



حقوقك في خطط KNOX-KEENE بموجب الرعاية المدارة لطب الأسنان

إذا لم توافق على القرار الذي اتخذته خطة الأسنان بخصوص رعاية الأسنان الخاصة بك، فيمكنك طلب طعن من خطة الأسنان الخاصة بك.

كيف أطلب الطعن؟

لديك 60 يومًا من تاريخ خطاب "إخطار نية الإجراء" هذا لطلب الطعن. إذا قررت خطتك للأسنان تقليل الخدمة (الخدمات) المقدمة لك الآن أو تعليقها أو إنهاؤها، فلا يزال بإمكانك الاستفادة من هذه الخدمة (الخدمات) إلى أن يُبَيَّن في طلب الطعن. ويسمى هذا "المساعدة المدفوعة في انتظار جلسة الاستماع". للتأهل إلى المساعدة المدفوعة في انتظار جلسة الاستماع، يتعين عليك طلب الطعن من خطتك للأسنان خلال 10 أيام من تاريخ إخطار نية الإجراء هذا، أو قبل التاريخ الذي تذكر خطتك للأسنان أن التغيير سيقع على خدمتك (خدماتك) فيه. رغم أن خطتك للأسنان ملزمة بتزويدك بالمساعدة المدفوعة في انتظار جلسة الاستماع عندما تطلب الطعن خلال الأوقات المذكورة أعلاه، عليك إعلام خطة الأسنان الخاصة بك عند طلب الطعن بأنك تريد الحصول على المساعدة المدفوعة في انتظار جلسة الاستماع إلى أن يُبَيَّن في طلب الطعن الذي قدمته.

إذا فاتتك فترة الـ 10 أيام لطلب الطعن أو لم تطلب الطعن قبل تاريخ وقوع التغيير على خدمتك (خدماتك)، فلا يزال لديك 60 يومًا من تاريخ خطاب "إخطار نية الإجراء" هذا لطلب الطعن. لكن، لن تحصل على المساعدة المدفوعة في انتظار جلسة الاستماع بينما يُبَيَّن في طلب الطعن الذي قدمته.

يمكنك طلب الطعن بنفسك. أو يمكنك أن تطلب من شخص ما مثل أحد الأقارب أو الأصدقاء أو المناصرين أو أطباء الأسنان أو المحامين أن يطلب نيابة عنك. يُسمى هذا الشخص بـ "الممثل المفوض". يمكن أن تقدم خطة الأسنان الخاصة بك نموذجًا لك لتحديد ممثلك المفوض. يمكنك أنت أو ممثلك المفوض إرسال أي شيء تودّ أن تراجع خطتك للأسنان للبت في طلب الطعن الذي قدمته. سينظر في الطعن الذي قدمته طبيب أسنان مختلف عن طبيب الأسنان الذي اتخذ القرار الأول.

يمكنك تقديم الطعن عبر الهاتف أو خطيًا أو إلكترونيًا:

- عبر الهاتف: يمكنك الاتصال بخطة Health Net Dental بين الساعة 8:00 صباحًا و 5:00 مساءً، على الرقم 1-833-493-0428. إذا كنت تعاني من مشكلة في السمع أو التحدث جيدًا، فيرجى الاتصال على الرقم 1-833-493-0428.

- خطيًا: املاً نموذج الطعن أو اكتب خطابًا وأرسله إلى:

Appeals and Grievances Department
P.O. Box 10348
Van Nuys, CA 91410-0348

الفاكس: 1-877-713-6189

لخطط Knox-Keene (إخطار نية الإجراء (NOA))

تتوفر نماذج الطعن في عيادة طبيب الأسنان الخاص بك. كما يمكن لخطوة الأسنان الخاصة بك إرسال نموذج إليك.

- إلكترونياً: تفضّل بزيارة الموقع الإلكتروني الخاص بخطتك للأسنان. انتقل إلى www.healthnet.com.

متى سيتم البت في الطعن الذي تقدمت به؟

للطعون العادية، لا بد أن ترد خطة الأسنان الخاصة بك على طلب الطعن الذي قدمته خطياً خلال 30 يوماً. إذا كنت تعتقد أن انتظار 30 يوماً سيضرّ بصحتك، فيمكنك الحصول على قرار في غضون 72 ساعة. عند طلب الطعن من خطتك للأسنان، اذكر السبب الذي يجعل الانتظار يضر بصحتك. تأكد من أنك تطلب طعناً معجلاً.

للطعون المعجلة، تلتزم خطتك للأسنان بمحاولة إعطائك إخطاراً شفهيّاً بقرارها بشأن الذي قدمته. للطعون العادية والمعجلة، سترسل لك خطتك للأسنان خطاب إخطار بقرار الطعن عبر البريد. سيطلعك هذا الخطاب على قرار خطة الأسنان الخاصة بك بشأن طلب الطعن الذي قدمته.

هل يمكنني طلب مراجعة طبية مستقلة وجلسة استماع بالولاية؟

المراجعة الطبية المستقلة هي التي يعمل فيها طبيب (أطباء) أسنان غير مرتبط (غير مرتبطين) بخطتك للأسنان على مراجعة حالتك. جلسة الاستماع بالولاية هي التي يراجع فيها أحد القضاة حالتك.

إذا لم توافق على القرار الذي اتخذته خطتك للأسنان بشأن خدمتك (خدماتك)، فيمكنك طلب الطعن من خطة الأسنان الخاصة بك. إذا كنت لا تزال غير موافق على القرار الذي اتخذته خطتك للأسنان بشأن الطعن الذي قدمته، أو مضي 30 يوماً على الأقل منذ تقديم الطعن إلى خطتك للأسنان، فيمكنك طلب مراجعة طبية مستقلة من قسم الرعاية الصحية المُدارة (DMHC). سيحدد موظفو DMHC إذا كانت مشكلتك مؤهلة للحصول على مراجعة طبية مستقلة.

في معظم الحالات، لن تكون مؤهلاً لطلب جلسة استماع بالولاية حتى تكمل الإجراءات الداخلية لتقديم الشكوى التابعة لخطة الأسنان الخاصة بك. لكن، توجد حالات يمكنك فيها طلب جلسة استماع بالولاية مباشرة. قد يحدث ذلك إذا لم تخطر خطتك للأسنان بشكل صحيح أو في الوقت المناسب عن خدمتك (خدماتك). يُسمى هذا "استئنافاً اعتبارياً". وفي ما يلي بعض الأمثلة عن الاستئناف الاعتباري:

- لم توفر لك خطة الأسنان الخاصة بك خطاب "إخطار نية الإجراء" بلغتك المفضلة.
- ارتكبت خطة الأسنان الخاصة بك خطأ يؤثر في أي من حقوقك.
- لم تقدم لك خطة الأسنان الخاصة بك أي خطاب لـ "إخطار نية الإجراء" خطياً لإعلامك بالإجراء الذي تنوي اتخاذه بشأن خدمتك (خدماتك).
- اقترفت خطة الأسنان الخاصة بك خطأ في خطابها الخفي "للإخطار بقرار الطعن".
- لم تبت خطة الأسنان الخاصة بك في الطعن خلال 30 يوماً ولم ترسل لك خطاب "الإخطار بقرار الطعن".
- قررت خطة الأسنان الخاصة بك بأن حالتك عاجلة، ولكن لم ترد على الطعن خلال 72 ساعة ولم ترسل لك خطاب "الإخطار بقرار الطعن".

أحياناً، يمكنك طلب مراجعة طبية مستقلة وجلسة استماع بالولاية في الوقت نفسه. كما يمكنك طلب عملية قبل الأخرى لترى ما إذا كانت ستحل إحداها مشكلتك أولاً. على سبيل المثال، إذا حصلت على مراجعة طبية مستقلة أولاً، ولم تتفق مع القرار المتخذ، فيمكنك طلب عقد جلسة استماع بالولاية. ولكن، إذا طلبت جلسة استماع بالولاية أولاً، وكانت قد وقعت جلسة الاستماع، فليس بإمكانك طلب مراجعة طبية مستقلة. وفي هذه الحالة، يكون القرار النهائي لجلسة الاستماع بالولاية.

لخطط Knox-Keene (إخطار نية الإجراء (NOA))

لن يتعين عليك الدفع مقابل المراجعة الطبية المستقلة أو جلسة الاستماع بالولاية.

كيف أطلب مراجعة طبية مستقلة؟

ستزودك الفقرة أدناه بمعلومات حول كيفية طلب مراجعة طبية مستقلة من قسم DMHC.¹ تجدر الإشارة إلى أن المصطلح "تظلم" يشير إلى كل من "الشكاوى" و"الطعون":

"يتحمل قسم الرعاية الصحية المُدارة بولاية California مسؤولية تنظيم خطط خدمة الرعاية الصحية. إذا كان لديك تظلم ضد خطتك للأسنان، فعليك أولاً الاتصال بمسؤول خطة الأسنان الخاصة بك على الرقم 1-833-493-0428 واتباع إجراءات التظلم الخاصة بخطة الأسنان الخاصة بك قبل الاتصال بالقسم. ولا يمنع اتباع إجراءات التظلم هذه حصولك على أي حقوق قانونية أو تعويضات محتملة قد تتوفر لك. إذا كنت بحاجة إلى المساعدة بشأن تظلم ينطوي على حالة طارئة، أو تظلم لم تتم تسويته بصورة مرضية بواسطة خطتك للأسنان، أو تظلم لم يُبت فيه لمدة تزيد عن 30 يومًا، فيمكنك عندئذٍ الاتصال بالقسم للحصول على المساعدة. وقد تكون مؤهلاً أيضاً للحصول على مراجعة طبية مستقلة (IMR). إذا كنت مؤهلاً للحصول على IMR، فإن عملية IMR ستقدم مراجعة محايدة للقرارات الطبية التي تتخذها خطة الأسنان والتي تتعلق بمدى الضرورة الطبية للخدمة أو العلاج المقترح أو قرارات التغطية لأي علاج تجريبي أو خاضع للبحث أو النزاعات بشأن دفع كلفة الخدمات الطبية لحالات طارئة أو عاجلة. ويتوفر لدى القسم أيضاً رقم هاتف مجاني (1-888-466-2219) وخط TDD على الرقم (1-877-688-9891) مخصص للأشخاص الذين يعانون ضعفاً في السمع والنطق. يحتوي الموقع الإلكتروني الخاص بالقسم <https://www.dmhca.gov> على نماذج الشكاوى ونماذج طلبات IMR وتعليماتها عبر الإنترنت."

كيف أطلب جلسة استماع بالولاية؟

كما ذكر أعلاه، قد تكون مؤهلاً لطلب جلسة استماع بالولاية.

يمكنك طلب جلسة استماع بالولاية بالطرق التالية:

- عبر الإنترنت على <https://www.cdss.ca.gov/>
- عبر الهاتف: اتصل على 1-800-743-8525. يمكن أن يكون هذا الخط مشغولاً جداً. قد تحصل على رسالة للاتصال بك لاحقاً. إذا كنت غير قادر على التحدث أو السمع جيداً، فيرجى الاتصال برقم TTY/TDD على 1-800-952-8349.
- خطياً: املأ نموذج جلسة الاستماع أو اكتب خطاباً. أرسله عبر البريد أو بالفاكس إلى:

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

الفاكس: 309-3487 (916) أو الاتصال مجاًناً على 1-833-281-0903

¹ قانون الصحة والسلامة (Health and Safety Code, HSC) القسم (b) 1368.02. يمكن البحث في HSC عبر:

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

لخطط Knox-Keene (إخطار نية الإجراء (NOA))

مُرفق نموذج جلسة استماع بالولاية مع هذا الخطاب. تأكد من تضمين اسمك وعنوانك ورقم هاتفك ورقم الضمان الاجتماعي و/أو رقم فهرس العمل (CIN) وسبب طلبك لجلسة استماع بالولاية. إذا كان ثمة شخص يساعدك في طلب جلسة الاستماع بالولاية، فيُرجى إضافة اسمه وعنوانه ورقم هاتفه إلى النموذج أو الخطاب. إذا كنت بحاجة إلى مترجم فوري، فيُرجى إبلاغ "قسم جلسات الاستماع بالولاية" باللغة التي تتحدثها. ليس عليك الدفع للمترجم الفوري. سيؤمن "قسم جلسات الاستماع" لك المترجم. إذا كان لديك عجزٌ ما، فيمكن أن يؤمن "قسم جلسات الاستماع" لك تسهيلات خاصة مجاناً لمساعدتك في المشاركة بجلسة الاستماع. يرجى إدراج المعلومات بشأن عجزك والتسهيلات التي تحتاج إليها.

بعد طلبك جلسة استماع بالولاية، قد يستغرق الأمر 90 يوماً لإصدار قرار بشأن حالتك وإرسال ردِّ إليك. إذا كنت تعتقد أن انتظار 90 يوماً سيضرّ بصحتك، فيمكنك طلب "جلسة استماع معجلة". إذا وافق قسم جلسات الاستماع بالولاية على طلبك لجلسة الاستماع المعجلة، فقد تتمكن من الحصول على قرار جلسة استماع في غضون 3 أيام من تاريخ تلقي القسم لملف حالتك من خطتك للأسنان.

يمكنك طلب جلسة استماع معجلة بالاتصال بقسم جلسات الاستماع بالولاية على الرقم الوارد أعلاه. أو، يمكنك إرسال نموذج جلسة الاستماع أو خطاب إلى قسم جلسات الاستماع بالولاية. عليك أن تشرح كيف أن الانتظار حتى فترة 90 يوماً لإصدار قرار سيعرّض حياتك أو صحتك للضرر أو سيؤثر في قدرتك على تحقيق الأداء الأقصى أو المحافظة عليه. يمكنك أيضاً إحضار خطاب من طبيب الأسنان الخاص بك للمساعدة في عرض سبب احتياجك إلى جلسة استماع معجلة.

يمكنك التحدث بنفسك في جلسة الاستماع بالولاية. أو يمكنك أن تطلب من شخص ما مثل أحد الأقارب أو الأصدقاء أو المناصرين أو أطباء الأسنان أو المحامين أن يتحدث نيابة عنك. إذا أردت لشخص آخر التحدث نيابة عنك، فعليك توقيع نموذج يخبر قسم جلسات الاستماع الخاصة أن ذلك الشخص مخوّل للتحدّث باسمك. يُسمى هذا الشخص بـ"الممثل المفوض".

المساعدة القانونية

قد تتمكن من الحصول على مساعدة قانونية مجانية. اتصل بـ

County Served	Telephone	Entity Name
Sacramento	(888) 354-4474	Legal Services of Northern California

يحق لك الاتصال بمكتب المساعدة القانونية المحلي في مقاطعتك على الرقم 1-888-804-3536.