

ما الذي ينبغي عليك فعله إذا واجهت صعوبات



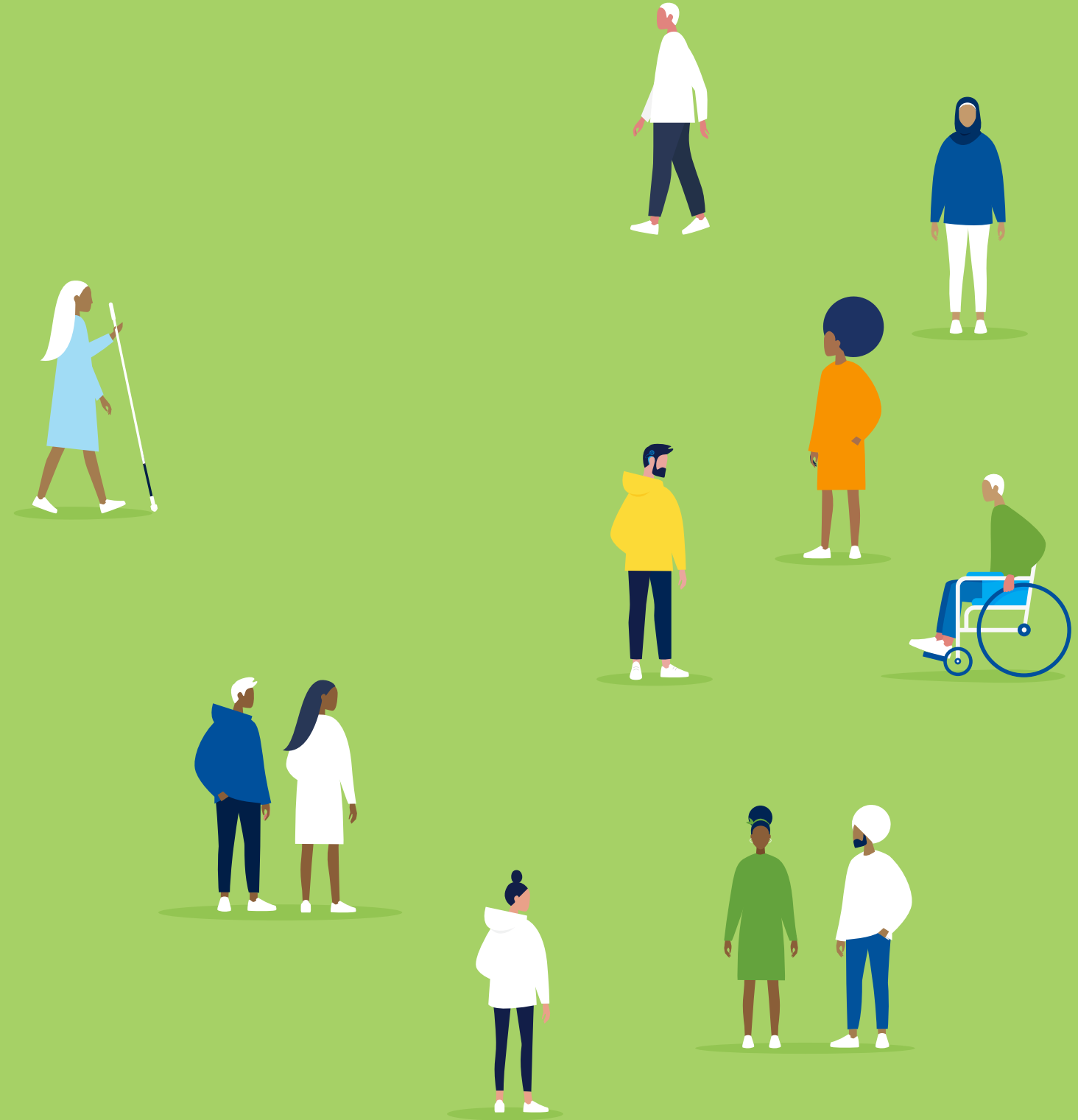
- أخبر مقدم الخدمة أو مدير المكتب عن المشاكل التي تواجهها وناقش الأمور التي يمكن للموظفين القيام بها لتلبية احتياجاتك.
- الاحتفاظ بسجل كتابي أو إلكتروني عن الأمور التي تقلقك.
- إذا كان لديك تغطية تأمينية من برنامج ميديكير و/أو ميديكيد وشعرت أنه قد تمت معاملتك بطريقة غير عادلة بسبب إعاقتك، فيحق لك تقديم شكوى متعلقة بالتمييز دون أن تفصح عن شخصك.

لمزيد من المعلومات حول تقديم شكوى متعلقة بالتمييز دون الإفصاح عن شخص الشاكي:

- اتصل بمكتب وزارة الصحة والخدمات البشرية الرقم المجاني ١-٨٠٠-٣٦٨-١٠١٩ أو على الرقم المجاني لفاقد السمع: ٧٦٩٧ - ٥٣٧ (٨٠٠)، أو
- قم بزيارة: ocrportal.hhs.gov/ocr; أو
- أرسل شكواك بالبريد إلى:
وزارة الصحة والخدمات البشرية الأمريكية، ٢٠٠ بناية الاستقلال، الجنوب الغربي، غرفة ٥٠٩٤، بناية HHH، واشنطن دي سي ٢٠٢٠١

لمزيد من المعلومات عن فواتير ميديكير أو دعاواه:

- قم بزيارة: [Medicare.gov](https://www.Medicare.gov) أو اتصل على ٨٠٠-١-٨٠٠-ميديكير (٤٢٢٧-٦٣٣-٨٠٠) يمكن لمستخدمي الهواتف النصية الاتصال على ١-٨٧٧-٤٨٦-٢٠٤٨



قائمة المواعيد للأشخاص من ذوي الإعاقة

استخدم القائمة الموجودة في الصفحات التالية لمساعدتك في الحصول على الرعاية التي تحتاجها قبل، وأثناء وبعد زيارتك.

عندما تتصل لترتيب زيارة، أخبر الشخص المعني باحتياجاتك وبأماكن الإقامة التي تريدها كونك من ذوي الإعاقة. اسأل عما تتوقع حدوثه أثناء الزيارة. هذا الأمر سيساعدك أنت ومقدم الخدمة على الاستعداد للزيارة.

لو أن الشخص المسؤول عن ترتيب الزيارات غير موجود في المكتب الذي يقدم لك الخدمة، فيمكنك الاتصال بمكتب مقدم الخدمة مباشرة لمناقشة احتياجاتك والسؤال عما تتوقعه.

إذا اخترت أن ترتب موعدك إلكترونياً، حاول أن تصف احتياجاتك في الاستمارة الإلكترونية، أو تابع ذلك بمكالمة هاتفية.



رتب موعدك



- ما الذي أتوقعه أثناء مواعيدي؟
- كيف سأحصل على المساعدة المعينة التي سأحتاجها؟ على سبيل المثال، "لدي مشاكل في التحرك إلى طاولة الفحص، لذا سأكون بحاجة إلى المساعدة."
- هل يمكنني ترتيب المزيد من الوقت لزيارتي؟
- كيف سيتمكنني الوصول إلى مع المباني والمكاتب وغرف الفحص والحمامات والسلالم والمعدات؟
- ما هي الخيارات المتاحة أمامي للمواصلات وركن السيارة؟
- هل هناك شخص ما متاح ليساعدني عند وصولي إلى المبنى؟
- ما هي الاستثمارات التي يتعين علي ملؤها، وهل يمكنني ملؤها قبل الزيارة؟ هل هذه الاستثمارات متاحة في شكل يمكن الوصول إليه؟
- ما الطريقة المثلى لتسجيل ما أناقشه مع مقدم الخدمة الخاص بي؟ هل سيتم تقديم ملخص بالزيارة لي بطريقة يمكن الوصول إليها، أو هل بإمكانني استخدام جهاز تسجيل أثناء الزيارة؟

قبل الزيارة

من المهم أن تأتي مستعدًا لزيارتك. يمكنك فعل بعض الأشياء للاستعداد للزيارة الخاصة بك، مثل:

- دوّن أو سجل الأسئلة التي تود طرحها على مقدم الخدمة الخاص بك. استمع إلى المحادثة مرة أخرى
- اجمع التاريخ الطبي لعائلتك لمشاركته مع مقدم الخدمة الخاص بك.
- احضر بطاقتك التأمينية، وقائمة بالأدوية التي تتناولها وجرعاتها، وبيانات التواصل مع الصيدلية الخاصة، والبيانات الخاصة بمقدمي الخدمة الآخرين.
- حدد كيفية ذهابك للزيارة، ورتب مع أي شخص يمكنه أن يصحبك أثناء الزيارة.*
- تحقق من توافر مواقف ركن يمكن الوصول إليها، أو إذا كنت تركب المواصلات العامة، تحقق من الطريق من المحطة إلى مكتب مقدم الخدمة.
- أحضر كراسة أو مسجلاً[†] أو اطلب من أحد أفراد العائلة أو شخص مساعد أن يرافقك إلى الزيارة، ودون الملاحظات.

* تحقق مع مقدم الخدمة الخاص بك عن أحدث السياسات حول مرافقة شخص ما لك أثناء الزيارة.

[†] اطلب الإذن من مقدم الخدمة الخاص بك قبل التسجيل، حيث إن متطلبات التسجيل الصوتي تختلف من ولاية إلى أخرى. فبعض الولايات تتبع القانون الفيدرالي، والذي يسمح بعملية التسجيل إذا ما منح شخص واحد على الأقل في المحادثة الإذن لفعل ذلك. في حين تشترط ولايات أخرى منح الإذن لكل شخص في المحادثة.

أثناء الزيارة

وحتى عندما تأتي مستعدًا، فإن الأشياء قد لا تسير وفق ما هو مخطط في بعض الأحيان، أو قد تنشؤ مشاكل غير متوقعة.

عندما يحدث هذا، فمن المهم أن تخبر شخصًا ما. إذ قد يكون مقدم الخدمة الخاص بك والمكتب قادرين على عمل التغييرات، ومن ثم تحصل على الرعاية التي تحتاجها. ربما تجد من المفيد أن:

- تذكر الموظفين بالمساعدة التي طلبتها قبل الزيارة.
- اطلب أي نوع من التغيير المعقول قد تحتاجه (مثل تسجيل الزيارة أو الأدوات المساعدة والخدمات)
- أخبر شخصًا ما إذا طلب منك القيام بشيء صعب.
- كن واضحًا، وأمينا، ومحددًا عند إخبارك لمقدم الخدمة الخاص بك عن مشاكلك الصحية.
- اطرح الأسئلة التي أحضرتها معك.
- كرر الأمور التي أخبرك بها مقدم الصحة مرة ثانية بأسلوبك الخاص للتأكد من فهمك للأمر.
- دون أو سجل أي معلومات جديدة أو خطوات تالية، أو اطلب من عضو عائلتك أو الشخص المساعد أن يدون الملاحظات.*

* تحقق مع مقدم الخدمة الخاص بك عن أحدث السياسات حول مرافقة شخص ما لك أثناء الزيارة.



بعد الزيارة



تابع الأمر مع مقدم الخدمة الخاص بك فيما يتعلق بأي مخاوف لم يتم تناولها أثناء الزيارة. ربما تريد أن تطرح الأسئلة عن:

- الحصول على ملخص بالزيارة في شكل يمكن الوصول إليه.
- أي خطوات تالية أو زيارات متابعة يوصي بها مقدم الخدمة.
- كيفية تناول الأدوية الجديدة ومواعيدها.

إذا لم تحصل على معاملة عادلة أثناء زيارتك لأنك من ذوي الإعاقة، يمكنك التحدث إلى مدير المكتب.

إذا أردت تصعيد الموقف وأنت تتمتع بتغطية تأمينية من ميديكير أو ميديكيد، يمكنك التقدم بشكوى إلكترونيًا إلى وزارة الصحة والخدمات البشرية الأمريكية، مكتب الحقوق المدنية (OCR) عن طريق زيارة ocrportal.hhs.gov/ocr، الاتصال على الرقم المجاني ١-٨٠٠-٣٦٨-١٠١٩ (الرقم المجاني لفاقد السمع ٧٦٩٧-٥٣٧-٨٠٠)، أو أرسل شكواك بالبريد إلى وزارة الصحة والخدمات البشرية الأمريكية: ٢٠٠ بنایة الاستقلال، الجنوب الغربي، غرفة ٥٠٩٤، بنایة HHH، واشنطن دي سي ٢٠٢٠١

أسئلتك

السؤال ١:

السؤال ٢:

السؤال ٣:

مقدمو الخدمة الآخرون لك

مقدمو الخدمة، أسماء الممارسين، وأرقام التليفونات

الأدوية والجرعة:



go.cms.gov/c2c

دُفع من قبل وزارة الصحة والخدمات البشرية الأمريكية
تاريخ المراجعة: مايو ٢٠٢٢ ARB-١٢١٣٩

تم إنتاج هذا المنشور ونشره وتوزيعه على نفقة دافعي الضرائب.

ليس لمحتويات هذه الوثيقة قوة ونفاذ القانون، ولا يُعنى بها إلزام العامة بأي طريقة، مالم يضمن ذلك على وجه الخصوص في العقد. تهدف هذه الوثيقة فقط إلى توضيح الأمر للجمهور فيما يتعلق بالمتطلبات القائمة بموجب القانون.