

صحيفة وقائع الشكوى والاستئناف وجلسة استماع الولاية

لخدمات الأطفال في كاليفورنيا

هل لديك شكوى أو لا توافق على قرار اتخذته

برنامج خدمات الأطفال في كاليفورنيا (CCS) التابع لوزارة خدمات الرعاية الصحية (DHCS)؟
لديك الحق في تقديم شكوى ضد برنامج خدمات الأطفال في كاليفورنيا أو استئناف أو طلب جلسة استماع بالولاية

الشكوى

يمكنك تقديم شكوى في أي وقت بشأن أي مخاوف تتعلق بما يأتي:

- « تتسبب الرعاية أو الخدمات أو المعدات أو المواعيد الخاصة بك أو بطفلك
- « سوء خدمة العملاء
- « التمييز ضدك أو ضد طفلك
- « خصوصية المعلومات الصحية
- « جودة رعايتك أو رعاية طفلك
- « الإحالات للخدمات
- « جدولة المواعيد
- « موعد إصدار تراخيص الخدمات أو قرارات الأهلية لبرنامج خدمات الأطفال في كاليفورنيا

يتم البت في الشكاوى خلال **30 يومًا تقويميًا**. إذا كانت شكواك تتضمن تهديدًا خطيرًا بالضرر، مثل الألم الشديد أو الخسارة المحتملة للحياة أو الطرف أو الوظيفة الجسدية الرئيسية، يتم حلها خلال **3 أيام عمل**.

طرق تقديم الشكوى*

6160 Mission Gorge Rd, Ste 400 San Diego, CA 92120	 البريد	CCS.HHSA@sdcounty.ca.gov	 البريد الإلكتروني
6160 Mission Gorge Rd, Ste 400 San Diego, CA 92120	 شخصيًا	(619) 528-4000 711 لخدمة الهاتف النصي	 الهاتف

الاستئناف

يمكنك تقديم استئناف إلى وزارة خدمات الرعاية الصحية و/أو برنامج خدمات الأطفال في

كاليفورنيا في خلال **30 يومًا تقويميًا** من تاريخ استلامك إشعارًا كتابيًا بقرار لا توافق عليه. يمكنك تقديم استئناف بشأن:

- « تخفيض الخدمات أو تغييرها
- « الخدمات المطلوبة لا يتم تغطيتها
- « قرار بإنهاء أهليتك أو أهلية طفلك لبرنامج خدمات الأطفال في كاليفورنيا
- « زيادة في المبلغ الواجب دفعه لبرنامج خدمات الأطفال في كاليفورنيا

إذا احتاج برنامج خدمات الأطفال في كاليفورنيا في المقاطعة إلى مزيد من المعلومات لاتخاذ قرار، فيجب أن يستجيب في غضون **21 يومًا تقويميًا** من استلام المعلومات الإضافية. سترسل قرارات الاستئناف إليك في غضون **21 يومًا تقويميًا** في إشعار إجراء الاستجابة بشأن الاستئناف الأولي (NOA) ويتضمن معلومات حول الرفض (بما في ذلك أساس القرار والحقائق ذات الصلة والقانون الداعم) بالإضافة إلى معلومات لتقديم طلب لجلسة استماع بالولاية.

استمرار الخدمات: يحق للأسر الاستمرار في تلقي تغطية برنامج خدمات الأطفال في كاليفورنيا وخدمات البرنامج المعتمدة سابقًا في أثناء عملية الاستئناف. استمرار الخدمات غير متاح للمتقدمين المعلقين لبرنامج خدمات الأطفال في كاليفورنيا، لأنهم لم يتلقوا خدمات البرنامج من قبل. في حال رفض الخدمات أو تخفيضها أو تعديلها، يمكن للأعضاء الحصول على الخدمات التي تمت الموافقة عليها سابقًا لبقية عملية الاستئناف أو حتى صدور قرار نهائي بشأن هذه المسألة. لمتابعة خدمات برنامج خدمات الأطفال في كاليفورنيا الخاصة بك، أرسل طلبًا إلى البرنامج بالمقاطعة عبر الهاتف أو البريد الإلكتروني أو البريد أو شخصيًا.

ملحوظة: قد يتم طلب جلسة استماع حكومية في أي مرحلة من عملية الرفض. لا يلزم الاستئناف الأولي لتقديم طلب لجلسة استماع بالولاية.

إذا كان لديك برنامج **Medi-Cal**، فيمكنك أن تطلب استمرار مزايك أو خدماتك من برنامج خدمات الأطفال في كاليفورنيا أو **Medi-Cal** حتى البت في استئنافك أو تلقي قرار بعد جلسة الاستماع بالولاية. إذا سحبت طلبك للاستئناف، فستتوقف الخدمات في ذلك الوقت. فيما يأتي وصف حقه في جلسة استماع بالولاية أذناه.

طرق تقديم الاستئناف*

6160 Mission Gorge Rd, Ste 400
San Diego, CA
92120
(619) 528-4000
711 لخدمة الهاتف النصي



البريد أو شخصيًا
أو عبر الهاتف

CCS.HHSA@sdcounty.ca.gov



البريد الإلكتروني

جلسة الاستماع بالولاية

لديك الحق في طلب جلسة استماع بالولاية للطعن في القرار الذي اتخذته وكالة برنامج خدمات الأطفال في كاليفورنيا. يمكن تقديم طلب عقد جلسة استماع بالولاية من دون تقديم استئناف أولي. لن تحتاج إلى الانتظار لتلقي قرار بشأن الاستئناف الأولي الخاص بك قبل طلب جلسة الاستماع بالولاية. لديك





أيضًا الحق في طلب جلسة استماع في غضون **120 يومًا تقويميًا** من استلام إشعار كتابي بالرفض/ الاستئناف إذا تم رفض استئنافك. تسمح لك جلسة استماع الولاية بحل نزاعك بطريقة عادلة وفي الوقت المناسب. لديك الحق في إجراء جلسة استماع عن طريق الهاتف أو الفيديو أو شخصيًا. لديك أيضًا حق الحصول على تسهيلات لذوي الاحتياجات الخاصة. قبل موعد الجلسة بيومين على الأقل، ستقدم المقاطعة أو وزارة خدمات الرعاية الصحية إلى العائلة وثيقة بيان الموقف التي توضح سبب القرار. في جلسة الاستماع، سيسمح قاضي القانون الإداري لكلا الطرفين بتوضيح موقفهما، وستتاح للأسرة فرصة عرض الأدلة، بما في ذلك الشهادات أو الرسائل من الأطباء المعالجين.

استمرار الخدمات: للأسر الحق في الاستمرار في تلقي تغطية برنامج خدمات الأطفال في كاليفورنيا والخدمات المعتمدة سابقًا خلال عملية جلسة الاستماع بالولاية. استمرار الخدمات غير متاح للمتقدمين المعلقين لبرنامج خدمات الأطفال في كاليفورنيا، لأنهم لم يتلقوا خدمات البرنامج من قبل. في حال رفض الخدمات أو تخفيضها أو تعديلها، يمكن للأعضاء الحصول على الخدمات التي تمت الموافقة عليها سابقًا لبقية عملية جلسة الاستماع بالولاية أو حتى صدور قرار نهائي بشأن هذه المسألة. لمواصلة خدمات برنامج خدمات الأطفال في كاليفورنيا، قدم طلبًا إلى برنامج خدمات الأطفال في المقاطعة عبر الهاتف أو البريد الإلكتروني أو البريد أو شخصيًا وأرسل بريدًا إلكترونيًا إلى وزارة خدمات الرعاية الصحية على البريد الإلكتروني ISCDHAU@dhcs.ca.gov.ⁱⁱ

تلقت وزارة خدمات الرعاية الصحية استثناءً فيدراليًا لتمديد الإطار الزمني للأعضاء لطلب جلسة استماع بالولاية، ما يسمح بمدة تصل إلى **120 يومًا** من تاريخ إرسال إشعار الإجراء بالبريد. ستنتهي هذه الميزة في **30 يونيو 2025**. بدايةً من يوم **1 يوليو 2025**، سيكون أمام الأسرة **90 يومًا** من تاريخ إشعار الإجراء لطلب جلسة استماع بالولاية. بالإضافة إلى ذلك، ينص الاستثناء على الاستمرار التلقائي لخدمات برنامج خدمات الأطفال لجميع الأعضاء الذين يطلبون جلسة استماع حكومية خلال **120 يومًا** من إشعار الإجراء. ستنتهي هذه الميزة في **30 يونيو 2025**.

إذا كان لديك برنامج **Medi-Cal**، فيمكنك أن تطلب استمرار مزايك أو خدماتك من برنامج خدمات الأطفال في كاليفورنيا أو **Medi-Cal** حتى البت في استئنافك أو تلقي قرار بعد جلسة الاستماع بالولاية. إذا سحبت طلبك لعقد جلسة استماع بالولاية أو إذا صدر قرار نهائي ضدك في جلسة الاستماع، فسيتم إيقاف الخدمات في ذلك الوقت. سيتم إرسال قرارات جلسة الاستماع بالولاية إليك بعد جلسة الاستماع.

طرق طلب جلسة استماع بالولاية*

قسم جلسات الاستماع بولاية كاليفورنيا التابع لإدارة الخدمات الاجتماعية صندوق بريد MS 21-37 ,944243 Sacramento, California 94244-2430	 البريد	(800) 8525-743 (صوت) (800) 8349-952 (صوت) (جهاز الاتصالات للصم)	 الهاتف
https://www.cdss.ca.gov/hearing-requests	 عبر الإنترنت	(833) 281-0905	 فاكس



برنامج خدمات الأطفال في كاليفورنيا والمزايا والمعلومات الأخرى متوفرة على موقع وزارة الرعاية الصحية الإلكتروني على الموقع <https://www.dhcs.ca.gov/services/ccs/Pages/default.aspx>

أيمكن لأسر برنامج خدمات الأطفال في كاليفورنيا المستفيدة من برنامج Medi-Cal تقديم الشكاوى والطعون من خلال برنامج Medi-Cal. يُرجى مراجعة برنامج خدمات الأطفال المحلي في كاليفورنيا بالمقاطعة للحصول على مزيد من المعلومات.
ii تتم الموافقة على استمرار الخدمات تلقائيًا في الوقت الحالي. ستنتهي الموافقة التلقائية في 30 يونيو 2025.
* تتوفر المساعدة في الترجمة والتسهيلات المعقولة للمساعدة عبر الهاتف والمساعدة وجهاً لوجه.