

# BEACON

MENTAL  
HEALTH

الدليل التوجيهي للعميل



## رسالة الشركة

توفير خدمات الصحة النفسية الجيدة التي تهتم بالوقاية والتعافي من تعاطي المخدرات وترتكز على الصب في مصلحة الفرد، مع زيادة الاهتمام بـ "الفرد ككل".

## الرؤية

خدماتنا موجهة للأفراد جميعا بحيث تصبح خدمات تراي كاونتي للصحة النفسية خيارهم الأول عندما يتعلق الأمر بأي جانب من جوانب الصحة السلوكية.

## القيم والمبادئ

- نحن نؤمن بأهمية معاملة جميع الناس باحترام.
- نحن نؤمن بأن الصحة السلوكية ضرورية للصحة الشاملة.
- نحن نؤمن بحق العميل في الوصول إلى خدمات صحية سلوكية سرية وأمنة وبأسعار معقولة.
- نحن نؤمن بأن تنسيق موارد الصحة السلوكية في المجتمع أمر ضروري لتوفير رعاية مستدامة وشاملة وفعالة من حيث التكلفة لعملائنا.
- نحن نؤمن بأن آراء الموظفين ومقدمي الخدمة والعملاء ضرورية لنجاحنا المستمر.
- نحن نؤمن بأهمية خلق بيئة عمل آمنة وتعاونية وأخلاقية ومنتجة.
- نحن نؤمن بتقدير تنوع موظفينا وعمالنا واحترام اختلافاتنا الفردية تبعاً لمستوياتنا الثقافية.
- نحن نؤمن بالمسؤولية المالية.

أهلاً بكم! مردُّاً بكم في Health Mental Beacon. يسعدنا أنك اخترت Beacon لتقديم الرعاية الصحية السلوكية لك. سواء كنت تعاني من مشكلة تتعلق بالصحة النفسية أو مشكلة تعاطي المخدرات أو كليهما، يسعدنا تقديم مجموعة من الخدمات تهدف إلى تعافيك. نحن مركز مجتمعي خاص بالصحة النفسية غير هادف للربح والذي يحرص على تقديم رعاية عالية الجودة في نورثلاند منذ عام 1990. يهدف هذا الكتيب إلى تزويدك ببعض المعلومات الأساسية حول Beacon والتي نأمل أن تجيب عن بعض أسئلتك. لا تتردد في طرح أي أسئلة إضافية قد تراودك حول وكلاتنا.

## كيف أتواصل مع Health Mental Beacon؟

يقع مقر Beacon الرئيسي في Ste. St., 83rd, NE 64119 MO, City, Kansas 1001 3100 يمكنك التواصل معنا عبر الهاتف على رقم 6623-468-816 رقم الفاكس الخاص بنا هو 6623-468-816 يمكنك أي ضا زيارتنا على موقعنا الإلكتروني [www.tri-countymhs.org](http://www.tri-countymhs.org)

## ساعات عمل الوكالة

تفتح الوكالة أبوابها من الإثنين إلى الجمعة من الساعة 8:30 صباحاً حتى الساعة 5:00 مساءً. نفتح أبوابنا أيضاً وفقاً لبعض المواعيد المحجوزة في بعض أمسيات الأربعاء والسبت في عيادات الأدوية.

## إمكانية الوصول في حالات الأزمات

تتوفر خدمات التدخل في حالات الأزمات في مقاطعات كلاي وبلات وراي على مدار 24 ساعة طوال اليوم وسبعة أيام في الأسبوع. يقدم فريق الأزمات لدينا دعماً فورياً للأعراض الحادة للصحة النفسية أو تعاطي المخدرات أو أي مشكلات شعورية أخرى. لاستشارة أحد موظفي فريق الأزمات لدينا خلال ساعات العمل، يرجى الاتصال بالرقم 816-468-0400 والضغط على 0، وسيتولى موظف التحويلات نقلك بسرعة إلى أحد أعضاء الفريق. وإذا احتجت إلى استشارة أحد الموظفين بعد ساعات العمل أو في عطلة نهاية الأسبوع، فيرجى الاتصال بالرقم 988 أو إرسال رسالة نصية إليه أو المحادثة عبر الإنترنت من خلال [988lifeline.org](http://988lifeline.org).

أما إذا احتجت إلى مساعدة إضافية خلال المكالمات، فيمكن لفريقنا المعني بالاستجابة المتنقلة الالتقاء بك أينما كنت وجهاً لوجه أو عبر الإنترنت. نوفر خدمات متابعة الأزمات بهدف الوقاية من مواقف الأزمات في المستقبل.

كما تتوفر خدمات الدعم النفسي غير المرتبط بالأزمات من خلال خط المساعدة النفسية 1234-281-913 وخط Compassionate Ear للدعم والتعاطف 2251-281-913. تشتمل صفحة الأرقام المفيدة في نهاية هذا الدليل على قائمة بالموارد الإضافية ووسائل الدعم.

**جهة الاتصال في معظم الحالات،** تكون جهة الاتصال الأولية في الوكالة هي الاختصاصي السريري الذي أكمل التقييم والإحالة لك. بمجرد حضورك أول موعد لك في خدمات العيادات الخارجية، ستكون جهة الاتصال هي المعالج في العيادات الخارجية، أو الممرضة المساعدة لطبيبك المعالج. إذا كنت تعمل مع مدير حالة أو أحد موظفي التوعية، فسيكون هذا الشخص هو جهة الاتصال المخصصة لك.

## أنقذوا الأرواح بدواء نالوكسون

**ما هو دواء نالوكسون؟**

نالوكسون عبارة عن دواء يعكس أثر الجرعات الزائدة من المواد الأفيونية بسرعة. ويمكننا باستخدام نالوكسون استعادة التنفس الطبيعي للشخص بسرعة إذا تباطأ التنفس أو توقف بسبب جرعة زائدة من المواد الأفيونية.

**ما كيفية تناول نالوكسون؟**

يجب إعطاء نالوكسون لأي شخص تظهر عليه علامات جرعة زائدة من المواد الأفيونية أو عند الاشتباه في تعاطيه لجرعة زائدة. ويمكن إعطاء نالوكسون في شكل رذاذ أو عن طريق الحقن العضلي أو الوريدي أو تحت الجلد.

**أين يمكنك الوصول إلى نالوكسون؟**

لدى Beacon Mental Health نالوكسون مجاني متاح لأي شخص، وهو متاح في مكتب الاستقبال لدينا أو عن طريق التواصل مع جهة الاتصال المعنية بك، دون الحاجة إلى وصفة طبية. يمكنك أيضاً الحصول على نالوكسون من مديرية الصحة المحلية أو الصيدلية.

## ما هي الخدمات التي تقدمها Health Mental Beacon؟

توفر Health Mental Beacon الخدمات التالية. قد تتم إحالتك لتلقي بعض من هذه الخدمات عند الدخول أو في الأوقات المناسبة أثناء علاجك. اعتماداً على كيفية الدفع مقابل خدماتك، قد لا تكون مؤهلاً لجميع برامج Beacon. إذا كنت مهتماً بمعرفة المزيد حول أي من هذه الخدمات، فيرجى التحدث مع طبيبك عند الدخول أو الاتصال بنا على 0400-468-816.

**خدمات الطب النفسي:** يتم تقديم خدمات الأدوية لعملائنا الذين يحتاجون إليها كجزء من برنامج شامل لإدارة الأمراض/الأعراض. يتم تقديم الخدمات الدوائية في موقع كلية College Woods Maple، والعيادات الفرعية في إكسلسيور سبرينجز وريثموند. ويجب عرض المرضى الذين يحتاجون إلى خدمات دوائية على طبيب نفسي/ممرضة ممارسة متقدمة في Beacon لإجراء تقييم نفسي قبل وصف أي أدوية.

يواجه العديد من عملاء Beacon صعوبة في تحمل تكاليف الأدوية. لا يتم ادخار أي جهد لمساعدة هؤلاء العملاء في الحصول على العلاج الذي يحتاجون إليه. وقد يكون مرضى Beacon الذين ليس لديهم تأمين صحي أو

Medicare/Medicaid مستحقين مساعدة محدودة الوقت من خلال برنامج مساعدة المرضى Assistance Patient (PAP) Program أو عيانات الأدوية أو الأدوية منخفضة التكلفة مع أموال شراء الخدمة (POS) Service of Purchase، بشكل محدود. تتعاقد Beacon أيضاً على خدمات المختبرات للمرضى الذين ليس لديهم تأمين صحي.

**خدمات العلاج:** تقدم Beacon العلاج الفردي والأسري. نحن حريصون على التعاقد مع استشاريين يعملون في عيادات خاصة في مناطق المقاطعات الثلاث لتوفير العلاج لعملائنا. نحن نعمل جاهدين لتلبية احتياجات كل عميل من خلال إحالته إلى شخص متخصص في المجال المعني. كما نقدم خدمات العلاج في بعض المناطق التعليمية المحلية والأقسام الصحية لدينا.

**خدمات العيادات الخارجية المكثفة:** تتوفر خدمات العيادات الخارجية المكثفة 5 أيام في الأسبوع. تشمل هذه الخدمات العلاج الجماعي وخدمات إدارة الحالة.

**إدارة حالات الراشدين:** تم تصميم هذا البرنامج لتزويد الراشدين بخدمات داعمة، وتعريفهم على الموارد المجتمعية، وتعليمهم المهارات للمساعدة على إدارة التوتر والأزمات. ستساعد إدارة الحالات أيضاً في إدارة الميزانية والأموال، والتواصل وبناء العلاقات، إضافة إلى تعزيز الصحة والعافية من خلال التدريب على العافية. على الرغم من محدودية الموارد، يساعد مديرو الحالات في استكشاف خيارات الإقامة والنقل. يتولى مديرو الحالات مساعدة الأشخاص الذين لديهم الدافع لتغيير سلوكيات تعاطي المخدرات. كما يساعد مديرو الحالات العملاء في تحقيق التقدم للحصول على المخصصات الرئيسية وبرامج المساعدة في حالات الطوارئ، وتقديم الدعم في التعامل مع المشكلات الطبية، وتحديد احتياجات العمل واهتمامات الحياة.

**سانت أندرو السكنية للشباب (Star):** تدير Beacon ثلاثة برامج اجتماعية/ترفيهية للبالغين - Star North The (برامج Club) في مابلودز (و Club Star Rising The) في ريفرسايد (و Club Star Shooting The) في إكسلسيور سبرينجز. تقدم هذه النوادي فرصاً تعليمية وداعمة وترفيهية لأعضائها. تم تخصيص هذه الأنشطة لتعليم وتعزيز الحياة المستقلة والمهارات الاجتماعية. جميع هذه الأماكن مفتوحة خمسة أيام على الأقل في الأسبوع.

**المجتمع للأطفال والشباب:** يساعد العاملون في دعم المجتمع الأطفال وعائلاتهم على البقاء معاً آمنين. كما يحرصون على تعليمهم مهارات التحكم في المشاعر والتعامل بشكل أفضل مع الآخرين. كما أنهم يساعدون العائلات على إيجاد طرق **الدعم** أمانهم. يحرص هؤلاء العاملون على دعم الأطفال في المنزل والمدرسة. كما أنهم يبذلون جهودهم على جميع أفراد على لزيادة الأسرة. وهم يحرصون على تعزيز المصالح الفضلى للطفل والأسرة مع مقدمي الخدمات الآخرين.

**الشامل لعلاج تعاطي المخدرات وإعادة التأهيل: CSTAR** البرنامج الشامل لعلاج تعاطي المخدرات وإعادة (CSTAR) هو نهج فريد من نوعه لعلاج تعاطي المخدرات وعلاج الإدمان. يوفر البرنامج الشامل لعلاج تعاطي **البرنامج** وإعادة التأهيل CSTAR مجموعة كاملة من خدمات التعافي، بما في ذلك المشورة الجماعية، والمشورة الفردية التأهيل الاعتماد المفرط على أحد أفراد الأسرة، وخدمات إدارة الحالة. يتم تقديم خدمات البرنامج الشامل لعلاج المخدرات وإعادة التأهيل CSTAR في أماكن مناسبة في مقاطعتي كلاي وراي. تعمل على إتاحة وسائل التنقل والعائلية، ومشورة تعاطي المخدرات للأفراد الذين يحتاجون إلى المساعدة في الحصول على العلاج.

**محكمة العلاج:** توفر Beacon العلاج للعملاء المائلين أمام العدالة في مقاطعات كلاي وبلات وراي الذين يعانون من تعاطي المخدرات أو اضطرابات الصحة النفسية. إن هذا البرنامج يُتيح الأدوات والحوافز بحيث تتوفر للجنة الفرصة ليصبحوا أعضاءً منتجين في المجتمع بدلاً من إيداعهم في السجن. يتولى مكتب المدعي العام في كل مقاطعة الموافقة على الإحالات لهذا البرنامج، كما يراجعها فريق محكمة العلاج لتحديد الأهلية.

**علاج تعاطي المخدرات للمراهقين:** برنامج علاج تعاطي المخدرات للمراهقين هو برنامج مدته 16 أسبوعاً لسكان برنامج مقاطعات كلاي وبلات وراي الذين تتراوح أعمارهم بين 13 و17 عاماً. تم تدشين البرنامج لتقديم خدمات على المستوى الفردي للأفراد الذين يتعاطون المخدرات من المراهقين وأسرهم لمساعدتهم في الوصول إلى الامتناع عن التعاطي وتقليل مخاطر ارتداد مشكلة تعاطي المخدرات. يتم تقديم الخدمات في مقاطعتي كلاي وراي.

**خدمات التوظيف:** تساعد خدمات التوظيف، بالتنسيق مع قسم إعادة التأهيل المهني، العملاء على تحقيق هدفهم في إيجاد وظائف. يتم تحقيق ذلك عبر الاجتماع مع أخصائي التوظيف الذي يمكنه المساعدة في عمليات البحث عن وظيفة؛ وإعداد الأفراد للانضمام إلى قوة العمل من خلال تطوير السيرة الذاتية والتمرس في مقابلات العمل؛ وتقديم المساعدة أثناء العمل لتحقيق النجاح في مكان عملهم؛ بالإضافة إلى مساعدة العملاء على إدراك استحقاقاتهم من خلال الاجتماع مع أخصائي الاستحقاقات.

**الرعاية الصحية المنزلية:** يُقدم برنامج الرعاية الصحية المنزلية لمستفيدي هيلث نيت المؤهلين في ولاية ميسوري بينما يخدم برنامج الرعاية الصحية المنزلية لغير المشتركين في Medicaid أولئك الذين ليس لديهم اشتراك في هيلث نيت بولاية ميسوري. يخدم كلا البرنامجين الأفراد على صعيد الصحة السلوكية وبالتزامن مع الحالات الصحية الجسدية المزمنة. ينسق فريق Home Healthcare جميع الخدمات الصحية الأولية والخطيرة والسلوكية والخدمات طويلة الأجل ويتيح لـ Beacon إمكانية علاج "الشخص بالكامل" بدلاً من مجرد احتياجات الصحة السلوكية فقط لعملائنا.

**الخدمات المدرسية:** توفر Beacon مجموعة كبيرة من الخدمات لتلبية الاحتياجات المتنوعة للطلاب في مقاطعة كلاي. وتشمل هذه الخدمات: العلاج الفني، والعلاج بالموسيقى، والعلاج الترفيهي، والعلاج الفردي والأسري، وإدارة الحالات، والإرشاد الجماعي، والتدخل في الأزمات، وخدمات المرونة القائمة على الفصول الدراسية، والاستشارات الفردية والجماعية الخاصة بتعاطي المخدرات. يتم تقديم معظم الخدمات في المدارس، ومع ذلك، في بعض الأحيان يلتقي مقدمو الخدمة لدينا مع الطلاب في منازلهم أو مقر Beacon أو موقع مجتمعي بديل.

**خدمات كبار السن:** نعمل على تنسيق الرعاية المتخصصة والمساعدة لكبار السن لضمان الوصول إلى الرعاية المناسبة لاحتياجاتهم الاستثنائية.

**الوقاية والعافية:** يعمل الموظفون على مكافحة تعاطي المخدرات وتعزيز الصحة النفسية والسلوكيات المرنة لدى الشباب من خلال التعاون والتعليم والدعم والدفاع.

**فريق التدخل في الأزمات: Crisis Team Intervention (CIT)** في بعض الأحيان يكون الأفراد على اتصال مع المستجيبين الأوليين بسبب أعراضهم النفسية. يعمل فريق التواصل المجتمعي للصحة السلوكية Community Liaison Health Behavioral Team (CBHL) عن كثب مع أنظمة إنفاذ القانون وأنظمة المحاكم للدفاع عن هؤلاء الأفراد ودعمهم. كما يقوم فريق CBHL بتدريب المستجيبين الأوليين على الأمور المتعلقة بالصحة السلوكية. وتتشكل فرق CIT من المستجيبين الأوليين وموظفي المستشفى وفريق CBHL وشركاء المجتمع الآخرين. وإذا كانت هناك حالة طوارئ تتعلق بالصحة النفسية تهدد حياتك وتحتاج إلى الاتصال برقم 911، فتأكد من طلب مسؤول مدرب ضمن رق. CIT. ومن المرجح أن يكون لدى معظم الوكالات مسؤول يمكنه مساعدتك. وسيتابعك فريق CBHL بعد الأزمة لتقديم الدعم وتنسيق الخدمات.

## ما هي حقوقي كعميل؟

بوصفك عميلًا لدى Health Mental Beacon، يحق لك الحصول على الحقوق والامتيازات التالية دون قيود:

1. الحصول على الرعاية والعلاج الإنساني؛
2. الخضوع للتقييم وتلقي الرعاية والعلاج على الفور؛
3. أن تكون على علم كامل بمسار رعايتك والقرارات التي قد تؤثر على العلاج؛
4. أن تتلقى هذه الخدمات في بيئة أقل تقييدًا؛
5. أن تتلقى هذه الخدمات في بيئة نظيفة وآمنة؛
6. أن تتم معاملتك باحترام وكرامة كإنسان؛
7. أن تتلقى معلومات دقيقة وفي الوقت المناسب للمساعدة في اتخاذ قرارات سليمة بشأن العلاج؛
8. ألا يتم إشراكك في تجربة أو بحث إلا بعد الحصول على موافقتك أو موافقة شخص مخول قانونيًا للتصرف نيابة عن العميل؛
9. الاحتفاظ بسرية المعلومات والسجلات ووفقًا للقوانين واللوائح الفيدرالية وقوانين الولاية، كما هو موضح في إشعار ممارسات الخصوصية.
10. أن تتمتع بنفس الحقوق والمسؤوليات القانونية التي يتمتع بها أي مواطن آخر، ما لم ينص القانون على خلاف ذلك؛
11. عدم رفض تسجيل دخولك أو تقديم الخدمات لك بسبب العرق أو العقيدة أو التوجه الجنسي أو الحالة الاجتماعية أو الجنس أو الهوية الجنسية أو الأصل القومي أو الإعاقة أو العمر؛
12. عدم التعرض للإيذاء والاستغلال والمعاملة الهجومية والإذلال والإهمال.
13. أن يتم توضيح محتوى السجلات والمستندات لك؛
14. الحصول على الرعاية الطبية والعلاج ووفقًا لمعايير الممارسة الطبية المقبولة.
15. أن تطلب الحصول على رأي ثاين ووفقًا لسياسات وإجراءات شركة تراي كاونتي لخدمات الصحة الإنسانية BEACON.
16. التشاور مع ممارس خاص ومرخص له على نفقة العميل.
17. إتاحة الوصول إلى مجموعات المساعدة الذاتية وخدمات النوعية والخدمات القانونية في أي وقت.
18. أن تتلقى مراجعة محايدة لانتهاكات الحقوق المزعومة.

## ما هي واجباتي كعميل؟

بصفتك أحد العملاء، فنحن نتوقع منك أن تتبع قواعد وأنظمة البرنامج. قد يؤدي عدم القيام بذلك إلى إنهاء الخدمات. بصفتك أحد العملاء، من المتوقع أن:

1. تتحمل المسؤولية عن نفسك وسلوكك.
2. تشارك في وضع خطة العلاج/ إعادة التأهيل الخاصة بك والالتزام بها.
3. تحضر إلى جميع المواعيد كما هو مقرر. إذا كنت غير قادر على الحضور إلى موعد، فيتعين عليك إخطار الوكالة/مقدم المشورة في أقرب وقت ممكن.
4. تحترم خصوصية وسرية وهوية العملاء الآخرين الذين قد تتواصل معهم. 5. تحافظ على السلوك المحترم وغير المؤذي وغير العنيف تجاه ممتلكات الوكالة والموظفين والعملاء الآخرين الذين قد تتواصل معهم. إن سلوك التمييز ضد الموظفين أو العملاء الآخرين على أساس العرق أو الدين أو الاعتقاد أو اللون أو الجنس أو التوجه الجنسي أو الهوية الجنسية أو المنشأ القومي أو العمر أو الإعاقة أو الحالة العسكرية أو التاريخ الطبي للعائلة أو المعلومات الجينية أو أي صفة أخرى محمية بموجب القانون، من السلوكيات التي لا يمكن التسامح معها. 6. تقدم معلومات الموارد المالية (مثل التأمين وإثبات الدخل والإقامة) في وقت تلقي الخدمة والالتزام بسداد المدفوعات المشتركة وحساب الفواتير عند الاستحقاق. 7. توقعات مشاركة الأسرة: نحن نحثك على إشراك أشخاص آخرين والذين يحظون بمكانة مهمة في حياتك في علاجك (العائلة والأصدقاء والأشخاص المهمين الآخرين). تأكد من التوقيع على نماذج الكشف عن المعلومات للعائلة والأصدقاء ليتمكنوا من المشاركة في علاجك.
8. لن يتم التسامح مع أي تمييز على أساس العرق أو الدين أو الأصل العرقي أو اللون أو النوع أو الهوية الجنسية أو الميل الجنسي أو الأصل القومي أو العمر أو الإعاقة وقد يؤدي إلى إنهاء الخدمات
9. غير مسموح بالإيذاء البدني أو اللفظي والسلوك التهديدي والألفاظ النابية والتلامس الجسدي غير المرغوب فيه وقد يؤدي ذلك إلى إنهاء الخدمات.

## الحالات أو السلوكيات التي قد تؤدي إلى فقدان الامتيازات؟ ما هي

قد لا تتمكن من الاستمرار في تقديم الخدمة لك إذا كنت لا تفي بمسؤولياتك كعميل. وتتمثل بعض الأمثلة في: عدم الحضور إلى المواعيد المجدولة عادةً دون الاتصال الهاتفي للإلغاء قبل 24 ساعة على الأقل، أو عدم اتباع خطة العلاج الخاصة بك، أو انتهاك خصوصية الآخرين، أو السلوك الذي يمثل خطراً على موظفينا أو العملاء الآخرين، أو عدم الوفاء بالتزاماتك المالية. إذا لم تتمكن من تقديم الخدمة لك، فسنبخلك إلى مقدم علاج آخر. قد يكون للبرامج الفردية معايير أكثر تحديداً وستتم مراجعة ذلك معك في التوجيه الإرشادي لهذا البرنامج.

تختلف السياسات المتعلقة بفقدان الامتيازات أو إنهاء الخدمات وإجراءات استعادة الامتيازات من برنامج إلى آخر. يرجى مراجعة الكتيب الذي يختص بالبرنامج (البرامج) الذي تتلقى عبره الخدمات للحصول على التفاصيل المحددة. يجوز للموظفين المشرفين فقط اتخاذ قرار فقدان الامتياز، ويكونون مسؤولين عن إبلاغك بالقيود والشروط الخاصة بإعادة الحق أو الامتياز.

## يجب علي دفعه مقابل الخدمات؟ ما الذي

إذا كنت مشمولاً بخطة تأمين، بما في ذلك هيلث نيت بولاية ميسوري (Medicaid) أو MC + أو Medicare أو التأمين الذي يوفره صاحب العمل، فسندفع مطالبية مباشرة إلى شركة التأمين الخاصة بك. قد تكون مسؤولاً عن أي مدفوعات مشتركة أو خصومات يتم تطبيقها. ستتم محاسبتك على المدفوعات المشتركة والخصومات في بيان حساب شهري. إذا كنت مشمولاً من قبل تأمين هيلث نيت بولاية ميسوري، ولديك رسوم اسحقاق على أساس شهري للرعاية الصحية، فقد تتم محاسبتك على بعض أو كل رسوم اسحقاق الرعاية الصحية.

إذا لم يكن لديك تأمين، وكنت مستوفياً لمتطلبات الأهلية، فيمكننا إرسال فاتورة بالخدمات إما إلى إدارة الصحة النفسية في ولاية ميسوري أو مجلس الضريبة المفروضة على الصحة النفسية في مقاطعة كلاي وبلات وراي. تعتمد الأهلية للتغطية على دخلك وعدد أفراد أسرتك. قد يحصل العملاء الذين يتلقون خدمات مدفوعة من قبل إدارة الصحة النفسية في ولاية ميسوري على دفعة شهرية مشتركة بناءً على مقياس رسوم متدرج بحده ذلك. من أجل التأهل للحصول على تمويل من مجلس الضريبة المفروضة على الصحة النفسية في مقاطعات كلاي وبلات وراي أو إدارة الصحة العقلية في ميسوري، قد يُطلب منك التقدم بطلب للحصول على المستحقات التي قد تكون مؤهلاً للحصول عليها (على سبيل المثال، هيلث نيت بولاية ميسوري، Medicare الجزء د). إذا لم تتقدم بطلب للحصول على هذه الاستحقاقات، أو إلغاء الاستحقاقات التي تكون مؤهلاً للحصول عليها من أجل إتاحة الوصول إلى التمويل العام، أو لم تلتزم بالسداد المشترك، فقد يتم تعليق خدماتك.

أثناء تعليق الخدمات في Beacon، إذا حصلت على تأمين أو غيرت تأمينك إلى (HMO) Organization Maintenance Health (HMO) أو (PPO) Organization Provider Preferred لا تشارك فيها Beacon، فسنتم مساعدتك في الانتقال إلى مقدم خدمات داخل الشبكة. وقد تكون مستحقاً لمواصلة تلقي الخدمات في Beacon التي لا يغطيها تأمينك (على سبيل المثال، خدمات إدارة الحالات). سيؤدي عدم الإبلاغ عن حصولك على تأمين/مزايا جديدة أو التغييرات في التأمين/المزايا إلى تعليق الخدمات.

نطلب أن يكون لديك تحديث للحالة المالية على أساس سنوي. سوف نتصل بك عندما يحين وقت التحديث الخاص بك. تقع على عاتقك مسؤولية التأكد من اكتمال التحديث الخاص بك. قد يتم تعليق خدماتك حتى اكتمال التحديث السنوي الخاص بك.

**تخطط Beacon لرعايتي وعلاجي؟** تلقي الخدمات في Health Mental Beacon، سيتم تقييمك في البداية من قبل الاختصاصي السريري بقسم الاستقبال **كيف** سيناقش معك سبب سعيك للحصول على الخدمات، وبداية وتاريخ المشكلة التي تحتاج إلى معالجة وسيوصي بخطة عند اعتبار التقييم ووضع الخطة العلاجية من الأنشطة التشاركية، وتعد مساهمتك ومشاركتك أمراً بالغ الأهمية. سيضع الذي معك خطة علاجية مكتوبة تكون خاصة بظروفك التي تعاني منها وتتناسب مع تفضيلاتك. ستصف الخطة بوضوح علاج. التي ترغب في تحقيقها، ووصف الخدمات والتدخلات المعني بها مساعدتك في الوصول إلى أهدافك، والتواريخ الطبيب الأهداف المستهدفة لإتمام العلاج. سوف توقع على الخطة مؤكداً على مشاركتك وموافقك.

سيحملك الطبيب عند الدخول إلى الخدمات والموارد المناسبة لحالتك وسيساعدك في حجز أقرب موعد متابعة متاح لك. ستتم مراجعة خططك العلاجية وتحديثها حسب الضرورة.

لديك الحق في أن تكون على علم بخدمات وإجراءات محددة، بما في ذلك المعلومات حول المخاطر والفوائد والبدائل لكل خدمة مقترحة.

نحن نهتم بصحتك وسلامتك. يجوز لنا التنسيق مع مقدمي الخدمات الطبية الآخرين، أو استخدام قاعدة البيانات إذا كانت متوفرة، لتحديد الأدوية التي يتم وصفها لك للتأكد من أننا نقدم الرعاية الأكثر أماناً والأكثر فائدة.



**ستستغرق فترة علاجي؟** طول الفترة الزمنية التي ستحتاجها للعلاج من شخص لآخر. نحن نحتك على الاستمرار في العلاج طالما تمت كم بذلك من قبل الطبيب المعالج. ومع ذلك، فإن مشاركتك في العلاج طوعية، ويمكنك الانسحاب من العلاج في أي تختلف تم نفاك من مستوى رعاية إلى آخر، فسيتم وضع خطة انتقالية بناً على مساهمتك ومشاركتك من أجل ضمان انتقال التوصية لم تحصل على أي خدمات من طرفنا لمدة سنة أشهر متتالية، فقد يتم إيقاف علاجك، وسوف تحتاج إلى إعادة تقديم وقت. إذا الخدمات. بالإضافة إلى ذلك، إذا انتقلت إلى خارج المنطقة السكنية، فقد نعيد توجيهك إلى أقرب مركز للصحة سلس. إذا طلب لاستئناف النفسية المجتمعية.

**Beacon تلبية مستوى مرتفع من رعاية العملاء؟** بتوفير رعاية عالية الجودة للعملاء. نحن معتمدون من قبل كل من إدارة الصحة النفسية في ميسوري ولجنة كيف تضمن التأهيل CARF، وهي منظمة دولية غير هادفة للربح والتي تعتمد مقدمي الخدمات الإنسانية. تسعى لتلتزم Beacon اعتماد منشآت إعادة كلتا هاتين الوكالتين لإجراء عمليات تفتيش في الموقع للتأكد من أننا نلبي معايير الجودة الدولية.

نحن نؤمن بأن مساهمتك مهمة لتقييم جودة الرعاية والرضا وتحقيق النتائج المرجوة. خلال فترة العلاج، سوف نطلب منك إكمال استطلاعات رضا العملاء. نحن نؤمن مساعدتك لنا في إكمال هذه الاستطلاعات، حتى نتمكن من معرفة أفضل طريقة لخدمة عملائنا.

يدير Beacon مجلس إدارة يتكون من أفراد المجتمع المتطوعين من منطقة خدمة Beacon. ويقدم موظفو Beacon تقارير منتظمة إلى مجلس الإدارة فيما يتعلق بمسائل جودة الرعاية، بما في ذلك رضا العملاء. ويجتمع مجلس الإدارة يوم الإثنين الرابع من كل شهر، الساعة 4:30 مساءً في مقر Beacon الرئيسي في 1001. Suite Street, 83rd NE 3100. هذه الاجتماعات مفتوحة لمشاركة الجمهور. في بعض الأحيان قد يتم تغيير وقت الاجتماع لاستيعاب تضارب المواعيد. يرجى الاتصال بالرقم الرئيسي (816-468-0400) للتحقق من تاريخ ووقت الاجتماع.

إذا كان لديك أي اقتراحات أو أسئلة بخصوص رعايتك في أي وقت، فيرجى إخبارنا بذلك.

**إذا كان لدي قلق أو شكوى بشأن Beacon؟** Health Mental Beacon بتزويدك برعاية عالية الجودة. لجميع العملاء الحق في أن يعاملوا بكرامة واحترام. لديك **ماذا أفعل** في إبداء الآراء والتوصيات والشكاوى المتعلقة بالسياسات والخدمات التي تقدمها الوكالة دون خوف من المعارضة أو تتعهد الحق الإكراه أو التمييز أو المعاملة الهجومية. إذا كانت لديك مخاوف بشأن أي من خدماتنا، أو تشعر بأن حقوقك قد تم انتهاكها، فيمكنك الاتصال بأي من موظفينا ليقوم بملء نموذج مخاوف العملاء نيابة عنك. يتم تضمين نموذج مخاوف العملاء في هذا الكتيب إذا كنت ترغب في إكمال النموذج بنفسك. يمكنك إرسال النموذج بالبريد أو الفاكس إلى Beacon أو تسليمه يدويًا إلى أي موظف. يمكنك أيضًا طلب مقابلة أحد الموظفين المختصين لمناقشة مخاوفك. بعد استلام نموذج تعبيرك عن مخاوفك، سيتم مراجعته من قبل قسم تحسين الجودة لدينا وإرساله إلى المدير المختص لمعالجتها. سيتم الاتصال بك من قبل أحد الموظفين لحل مشكلتك في غضون 15 يوم عمل. إذا لم تكن راضيًا عن حل مشكلتك، فيحق لك الاستئناف من خلال إجراءات الاستئناف الخاصة بنا. سيتم إبلاغك حول عملية الاستئناف عندما يتم الاتصال بك بخصوص حل المشكلة. إذا كنت ترغب في التعبير عن مخاوفك لشخص ما خارج الوكالة، فيمكنك التواصل مع مراقب حقوق العملاء عبر رقم صندوق البريد 687، جيفرسون سيتي، MO 65105، 1-800-364-9687، أو مؤسسة ميسوري لحماية والدفاع عن حقوق المستهلك، 3100 رئيسي، كنساس سيتي، MO 64111، 816-756-1011.

**تحمي Beacon خصوصيتي؟** المؤسسة لديها إجراءات معمول بها لضمان حماية خصوصيتك وسريتك. كما أن حقك كيف الخصوصية محمي بسياسات المؤسسة وإجراءاتها وكذلك بموجب قانون الولاية إن في والقانون الفيدرالي. في موعدك الأول، سيتم إعطاؤك إشعا بالتفصيل كيفية حماية Beacon لخصوصيتك. را بممارسات الخصوصية يوضح

إن موظفي Beacon مكلفون بتوصيل شكواك. فإذا ساورك قلق بشأن تعرض طفل أو

شخص بالغ (معاق) يتراوح عمره بين 59 و 18 عاما (أو شخص بالغ 60) عاما فأكثر)

لسوء المعاملة أو الإهمال أو العيش في بيئة غير آمنة، فإن موظفي Beacon ملزمون قانونًا بالإبلاغ عن ذلك إلى الخط الساخن لإساءة معاملة الأطفال في ميسوري أو الخط الساخن

لإساءة استخدام الخدمات الصحية وخدمات كبار السن والإهمال. إذا اعتقدنا أنك معرض لخطر إيذاء نفسك أو الآخرين، فقد نضطر إلى الكشف عن معلومات سرية لضمان سلامتك أو سلامة الآخرين.

إذا اعتقدت أنه قد تم انتهاك خصوصيتك، فيُرجى الاتصال بمؤسستنا وطلب مسؤول الخصوصية.

تتشارك Beacon Mental Health في عمليات تبادل المعلومات الصحية الإلكترونية

(HIEs) واتفاقيات مشاركة البيانات الصحية. إذ تتيح هذه التقنية لمقدمي الرعاية الصحية تحسين إدارة الرعاية لعملائهم من خلال استخدام ومشاركة المعلومات الصحية بشكل آمن. وقد تتضمن المعلومات التي يتم تبادلها معلومات ديموغرافية ونتائج الفحوص المخبرية والتاريخ الطبي وأنواع الحساسية وقائمة المشكلات ومعلومات خطة العلاج وتاريخ الزيارات. ولن تكون هذه المعلومات متاحة إلا لمقدمي الرعاية الصحية الآخرين المشاركين في عملية التبادل والمشاركين في رعايتك وعلاجك. ولا بد أن يفي جميع مقدمي الخدمات المشاركين في عملية التبادل بشروط الخصوصية والأمان المحددة، بما في ذلك معايير الخصوصية والأمان الحكومية والفيديرالية (HIPAA).

إن عمليات تبادل المعلومات الصحية (HIEs) وتبادل البيانات تتيح لنا تحسين السلامة وتجنب الاختبارات غير الضرورية أو المكررة. ودون هذه العمليات، قد يكون لدى كل مقدم للرعاية الصحية أجزاء مختلفة من سجلك الصحي. أما في حالة تمكننا من الوصول إلى سجلات بعضنا البعض والاطلاع على معلومات صحية أكثر شمولاً، فسنتمكن من تحسين الرعاية المقدمة لك. بإمكانك الاستفادة من مشاركة المعلومات هذه عن طريق تقليل التكاليف والقضاء على ازدواجية الاختبارات والإجراءات التي لا داعي لها. على سبيل المثال، إذا تمكننا من الحصول على نتائج فحوصك المخبرية من طبيب الرعاية الأولية الخاص بك، فقد لا نحتاج إلى طلب إجراء نفس التحاليل.

لديك خياران فيما يتعلق بتبادل البيانات الصحية. أو لا، يمكنك السماح للأفراد المصرح لهم بالوصول إلى معلوماتك الصحية الإلكترونية من خلال هذه التبادلات. إذا تبين هذا الخيار، فليس عليك فعل أي شيء.

ثانيًا، يمكنك تقييد الوصول إلى كل معلوماتك من خلال تبادل البيانات عن طريق الاتصال بمسؤول الخصوصية في Beacon على الرقم 816-468-0400.

### كيف يمكنني الحصول على معلومات عن علاجي؟

إذا احتجت إلى إرسال المعلومات إلى مقدم علاج آخر (مثل طبيب أو عيادة أو مستشفى آخر)، فيُرجى التواصل مع قسم السجلات الطبية لإتمام الكشف عن المعلومات.

تقدم Beacon منصة للعملاء أيضًا واسمها myHealthPointe والتي تتيح لك إمكانية الوصول الآمن والسهل إلى معلوماتك السريرية والشخصية. تتيح لك المنصة استلام تذكيرات وعرض نتائج المختبرات وعرض قائمة الأدوية الحالية ومراجعة مواعيدك المقبلة. للحصول على معلومات حول كيفية التسجيل، يمكنك الاتصال بمكتب تحديد المواعيد على 816-468-0400.

### نتوقع Beacon أن يتصرف موظفوها؟ المتوقع أن يدعم جميع موظفي Beacon رسالة الوكالة وقيمها. بالإضافة إلى ذلك، يقر

جميع موظفي Beacon بموافقتهم كيف اتباع مدونة قواعد السلوك الخاصة بالوكالة، والتي تصف توقعات الوكالة فيما يتعلق بالممارسات الأخلاقية والمسؤولة من على

تجاه العملاء وزملاء العمل. ويمكنك طلب نسخة من القواعد إن أردت. إذا كنت تعتقد أن موظفًا في Mental Beacon Health أو أحد المتعاقدين معها قد تصرف بشكل غير لائق أو غير أخلاقي، يرجى الإبلاغ عن مشكلتك إلى المشرف المختص أو مراقب حقوق العملاء المذكور أعلاه. ستحقق الوكالة في أي مخاوف.

### كيف يمكنني جدولة المواعيد أو إعادة جدولتها؟

تقدم Beacon الخدمات في الموقع ومن خلال شبكة من مقدمي الخدمة المتعاقدين. إذا كنت تقوم بحجز أو إعادة حجز موعد مطلوب لدى مقر Beacon الرئيسي، يرجى الاتصال بـ 0400-468-816 إذا كنت تحاول تحديد موعد أو إعادة جدولته مع أحد مقدمي الخدمة لدينا، فيرجى الاتصال بمقدم الخدمة مباشرة. في وقت الإحالة، سيتم إعطاؤك، كتابياً، معلومات الاتصال بمقدمي الخدمة العلاجية.

يرجى إلغاء أي موعد أو إعادة جدولته قبل 24 ساعة على الأقل من مواعده. بسبب التوافر المحدود للمواعيد النفسية الأولية، لا يجوز للوكالة إعادة جدولة موعد لأي فرد بعد عدم حضوره. في هذه الحالة، ستتاح لك الفرصة للانتظار على قائمة التأهب للحصول على موعد متاح. تحتفظ الوكالة بقائمة إلغاء مواعيد الطبيب وستقوم بالاتصال بالأفراد الموجودين بالقائمة لحجز مواعيد مبكرة عند توفرها.

إذا تأخرت عن موعدك المحدد، فإن الأمر متروك لطبيبك المعالج (طبيب، ممرض ممارس، معالج، إلخ) فيما يتعلق بما إذا كان بإمكانهم مقابلتك أم لا. إذا كان طبيبك/ الممرض الممارس المتقدم غير قادر على مقابلتك، فستستقبلك إحدى الممرضات للمساعدة في إعادة تعبئة استمارة جديدة والرد على المخاوف الأخرى التي قد تكون لديك. يُنصح بالوصول قبل 5 دقائق على الأقل من الموعد المحدد لك.

**توقعات Beacon فيما يتعلق بالسلامة والأمن؟** Beacon على الحفاظ على بيئة آمنة ومأمونة للعملاء والموظفين. تقع على عاتق جميع الأشخاص الذين يسعون ما هي على خدمات في Beacon مسؤولية التصرف وفقاً لجميع القوانين الفيدرالية وقوانين الولاية والقوانين المحلية. لا تعمل الأسلحة أو المخدرات غير المشروعة في المبنى. إذا علمت Beacon أن لديك إما عقاقير غير مشروعة أو للحصول باستخدام أسلحة غير مرخصة بشكل شخصي، فسيطلب منك مغادرة المبنى حتى تتخلص من العنصر المعني.

تنص سياسة Beacon على عدم تقييد أو عزل أي فرد. وتشارك Beacon، وفقاً لتقديرها، في إنفاذ القانون أو أمن المنشآت حسب الضرورة حفظاً للسلامة والأمن.

قد تؤدي انتهاكات سلامة العملاء الآخرين أو موظفي Beacon إلى إنهاء خدماتك.

### **ما هي سياسة التدخين في Beacon؟**

يُسمح باستخدام أي نوع من وسائل التدخين العادية أو الإلكترونية، مثل السجائر أو السيجار أو الغليون أو الفيب (مثل أقلام فيب أو السجائر الإلكترونية) أو التبغ الذي لا يدخن، في المناطق المخصصة للتدخين فقط.

### **ما هو التوجيه المسبق للطب النفسي؟**

التوجيه المسبق للطب النفسي هي مستند يسمح لك بتوضيح اختياراتك بخصوص علاج الصحة النفسية في حال تسبب مرضك النفسي في عدم قدرتك على اتخاذ القرارات. يُتيح لك ذلك اتخاذ قرارات أكثر وعياً والتعبير عن رغباتك بوضوح. مع أن ولاية ميسوري لا يوجد لديها حالياً قانون محدد للتوجيهات المسبقة للطب النفسي، يمكنك معرفة المزيد عن التوجيهات المسبقة العامة للرعاية الصحية في ميسوري من خلال الرابط التالي [www.nrc-pad.org/states/missouri](http://www.nrc-pad.org/states/missouri). إذا رغبت في الحصول على مزيد من المعلومات حول التوجيهات المسبقة للطب النفسي، فيمكنك الاتصال بـ NAMI على الرقم 1-800-950-6264 أو الانتقال إلى موقع NAMI الإلكتروني على: [www.nami.org](http://www.nami.org).

816-468-0400.....Beacon Mental Health  
خط الأزمات بعد ساعات العمل  
1-888-279-8188  
خدمات ترحيل الاتصالات بولاية ميسوري/ تيليبرينتر 711 .....  
1-800-735-2966 ..... أو  
خط المساعدة العقلية (غير مخصص للأزمات) 913-281-1234  
خدمة كومباشنيت إير Compassionate Ear (دعم المستهلك) 913-281-2251

الأزمات/ سوء المعاملة/ الملاجئ  
الإبلاغ عن إساءة معاملة الأطفال  
الخط الساخن لإساءة معاملة المسنين  
الخط الساخن للم  
ملجأ العنف المنزلي

1-800-292-3738  
1-800-392-0210  
816-474-4599  
816-452-8535

مصالح الإيمان  
مدمنو الكحول المجهولون  
مدمنو المخدرات المجهولون  
مدمنو القمار المجهولون

816-471-7229  
816-531-2250  
1-888-424-3577

الرعاية الصحية  
خدمات سوب الصحية في نورثلاند  
إدارة الصحة في مقاطعة كلاي  
إدارة الصحة في مقاطعة بلات  
إدارة الصحة في مقاطعة راي

816-627-2050  
816-595-4200  
816-858-2412  
816-776-5413

أرقام أخرى مفيدة  
المساعدة القانونية لغرب ميسوري  
إحالة المحامين وخدمات المعلومات  
إدارة الضمان الاجتماعي  
إعادة التأهيل المهني  
مجموعة التحالف الوطني للأمراض العقلية في كنساس سيتي الكبرى  
إدارة الصحة النفسية بولاية ميسوري

816-474-6750  
816-221-9472  
800-772-1213 أو 1-877-805-6671  
816-467-7900  
1-800-364-9687  
1-800-364-9687

1-800-222-1222 مركز مكافحة السموم

بزيارتنا على موقعنا الإلكتروني! قم [www.beaconmentalhealth.org](http://www.beaconmentalhealth.org) سجل أو

Facebook- Beacon Mental Health. على بنا إعجابك