

حقوقك وفقًا لقانون نوكس-كين (Knox-Keene)
بموجب الرعاية المُدارة لطب الأسنان

إذا كنت لا تزال غير موافق على هذا القرار، فيمكنك:

- طلب إجراء "مراجعة طبية مستقلة" وسيتولى مراجع خارجي لا صلة له بخطة طب الأسنان مراجعة حالتك
- طلب "جلسة استماع بالولاية" وسيتولى قاضٍ مراجعة حالتك.

يمكنك طلب الحصول على كل من مراجعة طبية مستقلة وجلسة استماع بالولاية في نفس الوقت. كما يمكنك طلب إحداها قبل الأخرى لمعرفة ما إذا كانت ستحل مشكلتك أولاً. فعلى سبيل المثال، إذا طلبت إجراء مراجعة طبية مستقلة أولاً، ولكنك لا توافق على القرار، فلا يزال بإمكانك طلب جلسة استماع بالولاية لاحقاً. غير أنه إذا طلبت عقد جلسة استماع بالولاية أولاً وتم عقد جلسة الاستماع بالفعل، فلن تتمكن من طلب مراجعة طبية مستقلة. وفي هذه الحالة، يكون لجلسة الاستماع القول الفصل.

لن يتم فرض أي رسوم عليك نظير المراجعة الطبية المستقلة أو جلسة الاستماع بالولاية.

المراجعة الطبية المستقلة (IMR)

إذا رغبت في إجراء مراجعة طبية مستقلة، يتعين عليك طلب واحدة في غضون 180 يومًا من تاريخ خطاب "إشعار بقرار الطعن" الموجود بين يديك. تمدك الفقرة أدناه بمعلومات حول كيفية طلب إجراء مراجعة طبية مستقلة.¹ لاحظ أن مصطلح "التظلم" يندرج تحته كل من "الشكاوى" و"الطعون".

"تتحمل California Department of Managed Health (DMHC) مسؤولية تنظيم خطط خدمات الرعاية الصحية. إذا كان لديك تظلمًا ضد خطة الأسنان الخاصة بك، يتعين عليك أولاً الاتصال بخطة الأسنان الخاصة بك على الرقم **1-844-233-4522, TTY: 1-800-466-7566** واتبع إجراءات التظلم الخاصة بخطة الأسنان الخاصة بك قبل التواصل مع الإدارة. لا يحول استخدام إجراءات التظلم هذه دون الحصول على أي حقوق أو تعويضات قانونية محتملة قد تكون متوفرة لك. في حالة الحاجة إلى مساعدة بشأن تظلم ينطوي على حالة طارئة، أو تظلم لم تثبت فيه خطة الأسنان الخاصة بك على نحو مرضٍ، أو تظلم لم يتم البت فيه لمدة تزيد عن 30 يومًا، يمكنك الاتصال بالإدارة للحصول على المساعدة. كما يمكن أن تكون مؤهلاً للحصول على مراجعة طبية مستقلة (IMR). وفي حالة التأهل للحصول على IMR، فسوف توفر لك عملية IMR مراجعة حيادية للقرارات الطبية التي اتخذتها خطة الأسنان فيما يتعلق بالضرورة الطبية للخدمة أو العلاج المقترحين، وقرارات تغطية العلاجات التجريبية أو الخاضعة للدراسة ونزاعات السداد في حالات الطوارئ أو الخدمات الطبية العاجلة. يتوفر لدى الإدارة أيضًا رقم هاتف مجاني (1-888-466-2219) وخط TDD برقم (1-877-688-9891) لمن يعانون من صعوبات في السمع والتحدث. كما يتضمن الموقع الإلكتروني للإدارة (www.dmhc.ca.gov) نماذج الشكاوى، ونماذج طلب إجراء IMR وتعليمات عبر الإنترنت."

¹ قانون الصحة والسلامة (HSC) بند 1368.02(b). يمكن البحث في قانون HSC على الموقع الإلكتروني:

<https://leginfo.legislature.ca.gov/faces/codesTOCSelected.xhtml>

جلسة الاستماع

إذا كنت تريد تحديد جلسة استماع بالولاية، عليك طلب عقد جلسة واحدة في موعد لا يتجاوز 120 يومًا من تاريخ خطاب الإشعار بقرار الطعن هذا. غير أنه إذا واصلت خطة الأسنان الخاصة بك تزويدك بالخدمة (الخدمات) المتنازع عليها (مساعدة مدفوعة معلقة) أثناء عملية الطعن بخصوص خطة الأسنان وأنت تريد استمرار الخدمة (الخدمات) حتى اتخاذ القرار في جلسة الاستماع بالولاية، يجب أن تطلب عقد جلسة الاستماع بالولاية في غضون 10 أيام من تاريخ خطاب الإشعار بقرار الطعن. رغم أنه يتعين على خطة الأسنان الخاصة بك منحك مساعدة مدفوعة معلقة عندما تطلب عقد جلسة استماع بالولاية بهذه الطريقة، ينبغي عليك إبلاغ خطة الأسنان الخاصة بك برغبتك في الحصول على مساعدة مدفوعة معلقة حتى اتخاذ القرار في جلسة الاستماع بالولاية. يمكنك الاتصال بـ Health Net Dental بين الساعة 8 صباحًا و 5 مساءً، من الاثنين إلى الجمعة من خلال الاتصال على الرقم 1-844-233-4522. إذا كنت تعاني من صعوبات في السمع أو التحدث، يُرجى الاتصال بـ 1-800-466-7566 TTY/TDD.

ويمكنك طلب عقد جلسة استماع بالولاية بالطرق التالية:

- من خلال الإنترنت على www.cdss.ca.gov
- عبر الهاتف: اتصل بالرقم 1-800-743-8525. يمكن أن يكون هذا الرقم مشغولًا جدًا. وقد تتلقى رسالة تطلب منك معاودة الاتصال لاحقًا. وإذا لم يكن بمقدورك التحدث أو السمع جيدًا، يُرجى الاتصال على TTY/TDD 1-800-952-8349.
- كتابيًا: يمكنك ملء نموذج جلسة استماع بالولاية أو كتابة خطاب. أرسله عن طريق البريد أو الفاكس إلى:

عنوان البريد: California Department of Social
State Hearings Division
P.O. Box 944243, Mail Station 9-17-37
Sacramento, CA 94244-2430

فاكس: 309-3487 (916) أو الرقم المجاني 1-833-281-0903

يُرفق نموذج طلب جلسة استماع مع هذا الخطاب. تأكد من إرفاق اسمك وعنوانك ورقم هاتفك ورقم الضمان الاجتماعي وسبب رغبتك في عقد جلسة استماع. إذا كان هناك شخص يساعدك في طلب عقد جلسة استماع، يُرجى إضافة اسمه وعنوانه ورقم هاتفه في النموذج أو الخطاب. وإذا كنت بحاجة إلى مترجم فوري، يُرجى إخبار قطاع جلسات الاستماع بالولاية باللغة التي تتحدثها. ولا توجد رسوم نظير الحصول على مترجم فوري. وسيوفر لك قطاع جلسات الاستماع بالولاية مترجمًا. إذا كنت تعاني من أي إعاقة، سيوفر لك قطاع جلسات الاستماع بالولاية تسهيلات خاصة مجانية لمساعدتك على المشاركة في جلسة الاستماع. يرجى ذكر معلومات عن إعاقتك والتسهيلات التي تحتاجها.

بعد طلب جلسة استماع بالولاية، قد يستغرق اتخاذ قرار بشأن حالتك وإرسال رد إليك مدة تصل إلى 90 يومًا. إذا كنت ترى أن الانتظار طوال هذه المدة سيضر بصحتك أو وظيفة أسنانك، يمكنك الحصول على الرد في غضون 3 أيام. اطلب من طبيب الأسنان الخاص بك أو خطة الأسنان الخاصة بك كتابة خطاب لك. ويجب أن يوضح الخطاب بالتفصيل كيف أن انتظار البت في حالتك لمدة تصل إلى 90 يومًا من شأنه أن يضر بصحتك أو وظيفة أسنانك. ثم احرص على طلب عقد "جلسة استماع عاجلة" وقدم الخطاب مرفقًا بطلبك لعقد الجلسة.

يمكنك التحدث في جلسة الاستماع بنفسك. يمكنك تكليف أحد الأقارب أو الأصدقاء أو الوكلاء أو أطباء الأسنان أو المحامين لينوب عنك. إذا رغبت في أن ينوب عنك شخص آخر، يجب عليك حينها إخبار مكتب جلسات الاستماع بالولاية بأن هذا الشخص مسموح له بالتحدث نيابة عنك. ويُدعى هذا الشخص الممثل المفوض.

المساعدة القانونية

يمكنك الحصول على مساعدة قانونية مجانية. اتصل بـ Center for Health Care Rights على رقم الخط الساخن 1-800-824-0780. يمكنك أيضًا طلب جمعية المساعدة القانونية المحلية في مقاطعتك على الرقم 1-888-804-3536.