلقون أو يحتمل أن يتلقوا الخدمات ووسائل الدعم الخاضعة للتغطية. يمكن استخدام المصطلحات التالية لتغطية نفس هذا التعريف: العملاء، أو المتلقين، أو المستفيدين، أو المستهلكين، أو الأفراد، أو المؤهلين للاستفادة من برنامج Medicaid.

**لخصومات (أو الإنفاق):** مصطلح يستخدم عندما يكون الأفراد مؤهلين للحصول على تغطية Medicaid على الرغم من أن مستويات الدخل التي يمكن حسابها لهم أعلى من معيار دخل Medicaid المعتاد. وبموجب هذه العملية، يتم خصم النفقات الطبية التي يتكبدها الفرد خلال شهر من دخل الفرد خلال ذلك الشهر. بمجرد تخفيض دخل الفرد إلى مستوى محدد من قبل الولاية، يصبح الفرد مؤهلاً للحصول على امتيازات Medicaid لبقية الشهر. تُدار طلبات Medicaid وقرارات الخصومات من قبل وزارة الصحة والخدمات البشرية في ولاية ميتشغن (MDHHS) - بشكل مستقل عن نظام خدمة منظمة الصحة النفسية لمجتمع مقاطعة ماكومب (MCCMH).

**المنظمة المتعاونة المعنية (DCO):** هي كيان لا يخضع للإشراف المباشر للعيادة المعتمدة للصحة السلوكية المجتمعية (CCBHC)، ولكنه يرتبط بعلاقة رسمية معه ويقدم خدماته وفقاً لنفس متطلبات العيادة المعتمدة للصحة السلوكية المجتمعية (CCBHC).

**الإعاقة النمائية:** تُعرّف بموجب قانون الصحة النفسية في ميتشغن على أنها أي مما يلي: (أ) إذا تم تطبيقها على فرد أكبر من خمس (5) سنوات، فهي حالة مزمنة شديدة يمكن إرجاعها إلى ضعف عقلي أو جسدي أو كليهما، وتظهر قبل سن 22 عاماً؛ ومن المرجح أن تستمر إلى أجل غير مسمى؛ وتؤدي إلى قيود وظيفية كبيرة في ثلاثة أو أكثر من مجالات الأنشطة الحياتية الرئيسية التالية: الرعاية الذاتية، واللغة المتقبلة والتعبيرية، والتعلم، والتنقل، والتوجيه الذاتي، والقدرة على العيش المستقل، والاكتفاء الذاتي الاقتصادي؛ وتبين الحاجة إلى مزيج وسلسلة من الرعاية الخاصة أو متعددة التخصصات أو العامة أو العلاج أو الخدمات الأخرى التي تستمر مدى الحياة أو رعاية ممتدة ويتم التخطيط لها وتنسيقها بشكل فردي؛ (ب) إذا تم تطبيقها على قاصر من الولادة إلى سن الخامسة، فهي تأخير كبير في النمو أو حالة خلقية أو مكتسبة محددة مع احتمال كبير أن تؤدي إلى إعاقة إنمائية.

**خطة الخروج من المستشفى:** خطة يتم وضعها معك قبل مغادرتك المستشفى وتحدد خدمات الصحة النفسية التي ستلتفأها في المجتمع لمساعدتك على البقاء بصحة جيدة.

**DSM:** الدليل التشخيصي والإحصائي للاضطرابات النفسية. يسرد هذا الكتيب الذي يستخدمه الأطباء معايير التشخيص لمختلف أشكال الأمراض النفسية والاضطرابات العاطفية.

**المعدات الطبية المعمرة:** أي معدات توفر فوائد علاجية للشخص المحتاج بسبب بعض الحالات الطبية و/ أو الأمراض. تتكون المعدات الطبية المعمرة (DME) من السلع التي تتميز بما يلي:

- تُستخدم في المقام الأول وحسب الأعراف السائدة لتقديم الخدمات للأغراض الطبية،
- ولا تكون مفيدة للشخص في حالة عدم وجود مرض أو إعاقة أو إصابة،
- ويتم طلبها أو وصفها من قبل الطبيب،
- وقابلة لإعادة الاستخدام،
- ويمكن أن تتحمل الاستخدام المتكرر،
- وتكون مناسبة للاستخدام في المنزل.

**الحالة الطبية الطارئة:** مرض أو إصابة أو أعراض أو حالة خطيرة للغاية لدرجة أن الفرد العاقل سيسعى للحصول على الرعاية على الفور لتجنب الأذى الشديد.

**النقل الطبي الطارئ:** خدمات الإسعاف لحالة طبية طارئة.

**رعاية غرفة الطوارئ:** الرعاية المقدمة لحالة طبية طارئة عندما تعتقد أن صحتك في خطر.

**خدمات الطوارئ:** الخدمات المغطاة التي يقدمها موفر مدرب لتقديم خدمات الطوارئ واللازمة لعلاج حالة طبية/ سلوكية طارئة.

**المسجل:** المستفيد من Medicaid المسجل حاليًا في خطة الرعاية الصحية مسبقًا للدفع لمرضى العيادات الداخلية (PIHP) في كل برنامج رعاية مُدار.

**الخدمات المستثناة:** خدمات الرعاية الصحية التي لا تدفع شركة التأمين أو خطة الرعاية الصحية التي تشارك بها مقابلها ولا تغطيها.

**برنامج "الرعاية الأسرية الموجهة للشباب":** دليل إرشادي يصف عملية التخطيط للأطفال والشباب والبالغين الصغار وأسرهم.

**الاستئناف السريع:** مراجعة سريعة لقرار الإجراء السلبي، بناءً على طلب الشخص المستفيد أو مقدم الخدمة، عندما يُعرّض الانهماك في حلّ اعتيادي حياة الشخص المستفيد أو صحته البدنية أو النفسية أو قدرته على بلوغ أقصى قدراته الوظيفية أو الحفاظ عليها أو استعادتها للخطر. في حال طلب الشخص المستفيد مراجعة سريعة، تحدد العيادات المعتمدة للصحة السلوكية المجتمعية (CCBHC) و/أو مكتب جلسات الاستماع الإدارية والقواعد في ميتشغن (MOAHR) مدى وجهة الطلب. إذا رفضت العيادات المعتمدة للصحة السلوكية المجتمعية الطلب، يحق للشخص المستفيد أو مقدم الخدمة الاستئناف لدى وزارة الصحة والخدمات الإنسانية في ميتشغن (MDHHS) عبر آلية تسوية المنازعات التابعة للوزارة لغير المسجلين في برنامج Medicaid، أو عبر آلية جلسات الاستماع الإدارية التابعة لمكتب جلسات الاستماع والقواعد في ميتشغن لمستفيدي برنامج Medicaid.

**الوسيط المالي:** شخص يساعدك في إدارة ميزانيتك ودفع الرسوم للموفرين الذين تتعامل معهم إذا كنت تستخدم منهجية تقرير المصير.

**التنازل التوضيحي بموجب القسم 1115 لمنطقة فلينت:** يوسع التنازل التوضيحي هذا نطاق التغطية ليشمل الأطفال حتى سن 21 عامًا والنساء الحوامل ذوات الدخل الذي يصل إلى 400 من مستوى الفقر الفيدرالي (FPL) والذين تم توفير الخدمات لهم من قبل نظام مياه فلينت من أبريل وحتى تاريخ محدد من قبل الولاية. تمت الموافقة على هذا التنازل التوضيحي وفقًا للمادة 1115(a) من قانون الضمان الاجتماعي ويسري اعتبارًا من 3 مارس 2016 وهو تاريخ التوقيع على الموافقة، وحتى 28 فبراير 2021. وسيكون الأطفال والنساء الحوامل المؤهلين للاستفادة من برنامج Medicaid

والذين تلقوا الخدمات من نظام مياه فلينت خلال تلك الفترة الزمنية المحددة مؤهلين للحصول على جميع الخدمات التي تغطيها خطة الولاية. وسيتمكن جميع هؤلاء الأشخاص من الوصول إلى خدمات إدارة الحالات المستهدفة، والخدمات بموجب عقد الرسوم مقابل الخدمة بين وزارة الصحة والخدمات الإنسانية في ميتشغن (MDHHS) و Genesee Health Systems (GHS). يجب أن يوفر عقد الرسوم مقابل الخدمة خدمات إدارة الحالة المستهدفة وفقاً للمتطلبات الموضحة في الشروط والأحكام الخاصة بالتوضيح بموجب القسم 1115 لمنطقة فلينت وخطة Michigan Medicaid في ولاية ميتشغن وسياسة برنامج Medicaid.

**التظلم:** التعبير عن عدم الرضا بشأن أي مسألة أخرى بخلاف القرار السلبي بشأن الامتيازات (المسجلين في برنامج Medicaid). قد تشمل التظلمات، على سبيل المثال لا الحصر، جودة الرعاية أو الخدمات التي يتم توفيرها، وجوانب العلاقات الشخصية، مثل الوقاحة من الموفر أو الموظف، أو عدم احترام حقوق المستفيد بغض النظر عما إذا كان الإجراء العلاجي مطلوباً أم لا. يشمل التظلم حق المستفيد في الاعتراض على التمديد الزمني المقترح من قبل منظمة الصحة النفسية لمجتمع مقاطعة ماكومب (MCCMH) لاتخاذ قرار التصريح.

يحق للأفراد الذين يتلقون خدمات العيادة المعتمدة للصحة السلوكية المجتمعية (CCBHC) التعبير عن استيائهم من العيادة المعتمدة للصحة السلوكية المجتمعية (CCBHC) بشأن أي أمر باستثناء إشعار القرار السلبي. قد يشمل ذلك، على سبيل المثال لا الحصر، أي جانب من جوانب عمليات العيادة المعتمدة للصحة السلوكية المجتمعية (CCBHC) أو أنشطتها أو سلوكها، أو سلوك المنظمة المتعاونة المعنية (DCO)، بغض النظر عما إذا كان قد طُلب اتخاذ إجراء تصحيحي أم لا. ومن الأمثلة المحددة على ذلك جودة الرعاية أو الخدمات المقدمة، وصعوبة الحصول على موعد أو طول فترة الانتظار، وجوانب العلاقات الشخصية مثل فظاظة مقدم الخدمة أو الموظف، أو عدم احترام حق المستفيد في الاعتراض على تمديد الوقت الذي تقترحه العيادة المعتمدة للصحة السلوكية المجتمعية (CCBHC) لاتخاذ قرار بشأن الموافقة على الخدمة.

**نظام الشكاوى والاستئناف:** الإجراءات التي تطبقها خطة الرعاية الصحية مسبقاً للدفع لمرضى العيادات الداخلية (PIHP) للتعامل مع استئنافات قرارات الاستحقاق السلبية والشكاوى، بالإضافة إلى إجراءات جمع المعلومات المتعلقة بها وتتبعها.

**إجراءات التظلم:** مراجعة محايدة على المستوى المحلي نجريها العيادة المعتمدة للصحة السلوكية المجتمعية (CCBHC) لشكاوى المستفيدين من العيادة المعتمدة للصحة السلوكية المجتمعية (CCBHC) بشأن أي مسألة باستثناء إشعار اتخاذ إجراء سلبي.

**خدمات وأجهزة التأهيل:** خدمات وأجهزة الرعاية الصحية التي تساعد الشخص في الحفاظ على المهارات والوظائف أو تعلمها أو تحسينها من أجل الحياة اليومية.

**خدمات الإعفاء من وسائل دعم التأهيل (HSW):** هو برنامج علاجي ودعم مكثف يركز على المنزل والمجتمع، وهو مصمم لمساعدة الأفراد ذوي الإعاقات الفكرية/النمائية الشديدة على العيش بشكل مستقل مع الدعم في مجتمعهم الذي يختارونه. صُمم هذا البرنامج كبديل مجتمعي للإقامة في مرافق الرعاية المتوسطة/مراكز الإعاقة الذهنية. ويستند برنامج خدمات الإعفاء من وسائل دعم التأهيل (HSW) إلى تشريع وارد في الباب التاسع عشر من قانون الضمان الاجتماعي. يسمح هذا التشريع للولاية بتقديم خدمات الإعفاء لفئة مستهدفة من السكان، والذين لولا هذه الخدمات لكانوا معرضين لخطر الإقامة خارج منازلهم.

**التأمين الصحي:** التغطية التي تنص على دفع ثمن الامتيازات بسبب المرض أو الإصابة. وهو يشمل التأمين ضد الخسائر الناجمة عن الحوادث أو النفقات الطبية أو الإعاقة أو الوفاة العرضية وتقطيع الأعضاء.

**قانون إمكانية إخضاع التأمين الصحي لقابلية النقل والمحاسبة لعام 1996 (HIPAA)** يهدف هذا التشريع، جزئيًا، إلى حماية خصوصية وسرية معلومات المريض. و"المريض" يعني أي متلقي للرعاية الصحية العامة أو الخاصة، بما في ذلك خدمات رعاية الصحة السلوكية.

**خطة Healthy Michigan:** المشروع التوضيحي 1115 يوفر امتيازات الرعاية الصحية للأفراد الذين: تتراوح أعمارهم بين 19 و64 عامًا، ولديهم دخل يساوي 133٪ أو أقل من مستوى الفقر الفيدرالي وفقًا لمنهجية الدخل الإجمالي المعدل المضبوط، وغير المؤهلين أو غير مسجلين في برنامج Medicare أو برنامج Medicaid، وغير الحوامل في وقت تقديم الطلب، والمقيمين في ولاية ميتشغن. قد يكون الأفراد الذين يستوفون متطلبات الأهلية لخطة Healthy Michigan مؤهلين أيضًا للحصول على خدمات الصحة السلوكية. يحتوي دليل موفري برنامج Medicaid في ولاية ميتشغن على تعريفات كاملة للخدمات المتاحة، بالإضافة إلى معايير الأهلية ومؤهلات الموفرين. ويمكن الوصول إلى الدليل عبر الموقع:

[http://www.michigan.gov/mdhhs/0,4612,7-1322945\\_42542\\_42543\\_42546\\_42553-87572--,00.html](http://www.michigan.gov/mdhhs/0,4612,7-1322945_42542_42543_42546_42553-87572--,00.html)

يمكن أن تساعدك خدمة العملاء في الوصول إلى الدليل و/أو الحصول على المعلومات منه.

**قاعدة خدمات الرعاية المنزلية والمجتمعية (HCBS):** يجب أن تستوفي خدمات برنامج Medicaid الممولة من خلال/المحددة بموجب قاعدة خدمات الرعاية المنزلية والمجتمعية معايير محددة وضعت لضمان تمتع المشاركين في برنامج الإعفاء ببيئاتهم المنزلية والعملية والمجتمعية دون أي قيود. يجب ألا تقيد أماكن تقديم خدمات الرعاية المنزلية والمجتمعية (HCBS) الحركة أو الحريات المتعلقة بالاختيار والاندماج في المنزل و/أو المجتمع، ويجب أن تُقدم هذه الخدمات في بيئة تتوافق مع البيئات والخدمات التي يرتادها الأفراد غير المشمولين ببرنامج Medicaid، بما في ذلك البيئات المنزلية وفرص العمل وسبل الوصول إلى شرائح أكبر من المجتمع.

**الخدمات المنزلية والمجتمعية (HCBS):** مجموعة من الخدمات التي تساعد الأفراد الذين يعانون من قيود وظيفية أو معرفية على العيش في منازلهم أو مجتمعاتهم.

**الرعاية الصحية في المنزل:** الرعاية الداعمة التي تُقدم في المنزل. يمكن أن يتم توفير الرعاية من قبل متخصصي الرعاية الصحية المرخصين الذين يقدمون احتياجات العلاج الطبي أو من قبل موفري الرعاية المحترفين الذين يقدمون المساعدة اليومية لضمان تلبية أنشطة الحياة اليومية (ADL).

**خدمات المحترفين:** الرعاية المصممة لتقديم رعاية داعمة للأشخاص في المرحلة الأخيرة من الأمراض العضال مع التركيز على الراحة وجودة الحياة وليس على العلاج. الهدف هو تمكين المرضى من الشعور بالراحة وعدم الشعور بالألم حتى يتمكنوا من الاستمتاع بعيش كل يوم على أكمل وجه ممكن.

**الإقامة في المستشفى:** مصطلح يستخدم عند إدخال شخص رسميًا إلى المستشفى للحصول على خدمات سلوكية متخصصة. وإذا لم يتم إدخاله إلى المستشفى رسميًا، يمكن اعتباره مريضًا في العيادات الخارجية بدلاً من العيادات الداخلية حتى لو كان يقيم في المستشفى أثناء الليل.

**رعاية مرضى العيادات الخارجية بالمستشفى:** هي أي نوع من الرعاية يتم تقديمه في المستشفى عندما لا يُتوقع أن يبقى المريض في المستشفى أثناء الليل.

**خطة الخدمة الفردية:** هي التفاصيل المكتوبة للدعم والأنشطة والموارد المطلوبة للفرد لتحقيق أهدافه الشخصية. تم تطوير خطة الخدمة الفردية (IPOS) لصياغة القرارات والاتفاقيات المتخذة خلال عملية التخطيط وجمع المعلومات المتمحورة على الشخص في كلمات.

**الإعاقة الذهنية:** يتم تعريفها في قانون الصحة النفسية في مينشغن على أنها حالة تظهر قبل سن 18 عامًا وتتميز بأداء فكري أقل من المتوسط بشكل كبير والقيود ذات الصلة في مهارتين أو أكثر من المهارات التكيفية والتي يتم تشخيصها بناءً على الافتراضات التالية: (أ) يأخذ التقييم الصحيح في الحسبان التنوع الثقافي واللغوي، فضلاً عن الاختلافات في عوامل الاتصال والسلوك. (ب) يحدث وجود قيود في المهارات التكيفية في سياق البيئات المجتمعية النموذجية لأقران الفرد في نفس العمر ويتم فهرستها وفقاً لاحتياجات الفرد الخاصة للدعم. (ج) غالباً ما تتعايش قيود المهارات التكيفية المحددة مع نقاط القوة في المهارات التكيفية الأخرى أو القدرات الشخصية الأخرى. (د) مع الدعم المناسب على مدى فترة مستدامة، سيتحسن الأداء الحياتي للفرد المصاب بإعاقة ذهنية بشكل عام.

**الكفاءة المحدودة في اللغة الإنجليزية (LEP):** المشاركون المحتملون والمستفيدون الذين لا يتحدثون اللغة الإنجليزية كلغتهم الرئيسية والذين لديهم قدرة محدودة على القراءة باللغة الإنجليزية أو الكتابة بها أو التحدث بها أو فهمها قد يكونون من الأفراد ذوي الكفاءة المحدودة في اللغة الإنجليزية (LEP) ويمكن أن يكونوا مؤهلين لتلقي المساعدة اللغوية لنوع معين من الخدمات أو الامتيازات أو المقابلات.

**الاستئناف المحلي/المراجعة الداخلية:** هو طلب يُمكن للشخص المُستفيد تقديمه لإعادة النظر بشكلٍ نزيه في قرار صادر عن عيادة معتمدة للصحة السلوكية المجتمعية (CCBHC) يتعلق بقرار إجراء سلبي. يُعرف هذا أيضاً باسم "عملية تسوية المنازعات المحلية" أو "الاستئناف".

**خدمات الدعم والرعاية طويلة الأجل (LTSS):** هي الرعاية المُقدّمة في المنزل، أو في أماكن مجتمعية، أو في مرافق مثل دور رعاية المسنين لكبار السن والأفراد ذوي الإعاقة الذين يحتاجون إلى الدعم بسبب السن، أو الحالات الصحية الجسدية أو المعرفية أو النمائية أو المزمنة، أو غيرها من القيود الوظيفية التي تُحدّ من قدرتهم على رعاية أنفسهم. هي مجموعة من الخدمات لمساعدة الأفراد على عيش حياة أكثر استقلالية من خلال تقديم الدعم في تلبية احتياجاتهم الشخصية والرعاية الصحية، بالإضافة إلى أنشطة الحياة اليومية، مثل تناول الطعام، والاستحمام، وتناول الأدوية، والعناية الشخصية، والمشي، والنهوض والجلوس، واستخدام المرحاض، والطهي، والقيادة، وارتداء الملابس، وإدارة الأموال.

**الوساطة:** عملية سرية تقوم فيها جهة خارجية محايدة بتسهيل التواصل بين الأطراف، والمساعدة في تحديد المشكلات، والمساعدة في استكشاف الحلول لتعزيز حل مقبول لدى الطرفين. ولا يتمتع الوسيط بسلطة اتخاذ القرار الرسمية.

**جلسة الاستماع العادلة في برنامج Medicaid:** يُطلق على جلسة الاستماع العادلة في برنامج Medicaid أيضاً اسم جلسة الاستماع العادلة في الولاية. وهي عبارة عن مراجعة على مستوى الولاية لقرار الامتيازات السلبي الذي تتخذه منظمة الصحة النفسية لمجتمع مقاطعة ماكومب (MCCMH) بشأن الخدمات المقدمة لك. راجع أيضاً "جلسة الاستماع العادلة في الولاية".

**الاحتيايل في برنامج Medicaid:** الاحتيايل في برنامج Medicaid يقصد به إصدار فواتير مزورة من قبل الموفريين لخدمات يغطيها برنامج Medicaid في حين أنه لم يتم تقديم تلك الخدمات بالفعل (أو لم يتم توفيرها بنفس الشكل الذي

يتم به إصدار الفواتير بها)، أو الاستخدام المزور للخدمات التي يغطيها برنامج Medicaid من قبل شخص ليس من المفترض أن يحصل على هذه الخدمات. راجع الصفحة 64 للتعرف على كيفية الإبلاغ عن احتيال Medicaid.

**خطط الرعاية الصحية الطبية (MHP):** موفرو التأمين الصحي المرخص لهم من قبل ولاية ميتشغن لإدارة الخدمات الصحية للمستفيدين من برنامج Medicaid.

**الضرورة الطبية:** مصطلح يستخدم لوصف أحد المعايير التي يجب تلبيتها حتى يتمكن المستفيد من تلقي خدمات Medicaid. وهو يعني أنه من المتوقع أن تساعد الخدمة المحددة المستفيد في مشكلات الصحة النفسية أو إعاقة النمو أو إدمان المخدرات والكحوليات (أو أي حالة طبية أخرى) التي يعاني منها. تقوم بعض الخدمات بتقييم الاحتياجات وتساعد بعض الخدمات في الحفاظ على الأداء الوظيفي أو تحسينه. خطط الرعاية الصحية مسبقة الدفع لمرضى العيادات الداخلية (PIHP) غير قادرة على التصريح بالخدمات (دفع مقابلها) أو تقديمها والتي لم يتم تحديدها على أنها ضرورية من الناحية الطبية بالنسبة لك.

**وزارة الصحة والخدمات الإنسانية في ولاية ميتشغن (MDHHS):** تشرف هذه الوزارة التابعة للولاية، والواقعة في لانسينغ، على الخدمات الممولة من القطاع العام والتي يتم توفيرها في المجتمعات المحلية وفي مرافق الولاية للأشخاص المصابين بأمراض نفسية وإعاقات نمائية واضطرابات إدمان المخدرات والكحوليات.

**قانون ميتشغن للصحة النفسية:** قانون الولاية الذي يحكم خدمات الصحة النفسية العامة الموفرة للبالغين والأطفال المصابين بأمراض نفسية واضطراب عاطفي خطير (SED) وإعاقات إنمائية من قبل برامج خدمات الصحة النفسية المجتمعية المحلية والمرافق الموجودة داخل الولاية.

**قانون الصحة العامة في ولاية ميتشغن:** أحد القوانين العديدة التي تحكم تقديم خدمات علاج اضطرابات إدمان المخدرات والكحوليات الممولة من القطاع العام والخدمات الصحية/ الطبية الأخرى في ولاية ميتشغن.

**يوفر مركز الترحيل في ولاية ميتشغن** خدمة الترحيل الهاتفي للمتصلين الذين يعانون من صعوبات في السمع أو النطق. يتوفر مركز الترحيل على مدار الساعة طوال أيام الأسبوع وطوال العام، كما يساعدك على الاتصال بأي مكتب أو شركة أو محل إقامة، سواء كان الطرف الآخر لديه هاتف نصي (TTY) أم لا. يمكنك الاتصال بأي من مكاتب منظمة الصحة النفسية لمجتمع مقاطعة ماكومب (MCCMH) مباشرةً باستخدام مركز الترحيل في ولاية ميتشغن. للوصول إلى مركز الترحيل في ولاية ميتشغن، اتصل على الرقم 1-711.

**برنامج MiChild:** برنامج رعاية صحية في ولاية ميتشغن للأطفال ذوي الدخل المنخفض غير المؤهلين لبرنامج Medicaid. وهو عبارة عن امتياز محدود. اتصل بخدمات العملاء لمعرفة المزيد من المعلومات.

**قرار الإجراء السلبي:** هو قرار كتابي يؤثر سلبًا على مطالبة الشخص/ المستفيد من خدمات العيادة المعتمدة للصحة السلوكية المجتمعية (CCBHC) بالخدمات، وذلك للأسباب التالية:

- رفض أو تقييد الموافقة على الخدمة المطلوبة، بما في ذلك القرارات المستندة إلى نوع الخدمة أو مستواها، أو متطلبات الضرورة الطبية، أو الملاءمة، أو مكان تقديم الخدمة، أو فعالية المزايا المشمولة.
- تخفيض خدمة سبق التصريح بها، أو تعليقها، أو إنهاؤها..
- رفض دفع مستحقات الخدمة، كليًا أو جزئيًا.

- عدم تقديم الخدمات خلال 14 يومًا تقويميًا من تاريخ البدء المتفق عليه خلال اجتماع التخطيط المتمحور حول الشخص (PCP) والمصرح به من قبل العيادة المعتمدة للصحة السلوكية المجتمعية (CCBHC).
- عدم قيام العيادة المعتمدة للصحة السلوكية المجتمعية (CCBHC) بحلّ الطعون العادية وإرسال الإخطار خلال 30 يومًا تقويميًا (المستفيدين من برنامج Medicaid) أو 45 يومًا تقويميًا (غير المستفيدين من برنامج Medicaid) من تاريخ استلام طلب الطعن العادي.
- إخفاق العيادة المعتمدة للصحة السلوكية المجتمعية (CCBHC) في الفصل في حلّ الطعون المستعجلة وإرسال الإخطار خلال 72 ساعة من تاريخ استلام طلب الطعن المستعجل.

**الشبكة:** قائمة بالأطباء وموفري الرعاية الصحية الآخرين والمستشفيات التي تعاقدت معها خطة لتقديم الرعاية/ الخدمات الطبية لأعضائها. تشير منظمة الصحة النفسية لمجتمع مقاطعة ماكومب (MCCMH) أيضًا إلى هذا باسم "نظام الرعاية" الخاص بنا.

**موفر غير مشارك (يشار إليه أيضًا باسم موفر غير تابع للشبكة):** موفر الرعاية أو المرفق الذي لا يعمل لصالح منظمة الصحة النفسية لمجتمع مقاطعة ماكومب (MCCMH) أو غير مملوك لها أو لا يشغلها ولا يرتبط بعقد لتقديم الخدمات المشمولة بالتغطية للأعضاء.

**مكتب حقوق متلقي الخدمات (ORR):** مكتب حقوق متلقي الخدمات هو المكان الذي سيساعدك في منظمة الصحة النفسية لمجتمع مقاطعة ماكومب (MCCMH) على التعرف على حقوقك. سيساعدك مكتب حقوق متلقي الخدمات في التعرف على حقوقك أو تقديم شكوى بشأن حقوق متلقي الخدمات.

**أمين المظالم:** أمين المظالم هو موظف في منظمة الصحة النفسية لمجتمع مقاطعة ماكومب (MCCMH) سيساعدك على استخدام عمليات تسوية المنازعات غير الرسمية، أو سيساعدك في تقديم التظلمات.

**الموفر المشارك (يشار إليه أيضًا باسم موفر تابع للشبكة):** التعبير العام المستخدم للإشارة إلى الأطباء والممرضين وغيرهم من الأشخاص الذين يقدمون الخدمات والرعاية. كما يشمل المصطلح أيضًا المستشفيات ووكالات الصحة المنزلية والعيادات والأماكن الأخرى التي تقدم خدمات الرعاية الصحية؛ والمعدات الطبية؛ والصحة النفسية، واضطراب إدمان المخدرات والكحوليات، والإعاقة الذهنية، وإعاقة النمو، ووسائل الدعم والخدمات طويلة الأجل. وهم مرخصون أو معتمدون لتقديم خدمات الرعاية الصحية. كما أنهم يوافقون على العمل مع خطة الرعاية الصحية للمرضى وقبول المدفوعات وعدم تحصيل مبلغ إضافي من المشاركين. يُطلق على الموفرين المشاركين أيضًا اسم الموفرين التابعين للشبكة.

**المنسق النظير:** المنسق النظير هو شخص يعاني من مرض نفسي أو إعاقة إنمائية تم تدريبه لدعم الآخرين كمنسق للتخطيط المرتكز على الشخص (التخطيط المتمحور حول الشخص (PCP)). يتم الدفع للمنسقين النظراء لتنظيم اجتماعات التخطيط المتمحور حول الشخص (PCP)، لكنهم لا يقدمون لك خدمات أخرى.

**التخطيط المتمحور حول الشخص:** العملية التي نستخدمها لتصميم الخدمات المقدمة لك. ويعتمد التخطيط المتمحور حول الشخص (PCP) على أهدافك ونقاط قوتك وقدراتك وخياراتك. ويجب أن يبني التخطيط المتمحور حول الشخص

(PCP) على قدرتك بأن تكون جزءًا من مجتمعك، بالإضافة إلى مساعدتك على تحقيق أهدافك. تحدد الخطة التي تتمحور حولك الخدمات التي ستحصل عليها من منظمة الصحة النفسية لمجتمع مقاطعة ماكومب (MCCMH).

**خدمات الطبيب:** تشير إلى الخدمات الموفرة من قبل فرد مرخص له بموجب قانون الولاية لممارسة الطب أو طب العظام.

**الخطة:** هي خطة تقدم خدمات الرعاية الصحية للأعضاء مقابل دفع قسط.

**خدمات رعاية ما بعد الاستقرار:** هي خدمات تخضع للتغطية تتعلق بحالة طبية طارئة يتم تقديمها بعد استقرار المشارك للحفاظ على استقرار الحالة، أو في ظل ظروف معينة، لتحسين حالة المشارك أو حل المشكلة التي تتعلق بحالته.

**التصريح المسبق:** الموافقة التي يلزم الحصول عليها قبل تقديم خدمات أو عقاقير معينة. ولا تشمل التغطية بعض الخدمات الطبية التابعة لشبكتنا إلا إذا حصل طبيبك أو غيره من موفري الرعاية الصحية على تصريح مسبق. ويُطلق على ذلك أيضًا اسم التصريح المسبق. في مقاطعة ماكومب، تتم إدارة التصريح بخدمات الصحة السلوكية في برنامج Medicaid بواسطة قسم عمليات الرعاية المدارة (MCO) (المشار إليه فيما سبق باسم مركز الوصول).

**القسط:** مبلغ يتم دفعه مقابل وثيقة تأمين أو مبلغ مضاف إلى السعر العادي أو التكلفة العادية.

**خطة الرعاية الصحية مسبق الدفع لمرضى العيادات الداخلية (PIHP):** خطة الرعاية الصحية مسبق الدفع لمرضى العيادات الداخلية (PIHP) عبارة عن مؤسسة تدير خدمات Medicaid للصحة النفسية والإعاقات النمائية وإدمان المخدرات والكحوليات في منطقتها الجغرافية بموجب تعاقد مع الولاية. وهناك 10 خطط للرعاية الصحية مسبق الدفع لمرضى العيادات الداخلية (PIHP) في ولاية ميتشغن، ويتم تنظيم كل منها إما ككيان إقليمي أو كبرنامج لخدمات الصحة النفسية المجتمعية (CMHSP)، وفقًا لقانون الصحة النفسية.

**أدوية الوصفات الطبية:** عبارة عن أدوية صيدلانية تتطلب قانونًا وصفة طبية ليتم صرفها. وفي المقابل، يمكن الحصول على الأدوية التي لا تستلزم وصفة طبية دون وصفة طبية.

**تغطية أدوية الوصفات الطبية:** عبارة عن خطة تأمين قائمة بذاتها تغطي فقط العقاقير الموصوفة.

**طبيب الرعاية الرئيسي:** طبيب يعد بمثابة نقطة الاتصال الأولى للشخص الذي يعاني من مشكلة صحية لم يتم تشخيصها، بالإضافة إلى الرعاية المستمرة للحالات الطبية المتنوعة، بشكل لا يتم تقييده بالسبب أو بنظام الأعضاء أو بالتشخيص.

**موفر الرعاية الرئيسية:** أخصائي رعاية صحية (عادةً ما يكون طبيبًا) مسؤول عن مراقبة احتياجات الرعاية الصحية العامة للفرد.

**الموفر:** فرد أو كيان/منظمة تُعنى بتقديم الخدمات أو طلبها أو إحالتها.

**التقييم النفسي:** أسئلة أو اختبارات لمساعدة الطبيب على فهم ما تشعر به، أو تراه، أو تختبره، ومدى إدراكك لما يدور حولك. قد يُجرى التقييم قبل تلقيك العلاج.

**شكوى حقوق المستفيد:** بيان كتابي أو شفوي من الشخص المُستفيد أو أي شخص ينوب عنه، يدّعي فيه انتهاك حق مكفول بموجب قانون الصحة النفسية، والمذكور في الفصل 7، والذي يُحلّ وفقًا للإجراءات الواردة في الفصل 7أ.

**التعافي:** رحلة الشفاء والتغيير بما يتيح للشخص أن يعيش حياة مفيدة في مجتمع من اختياره، بينما يعمل على تحقيق قدراته الكاملة.

**الإحالة:** أمر خ من طبيبك المعالج لزيارة اختصاصي أو الحصول على خدمات طبية معينة. في العديد من خطط الرعاية الصحية، تون بحاجة إلى الحصول على إحالة قبل أن تتمكن من الحصول على الرعاية الطبية من أي شخص باستثناء طبيبك المعالج. إذا لم تحصل على إحالة أولاً، فقد لا تدفع الخطة مقابل الخدمات.

**خدمات وأجهزة إعادة التأهيل:** خدمات الرعاية الصحية التي تساعد الشخص في الحفاظ على المهارات والأداء الوظيفي للحياة اليومية أو استعادتها، أو تحسينها، والتي فقدتها أو ضعفت بسبب مرض الشخص أو إصابته أو إعاقته.

وقد تشمل هذه الخدمات العلاج الطبيعي والمهني وأمراض الكلام واللغة وخدمات إعادة التأهيل النفسي في مجموعة متنوعة من بيئات مرضى العيادات الداخلية و/ أو العيادات الخارجية.

**الإفصاح عن المعلومات:** نموذج يخبر منظمة الصحة النفسية لمجتمع مقاطعة ماكومب (MCCMH) بمن تريد أن نتحدث معه عن العلاج المقدم لك، والمعلومات التي يمكننا مشاركتها أو تلقيها. في بعض الأحيان، يسمى هذا الأمر بكل بساطة باسم "الإفصاح".

**المرونة:** القدرة على "التعامل بليونة". وهذه خاصية مهمة يجب زرعها في الأطفال الذين يعانون من اضطراب عاطفي خطير وعائلاتهم. وهي تشير إلى قدرة الفرد على أن يصبح ناجحًا على الرغم من التحديات التي قد يواجهها طوال حياته.

**الرعاية المؤقتة:** الرعاية التي توفر راحة قصيرة الأمد لمقدمي الرعاية الأساسيين، مما يتيح لهم الفرصة للراحة أو السفر أو قضاء الوقت مع أفراد الأسرة والأصدقاء الآخرين. وقد تستمر الرعاية لفترة تتراوح من بضع ساعات إلى عدة أسابيع في المرة الواحدة. وقد تتم الرعاية المؤقتة في المنزل أو في منشأة رعاية صحية أو في مركز رعاية نهارية للبالغين.

**SED:** اختصار للاضطراب العاطفي الخطير، وكما هو محدد في قانون ميتشغن للصحة النفسية، يعني اضطرابًا نفسيًا أو سلوكيًا أو عاطفيًا قابل للتشخيص يؤثر على طفل ما وهو موجود أو كان موجودًا خلال العام الماضي لفترة زمنية كافية لتلبية معايير التشخيص المحددة في أحدث دليل تشخيصي وإحصائي للاضطرابات النفسية؛ وقد أدى إلى ضعف وظيفي يتعارض بشكل كبير مع دور الطفل أو أدائه في العائلة أو المدرسة أو الأنشطة المجتمعية أو يحد منها.

**مرض نفسي خطير:** يتم تعريفه بواسطة قانون الصحة النفسية في ولاية ميتشغن على أنه اضطراب نفسي أو سلوكي أو عاطفي قابل للتشخيص يؤثر على شخص بالغ موجود أو كان موجودًا خلال العام الماضي لفترة زمنية كافية لتلبية معايير التشخيص المحددة في أحدث دليل تشخيصي وإحصائي للاضطرابات النفسية؛ وقد أدى ذلك إلى ضعف وظيفي يتعارض بشكل كبير مع واحد أو أكثر من أنشطة الحياة الرئيسية أو يحد منها.

**الرعاية التمريضية المتخصصة:** خدمات التمريض وإعادة التأهيل المتخصصة المقدمة على أساس يومي دائم في مركز تمريض متخصص. وتتضمن الأمثلة على منشآت الرعاية التمريضية المتخصصة العلاج البدني أو الحقن الوريدي (IV) التي قد يعطيها الممرض المعتمد أو الطبيب.

**الأخصائي:** متخصص في الرعاية الصحية تقتصر ممارسته على مجال معين، مثل فرع من فروع الطب أو الجراحة أو التمريض؛ خاصةً الشخص الذي تم اعتماده من قبل مجلس متخصص بحكم التدريب المتقدم باعتباره مؤهلاً لتحديد أطر ممارساته.

**وسائل الدعم والخدمات المتخصصة:** مصطلح يعني وسائل دعم وخدمات الصحة النفسية وإعاقات النمو وإدمان المخدرات والكحوليات التي يمولها برنامج Medicaid والتي تديرها الخطط الصحية المدفوعة مسبقاً لمرضى العيادات الداخلية.

**جلسة استماع عادلة في الولاية:** مراجعة على مستوى الولاية عند عدم موافقة المستفيدين على قيام منظمة الصحة النفسية لمجتمع مقاطعة ماكومب (MCCMH) برفض خدمات برنامج Medicaid أو تخفيضها أو تعليقها أو إنهائها. يقوم قضاة القانون الإداري للولاية المستقلون عن وزارة الصحة والخدمات الإنسانية في ولاية ميتشغن (MDHHS) بإجراء المراجعات.

**اضطراب إدمان المخدرات والكحوليات (SUD أو إدمان المخدرات والكحوليات):** يتم تعريفه في قانون الصحة العامة في ولاية ميتشغن على أنه يعني تناول الكحول أو المخدرات الأخرى بجرعات تعرض السلامة الاجتماعية والاقتصادية والنفسية والبدنية للفرد لخطر محتمل أو إلى الحد الذي يفقد فيه الفرد قوة ضبط النفس كنتيجة لتعاطي الكحول أو المخدرات، أو عندما يكون الشخص تحت تأثير الكحول أو المخدرات بشكل اعتيادي، بشكل يعرض الصحة العامة أو الآداب العامة أو السلامة أو الرفاهية، أو مزيج منها، للخطر.

**التخطيط للعلاج/ التخطيط للخدمة:** تطوير ومراجعة خطة الخدمات الفردية الخاصة بك. في منظمة الصحة النفسية لمجتمع مقاطعة ماكومب (MCCMH)، يتم التخطيط للعلاج/ للخدمة باستخدام نموذج التخطيط الذي يتمحور حول الشخص (PCP).

**الرعاية العاجلة:** هي الرعاية التي يتم تقديمها بسبب مرض مفاجئ أو إصابة أو وضع لا يمثل حالة طارئة ولكنه يحتاج إلى رعاية فورية. يمكن الحصول على الرعاية الضرورية بشكل عاجل من موفري الرعاية من خارج الشبكة عندما لا يتوفر موفرو الرعاية التابعون للشبكة.

## الرؤية وراء المهمة

"الصحة النفسية لمجتمع مقاطعة ماكومب، مسترشدين بالقيم ونقاط القوة والخيارات المستتيرة للأشخاص الذين نخدمهم..."

تحتزم منظمة الصحة النفسية لمجتمع مقاطعة ماكومب (MCCMH) الكرامة المتأصلة لدى كل شخص نخدمه، ونصمم الخدمات الفردية بالشاركة معهم، مع البناء على أساس قدراتهم وتفضيلاتهم واحتياجاتهم الفريدة. وتعمل منظمة الصحة النفسية لمجتمع مقاطعة ماكومب (MCCMH) جنباً إلى جنب مع كل شخص للمساعدة في خلق حياة من الانتماء، تكون غنية بالعلاقات والأنشطة والأهداف وأنظمة الدعم الفريدة لكل شخص.

## "...توفير خدمات عالية الجودة..."

من خلال العمل مع الأشخاص الذين نخدمهم، والعائلات، وشركاء الرعاية الصحية والشركاء المجتمعيين، تلتزم منظمة الصحة النفسية لمجتمع مقاطعة ماكومب بتقديم خدمات الصحة السلوكية القائمة على القيمة والتي تهدف إلى تلبية الاحتياجات المحددة للأشخاص الذين يعانون من مشكلات الصحة النفسية والإعاقة النمائية ومخاوف إدمان المخدرات والكحوليات. وتسعى منظمة الصحة النفسية لمجتمع مقاطعة ماكومب (MCCMH) جاهدة لتكون مصدرًا حديثًا وموثوقًا للمعلومات والتعليم والموارد والتواصل والمساعدة لتطوير حلول لإدارة هذه الظروف. ويتم تقديم المساعدة من خلال التدخلات القائمة على التعافي والتي تحترم المعتقدات الثقافية والدينية والاجتماعية والشخصية لكل شخص، مع دمج هذه المعتقدات كجزء أساسي من نظام دعم كل شخص. وتشجع منظمة الصحة النفسية لمجتمع مقاطعة ماكومب وتدعم مشاركة أنظمة الدعم التي يصفها الأشخاص الذين نخدمهم على أنها مهمة لتعافي الشخص.

## "...تعزز التعافي والمشاركة المجتمعية والاكتفاء الذاتي والاستقلالية..."

يتعامل موظفو منظمة الصحة النفسية لمجتمع مقاطعة ماكومب (MCCMH) مع ما يخص "التعافي" و"السلامة" عند التفاعل مع الآخرين. نحن نعتقد أن الأشخاص ذوي الاحتياجات الصحية السلوكية هم جزء مهم من المجتمع ويتمتعون بنفس الحقوق مثل أي مواطن آخر. ونحن نعمل مع الوكالات والأنظمة الأخرى لإزالة العقبات الاجتماعية والسياسية التي تواجه من نخدمهم. نحن نؤمن بأن احتياجات الصحة السلوكية ليست هي الجانب الوحيد المحدد للشخص. وبالتالي، فإن وظيفة منظمة الصحة النفسية لمجتمع مقاطعة ماكومب، لا تقتصر على تقديم الخدمات للناس فحسب، بل إنها تساعد أيضاً على احترام الأفراد وسماعهم وفهمهم داخل نظامنا والمجتمع الأكبر. وهذا يشمل مساعدة الأفراد على التحرك نحو تحقيق أهدافهم، وتشجيع المشاركة في المجتمع، ودعم تطوير علاقات إضافية، وتحسين الصحة البدنية وكذلك الصحة النفسية، ودعم النمو الشخصي المستمر. وتساعد خدماتنا في بناء المهارات وتطوير الاستراتيجيات التي تضمن المشاركة النشطة والتعافي والتي تعتمد على نقاط القوة والعواطف الفردية. إن نظامنا يغرس الأمل والشعور بامتلاك الإمكانيات والشعور الإيجابي بالذات لكل شخص نقدم الخدمات له.

## بيان رؤية منظمة الصحة النفسية لمجتمع مقاطعة ماكومب تم اعتماده في 24 أغسطس 2011

|    |                                                      |
|----|------------------------------------------------------|
| 21 | الوصول إلى الخدمات                                   |
| 29 | اختيار الموفرين                                      |
| 25 | إرشادات الممارسة السريرية                            |
| 71 | موارد المجتمع                                        |
| 61 | السرية ووصول الأسرة إلى المعلومات                    |
| 46 | تنسيق الرعاية                                        |
| 8  | خدمة العملاء                                         |
| 6  | أهلية الحصول على الخدمات                             |
| 17 | الوصول إلى الخدمات في حالات الطوارئ وبعد ساعات العمل |
| 44 | الخدمات المستثناة                                    |
| 65 | الاحتيال والهدر وإساءة الاستخدام                     |
| 72 | مسرد المصطلحات                                       |
| 50 | الشكاوى والاستئنافات                                 |
| 29 | الموفرون داخل الشبكة                                 |
| 10 | المساعدة اللغوية وإمكانية الوصول والتسهيلات          |
| 45 | خدمات خطة الرعاية الصحية Medicaid                    |
| 30 | مصفوفة وسائل الدعم والخدمات المتخصصة من Medicaid     |
| 67 | عدم التمييز                                          |
| 29 | الموفرون خارج الشبكة                                 |
| 7  | سداد تكلفة الخدمات                                   |
| 23 | التخطيط المتمحور حول الشخص                           |
| 29 | دليل الموفرين                                        |
| 24 | التوجيه المسبق للطب النفسي                           |
| 58 | حقوق المستفيدين                                      |
| 28 | التعافي والمرونة                                     |
| 27 | تقرير المصير                                         |
| 21 | تفويض الخدمة                                         |
| 40 | خدمات اضطراب تعاطي المواد (SUD)                      |
| 51 | جلسة استماع عادلة في الولاية                         |
| 10 | البيانات التعريفية                                   |
| 29 | انتقال الرعاية                                       |
| 13 | النقل                                                |

منظمة الصحة النفسية لمجتمع مقاطعة ماكومب  
منظمة معتمدة من لجنة اعتماد مرافق إعادة التأهيل (CARF)



19800 Hall Road  
48038 Clinton Township, MI  
الرقم المجاني لخدمة العملاء 1-855-99-MCCMH (1-855-996-2264)؛  
بالنسبة لمستخدمي الهواتف النصية، يمكنهم الاتصال على الرقم 711  
مركز الأزمات الذي يعمل على مدار الساعة طوال العام، 586-307-9100؛  
الرقم المجاني 1-855-927-4747 أو 988  
[www.mccmh.net](http://www.mccmh.net)

الإصدار: 2.0

تاريخ النشر: 2019/5

تمت المراجعة: 2026/5