



TRI-COUNTY
MENTAL HEALTH
SERVICES, INC.

الدليل التوجيهي للعميل

تم التحديث في: 2020/11

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 جميعًا 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 وآمنة 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 تبعًا لمستوياتنا الثقافية.
- نحن نؤمن بالمسؤولية المالية.

أهلا بكم!

مرحبًا بكم في شركة تراي كاونتي لخدمات الصحة النفسية (TCMHS). ويسعدنا اختيارك تراي كاونتي لتقديم الرعاية الصحية السلوكية الخاصة بك. 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. ويهدف هذا الكتيب إلى تزويدك ببعض المعلومات الأساسية حول تراي كاونتي والتي نأمل أن تجيب على بعض أسئلتك. لا تتردد في طرح أي أسئلة إضافية قد تراودك حول وكلاتنا.

كيف أتصل بـ تراي كاونتي؟

يقع المكتب الرئيسي لـ تراي كاونتي في حرم كلية مابل وودز المجتمعية في مركز الخدمات الإنسانية بنورثلاند. يقع عنواننا في 3100 شمال شرق شارع 83، جناح 1001، كنساس سيتي، MO 64119. يمكنك التواصل معنا عبر الهاتف على رقم 816-468-6623. رقم الفاكس الخاص بنا هو 816-468-6623. يمكنك أيضًا زيارتنا على موقعنا الإلكتروني www.tri-countymhs.org.

ساعات عمل الوكالة

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

إمكانية الوصول خلال الأزمات بعد ساعات العمل

إذا كنت في وضع متأزم وتحتاج إلى التحدث إلى شخص ما بعد ساعات العمل أو في نهاية الأسبوع، فيمكنك الاتصال بخط الأزمات على الرقم 1-888-279-8188. خط الأزمات مجهز بأخصائيين مدربين، وإذا لزم الأمر، يمكنهم الاتصال بالطبيب المناوب في تراي كاونتي.

جهة الاتصال

في البداية، تكون جهة الاتصال الخاصة بك في الوكالة هو الطبيب الذي أكمل تقييمك وإحالتك. بمجرد أن تحضر موعدك الأول لتلقي خدمات العيادات الخارجية، ستكون جهة الاتصال الخاصة بك هو معالجك في العيادة الخارجية أو الممرضة المخصصة لطبيبك المعالج.

ما هي الخدمات التي تقدمها تراي كاونتي؟

تقدم شركة تراي كاونتي لخدمات الصحة النفسية الخدمات التالية. قد تتم إحالتك لتلقي بعض من هذه الخدمات عند الدخول أو في الأوقات المناسبة أثناء علاجك. اعتمادًا على كيفية الدفع مقابل خدماتك، قد لا تكون مؤهلاً لجميع برامج تراي كاونتي. إذا كنت مهتمًا بمعرفة المزيد حول أي من هذه الخدمات، فيرجى التحدث مع طبيبك عند الدخول أو الاتصال بنا على 816-468-0400.

خدمات الأزمات: تتوفر خدمات التدخل لحل الأزمات لعملائنا والأعضاء الآخرين في مجتمع مقاطعة كلاي وبلايت وراي على مدار 24 ساعة في اليوم، وفي جميع أيام الأسبوع. نحن نستطيع مساعدتك في تسجيل الدخول إلى مستشفيات المنطقة حسب الحاجة لضمان استقرار حالتك.

خدمات الطب النفسي: يتم تقديم خدمات الأدوية لعملائنا الذين يحتاجون إليها كجزء من برنامج شامل لإدارة الأمراض/الأعراض. يتم تقديم خدمات الأدوية في مركز كلية مابل وودز والعيادات التابعة في غكسلسيور سبرنغز وبلايت سيتي وريتشموند. يجب أن يتم فحص العملاء الذين يحتاجون إلى خدمات الأدوية من قبل طبيب نفسي/ممرضة ممارسة متقدمة تابعة لشركة تراي كاونتي لخدمات الصحة النفسية TCMHS لإجراء تقييم نفسي قبل وصف أي أدوية.

يواجه العديد من عملاء شركة تراي كاونتي لخدمات الصحة النفسية TCMHS صعوبة في تحمل نفقة الأدوية. لا يتم ادخار أي جهد لمساعدة هؤلاء العملاء في الحصول على العلاج الذي يحتاجون إليه. قد يكون عملاء شركة تراي كاونتي لخدمات الصحة النفسية TCMHS الذين لا يمتلكون تأمينًا صحيًا أو Medicare /Medicaid مؤهلين للحصول على مساعدة موقوتة بأجل محدد من خلال برنامج مساعدة المرضى (PAP) أو عبر تلقي عينات الأدوية أو الأدوية منخفضة التكلفة من خلال صناديق شراء الخدمة (POS)، على نطاق محدود. تتعاقد تراي كاونتي أيضًا للحصول على خدمات معملية للعملاء الذين ليس لديهم تأمين صحي.

خدمات العلاج: تقدم تراي كاونتي خدمة العلاج الفردي والعائلي. 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 البالغين: تم تأسيس هذا البرنامج لمساعدة البالغين من خلال خدمات إدارة الحالة في مجالات مثل: فهم خدمات الدعم والموارد المجتمعية المتاحة؛ واستكشاف الخيارات المحتملة فيما يتعلق بالنقل والإسكان، والمساعدة في التقدم للحصول على المزايا الرئيسية وبرامج المساعدة في حالات الطوارئ، بالإضافة إلى تقديم الدعم في معالجة المشكلات الطبية والصحية، واحتياجات التوظيف ومتابعة الاهتمامات الحياتية وأهداف التعافي.

برامج سانت أندرو السكنية للشباب (Star): تدير تراي كاونتي ثلاثة برامج اجتماعية/ترفيهية للبالغين - نادي نورث ستار (في مابل وودز)، ونادي رايزنج ستار (في ريفرسايد) ونادي شوتنج ستار (في غكسلسيور سبرنغز). تقدم هذه النوادي فرصًا تعليمية وداعمة وترفيهية لأعضائها. تم تخصيص هذه الأنشطة لتعليم وتعزيز الحياة المستقلة والمهارات الاجتماعية. جميع هذه الأماكن مفتوحة خمسة أيام على الأقل في الأسبوع.

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

البرنامج الشامل لعلاج تعاطي المخدرات وإعادة التأهيل CSTAR: البرنامج الشامل لعلاج تعاطي المخدرات وإعادة التأهيل (CSTAR) هو نهج فريد من نوعه لعلاج تعاطي المخدرات وعلاج الإدمان. يوفر البرنامج الشامل لعلاج تعاطي المخدرات وإعادة التأهيل CSTAR مجموعة كاملة من خدمات التعافي، بما في ذلك المشورة الجماعية، والمشورة الفردية والعائلية، ومشورة الاعتماد المفرط على أحد أفراد الأسرة، وخدمات إدارة الحالة. يتم تقديم خدمات البرنامج الشامل لعلاج

تعاطي المخدرات وإعادة التأهيل CSTAR في أماكن مناسبة في مقاطعتي كلاي وراي. نعمل على إتاحة وسائل التنقل للأفراد الذين يحتاجون إلى المساعدة في الحصول على العلاج.

تقديم الخدمات العلاجية للأشخاص المدانين: توفر تراي كاونتي العلاج لمرتكبي الجرائم المدانين بتعاطي المخدرات في مقاطعات كلاي وبلايت وراي. يوفر هذا البرنامج الأدوات والحوافز اللازمة بحيث تتاح للجنة الفرصة ليصبحوا أعضاء منتجين في المجتمع، بدلاً من الذهاب إلى السجن. تمت الموافقة على الإحالات لهذا البرنامج من قبل مكتب المدعي العام في كل مقاطعة.

برنامج علاج تعاطي المخدرات للمراهقين: برنامج علاج تعاطي المخدرات للمراهقين هو برنامج مدته 16 أسبوعاً لسكان مقاطعات كلاي وبلايت وراي الذين تتراوح أعمارهم بين 13 و17 عاماً. تم تدشين البرنامج لتقديم خدمات على المستوى الفردي للأفراد الذين يتعاطون المخدرات من المراهقين وأسره 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 الرعاية الصحية المنزلية جميع الخدمات الصحية الأولية والدرجة والسلوكية والخدمات طويلة الأجل، ويمكن تراي كاونتي من معالجة "الفرد ككل" بدلاً من تلبية الاحتياجات الصحية السلوكية لعملائنا فقط.

مركز الاستقبال المُدار من قبل المستهلكين: تم إنشاء مركز استقبال نورثلاند في نوفمبر 1995. وتتم إدارته بواسطة موظفين يعدون من المستهلكين لخدمات الصحة النفسية، والغرض من مركز الاستقبال هذا هو توفير التنشئة الاجتماعية والأنشطة للبالغين المصابين بأمراض نفسية ممن يقطنون في مقاطعات كلاي وبلايت وراي. لا يمثل مركز الاستقبال برنامجاً علاجياً. يفتح المركز في ساعات المساء ونهاية الأسبوع لبناء علاقات اجتماعية خارج إطار العلاج. يمكن التواصل مع موظفي مركز الاستقبال على الرقم 816-777-3555 تحويلة 1.

الخدمات المدرسية: توفر تراي كاونتي مجموعة واسعة من الخدمات لتلبية الاحتياجات المتنوعة للطلاب في مقاطعة كلاي. تشمل هذه الخدمات: العلاج بالفن، والعلاج بالموسيقى، والعلاج الفردي والعائلي، وإدارة الحالات، والمشورة الجماعية، والتدخل في الأزمات، وخدمات القدرة على التكيف، وإدارة رعاية حالات تعاطي المخدرات. يتم تقديم معظم الخدمات في المدارس، ومع ذلك، في بعض الأحيان يلتقي مقدمو خدماتنا بالطلاب في منازلهم، أو في مكتب تراي كاونتي، أو في مكان مجتمعي بديل.

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

الوقاية والعافية: يلتقي الموظفون ويتشاورون مع وكالات الخدمة الاجتماعية المجتمعية والفصائل المدنية والمدارس لتقديم معلومات حول الصحة النفسية وتعاطي المخدرات.

ما هي حقوقي كعميل؟

بصفتك عميلاً لشركة تراي كاونتي لخدمات الصحة النفسية (TCMHS)، يحق لك التمتع بالحقوق والامتيازات التالية دون قيود أو شروط:

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 تقييداً؛
5. أن تتلقى هذه الخدمات في بيئة نظيفة وأمنة؛
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 قانوناً للتصرف نيابة عن العميل؛
9. الاحتفاظ بسرية المعلومات والسجلات وفقاً 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 وفقاً لمعايير الممارسة الطبية المقبولة.
15. أن تطلب الحصول على رأي ثانٍ وفقاً لسياسات وإجراءات شركة تراي كاونتي لخدمات الصحة الإنسانية TCMHS.
16. التشاور مع ممارس خاص ومرخص له على نفقة العميل.
17. إتاحة الوصول إلى مجموعات المساعدة الذاتية وخدمات التوعية 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/مُقدم 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.

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

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 خطرًا على موظفينا أو العملاء الآخرين، أو عدم الوفاء بالتزاماتك المالية. إذا لم تتمكن من تقديم الخدمة لك، فسنحيلك إلى مقدم علاج آخر. قد يكون للبرامج الفردية معايير أكثر تحديدًا 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.

ما الذي يجب علي دفعه مقابل الخدمات؟

إذا كنت مشمولاً بخطة تأمين، بما في ذلك هيلث نيت بولاية ميسوري (Medicaid) أو MC + أو Medicare أو التأمين الذي يوفره صاحب العمل، فسنقدم مطالبة 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 وبلايت 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 يحدده دخلك. من أجل التأهل للحصول على تمويل من مجلس الضريبة المفروضة على الصحة النفسية في مقاطعات كلاي وبلايت 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 تراي كاونتي، إذا حصلت على تأمين أو قمت بتغيير التأمين الخاص بك إلى إحدى منظمات الحفاظ على الصحة (HMO) أو إحدى منظمات مقدمي الخدمة المفضلين (PPO) التي لا تشارك فيها تراي كاونتي، فستتم مساعدتك في التحويل إلى مقدم خدمة مشارك في الشبكة. قد تكون مؤهلاً لمواصلة تلقي الخدمات في تراي كاونتي التي لا يغطيها التأمين الخاص بك (مثل 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.

كيف تخطط تراي كاونتي لرعايتي وعلاجي؟

عند إتاحة الوصول إلى خدمات تراي كاونتي لخدمات الصحة النفسية، سيتم تقييمك مبدئيًا من قبل الطبيب عند الدخول الذي سيناقش معك سبب حضورك للحصول على الخدمات، وبداية وتاريخ المشكلة الطبية التي تحتاج إلى المعالجة، وسيوصي بوضع خطة علاجية. يعتبر التقييم ووضع الخطة العلاجية من الأنشطة التشاركية، وتعد مساهمتك ومشاركتك أمرًا بالغ الأهمية. سيضع الطبيب معك خطة علاجية مكتوبة تكون خاصة بظروفك التي تعاني منها وتتناسب مع تفضيلاتك. ستصف الخطة بوضوح الأهداف التي ترغب في تحقيقها، ووصف الخدمات والتدخلات المعني بها مساعدتك في الوصول إلى أهدافك، والتواريخ المستهدفة لإتمام العلاج. سوف توقع على الخطة مؤكدًا على مشاركتك وموافقتك.

سيحيلك 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 فائدةً.

كم ستستغرق فترة علاجي؟

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

كيف تضمن تراي كاونتي أننا نتلقى مستوى عالي الجودة من رعاية العملاء؟

تلتزم تراي كاونتي بتوفير رعاية عالية الجودة للعملاء. نحن معتمدون من قبل كل من إدارة الصحة النفسية في ميسوري ولجنة اعتماد منشآت إعادة التأهيل CARF، وهي منظمة دولية غير هادفة للربح والتي تعتمد مقدمي الخدمات الإنسانية. تسعى 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 نشم مساعدتك لنا في إكمال هذه الاستطلاعات، حتى تتمكن من معرفة أفضل طريقة لخدمة عملائنا.

يدير تراي كاونتي مجلس إدارة يتألف من أفراد المجتمع المتطوعين في منطقة المقاطعات الثلاث. يقدم موظفو تراي كاونتي تقارير منتظمة إلى مجلس الإدارة تختص بمناقشة مشكلات جودة الرعاية، بما في ذلك رضا العملاء. يجتمع مجلس الإدارة في يوم الإثنين الرابع من كل شهر الساعة 4:30 مساءً في المكتب الرئيسي لـ تراي كاونتي في حرم مايل وودز. 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.

ماذا أفعل إذا كانت لدي مخاوف أو شكوى بشأن تراي كاونتي؟

تلتزم تراي كاونتي لخدمات الصحة النفسية بتزويدك برعاية عالية الجودة. لجميع العملاء الحق في أن يعاملوا بكرامة واحترام. لديك الحق في إبداء الآراء والتوصيات والشكاوى المتعلقة بالسياسات والخدمات التي تقدمها الوكالة دون خوف من المعارضة أو 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 تراي كاونتي أو تسليمه يدوياً إلى أي من موظفينا. يمكنك أيضاً 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 راضياً 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، و/ أو مؤسسة ميسوري لحماية والدفاع عن حقوق المستهلك، 3100 رئيسي، كنساس سيتي، MO 64111، 816-756-1011.

كيف تحمي تراي كاونتي خصوصيتي؟

لدى الوكالة عمليات قائمة لضمان حماية خصوصيتك وسريتك. حقق في الخصوصية محمي بسياسات وإجراءات الوكالة بالإضافة إلى قانون الولاية والقانون الفيدرالي. في موعدك المبدئي، سيتم إعطاؤك إشعار ممارسات الخصوصية الذي يصف بالتفصيل كيف تراي كاونتي خصوصيتك.

يلتزم موظفو تراي كاونتي بواجب التبليغ. إذا كانت هناك أي شكوك حول تعرض طفل أو شخص بالغ معاق (من 18 إلى 59 عامًا) أو شخص بالغ (يبلغ 60 عامًا أو أكبر) لسوء المعاملة أو الإهمال أو العيش في بيئة غير آمنة، فإن موظفي تراي كاونتي ملزمون قانونًا بالإبلاغ عن هذا عبر الخط الساخن الخاص بإساءة معاملة الأطفال في ولاية ميسوري أو الخط الساخن الخاص بإساءة معاملة وإهمال الخدمات الصحية لكبار السن. إذا اعتقدنا أنك معرض لخطر إلحاق الضرر بنفسك أو بالآخرين، فقد نحتاج إلى الكشف عن معلومات سرية لضمان سلامتك أو سلامة الآخرين.

إذا كنت تعتقد أنه تم انتهاك خصوصيتك، فيرجى الاتصال بوكالتنا وطلب التحدث مع موظف الخصوصية.

تشارك تراي كاونتي في تبادل المعلومات الصحية (HIE). يتيح تبادل المعلومات الصحية لمقدمي الرعاية الصحية إدارة رعاية المستهلكين بشكل أفضل من خلال الاستخدام الآمن ومشاركة المعلومات الصحية. يجوز لنا مشاركة معلومات حول رعايتك الصحية من خلال تبادل آمن يسمى تكنولوجيا المعلومات الصحية بمدينة كنساس (KHIN). قد تتضمن المعلومات معلومات ديموغرافية، ونتائج تحاليل المختبر، وتاريخ الأدوية، وردود الأفعال التحسسية، وقائمة المشاكل الطبية المزمنة، ومعلومات حول خطة العلاج، وسجل الزيارة. ستكون المعلومات متاحة فقط لمقدمي الرعاية الصحية الآخرين المشاركين في التبادل والمشاركين في رعايتك وعلاجك. يلتزم جميع مقدمي الخدمة المشاركين في التبادل بتلبية متطلبات محددة للخصوصية والأمان، بما في ذلك معايير الخصوصية والأمان الفيدرالية وعلى مستوى الولاية (HIPAA).

يتيح لنا تبادل المعلومات الصحية تحسين السلامة وتجنب الاختبارات غير الضرورية أو المكررة. بدون تبادل المعلومات الصحية HIE، قد يكون لدى كل من مقدمي الرعاية الصحية أجزاء مختلفة من سجلك الصحي. إذا تمكنا من الوصول إلى سجلات بعضنا البعض ورؤية المزيد من المعلومات الصحية الشاملة، فيمكننا تقديم رعاية أفضل من أجلك. سوف تستفيد أيضًا من مشاركة المعلومات هذه عن طريق خفض التكاليف، والحد من التكرار غير الضروري للاختبارات والإجراءات. على سبيل المثال، إذا تمكنا من الوصول إلى نتائج تحاليل المختبر الخاصة بك من طبيب الرعاية الأولية الخاص بك، فقد لا نحتاج إلى طلب نفس التحاليل المخبرية مرة أخرى.

إذا كنت لا ترغب في المشاركة في تبادل المعلومات الصحية HIE، فيحق لك إلغاء مشاركة سجلك الصحي. للقيام بذلك، يرجى زيارة موقع تكنولوجيا المعلومات الصحية بمدينة كنساس KHIN، www.KanHIT.org، والنقر على "للمستهلكين" في أعلى الصفحة. وسترى حينها خيار إلغاء المشاركة. بمجرد النقر فوق هذا، ستتم مطابقتك بإكمال عملية إلغاء المشاركة. إذا كنت بحاجة إلى أي مساعدة بشأن إلغاء المشاركة، فيمكن لأحد موظفي تراي كاونتي مساعدتك في ذلك في مكتب مايل وودز خلال ساعات العمل العادية (8:30 مساءً - 4:30 مساءً).

إذا كان لديك أي أسئلة حول تبادل المعلومات الصحية، يرجى زيارة موقع تكنولوجيا المعلومات الصحية بمدينة كنساس KHIN أو التحدث مع أي من مقدمي الخدمة في تراي كاونتي.

كيف تتوقع تراي كاونتي من موظفيها التصرف؟

من المتوقع أن يدعم جميع موظفي تراي كاونتي رسالة الوكالة وقيمتها. بالإضافة إلى ذلك، يوافق جميع موظفي تراي كاونتي على الامتثال لمجموعة القواعد السلوكية الخاصة بالوكالة، والتي تذكر ما تنتظره الوكالات من موظفيها فيما يتعلق بالممارسات الأخلاقية والمسؤولية تجاه العملاء وزملاء العمل. إذا كنت ترغب في ذلك، يمكنك طلب نسخة من هذه القواعد. إذا كنت تعتقد أن موظفًا أو متعاقدًا في تراي كاونتي لخدمات الصحة النفسية قد تصرف بشكل غير لائق أو غير أخلاقي، فيرجى الإبلاغ عن مخاوفك إلى المشرف على هذا الشخص أو مراقب حقوق العملاء الموضح أعلاه. ستحقق الوكالة في أي مخاوف.

كيف يمكنني جدولة المواعيد أو إعادة جدولتها؟

توفر تراي كاونتي خدماتها ميدانيًا ومن خلال شبكة من مقدمي الخدمة المتعاقد معهم. إذا كنت تقوم بتحديد موعد أو إعادة جدولة موعد محجوز في المكتب الرئيسي لـ تراي كاونتي، فيرجى الاتصال على الرقم 816-468-0400. إذا كنت تحاول تحديد موعد أو إعادة جدولته مع أحد مقدمي الخدمة لدينا، فيرجى الاتصال بمقدم الخدمة مباشرة. في وقت الإحالة، سيتم إعطاؤك، كتابيًا، 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.

ما هي توقعات تراي كاونتي فيما يتعلق بالسلامة والأمن؟

تعمل تراي كاونتي على الحفاظ على بيئة آمنة للعلاء والموظفين. يقع على عاتق جميع الأشخاص الذين يستهدفون الحصول على خدمات في تراي كاونتي مسؤولية التصرف وفقاً لجميع القوانين الفيدرالية والمحلية وعلى مستوى الولاية. لا يسمح باستخدام الأسلحة أو المخدرات غير المشروعة في المبنى. إذا علمت تراي كاونتي أن بحوزتك مخدرات أو عقاقير محظورة في متعلقاتك، فسيطلب منك مغادرة المبنى حتى تتخلص من المواد التي تثير هذه المخاوف.

إن سياسة تراي كاونتي هي عدم تقييد أو عزل أي فرد. ستشارك تراي كاونتي، وفقاً لتقديرها، مؤسسة إنفاذ القانون أو موظفي الأمن في المبنى حسب الضرورة للحفاظ على السلامة والأمن.

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

ما هي سياسة تراي كاونتي حول التدخين؟

لا يُسمح باستخدام أي منتج من منتجات التبغ أو المُنتجة للدخان، مثل السجائر أو السيجار أو الغليون أو أدوات التدخين الإلكترونية (مثل أقلام التدخين أو السجائر الإلكترونية) أو التبغ غير المُنتج للدخان داخل أو خارج أي منشأة تابعة لـ تراي كاونتي.

ما هو التوجيه المتقدم للصحة النفسية؟

التوجيه المتقدم للصحة النفسية هو مستند يسمح لك بتحديد اختياراتك فيما يتعلق بعلاج الصحة النفسية في حال جعلك مرضك العقلي غير قادر على اتخاذ القرارات. يتيح لك ذلك اتخاذ قرارات أكثر استنارة والتعبير عن رغباتك بوضوح. إذا كان لديك توجيه متقدم للصحة النفسية، فيرجى إخبار تراي كاونتي بذلك. إذا كنت ترغب في الحصول على مزيد من المعلومات حول التوجيهات المتقدمة للصحة العقلية، فاتصل بمجموعة التحالف الوطني للأمراض العقلية NAMI على الرقم 1-800-950-6264 أو قم بزيارة مجموعة التحالف الوطني للأمراض العقلية NAMI على الموقع الإلكتروني: www.nami.org.

أرقام مساعدة

تراي كاونتي لخدمات الصحة النفسية 816-468-0400
خط الأزمات بعد ساعات العمل 1-888-279-8188
خدمات ترحيل الاتصالات بولاية ميسوري/ تيليبرينتر 1-800-735-2966 أو 711
خط المساعدة العقلية (غير مخصص للأزمات) 913-281-1234
خدمة كومبانشنيت إير Compassionate Ear (دعم المستهلك)
913-281-2251

الأزمات/ سوء المعاملة/ الملاجئ

الإبلاغ عن إساءة معاملة الأطفال 1-800-292-3738
الخط الساخن لإساءة معاملة المسنين وإهمالهم 1-800-0210
الخط الساخن للمشردين 1-800-4599
ملجأ العنف المنزلي 816-474-8535
816-452

مصادر الإدمان

مدمنو الكحول المجهولون 471-7229 816
مدمنو المخدرات المجهولون 2250 816-531
مدمنو القمار المجهولون 3577 1-888-424

الرعاية الصحية

خدمات سوب الصحية في نورثلاند 627-2050 816
إدارة الصحة في مقاطعة كلاي 595-4200 816
إدارة الصحة في مقاطعة بلات 858-2412 816
إدارة الصحة في مقاطعة راي 776-5413 816

أرقام أخرى مفيدة

المساعدة القانونية لغرب ميسوري 816-474-6750
إحالة المحامين وخدمات المعلومات 221-9472 816
إدارة الضمان الاجتماعي 1-877-805-6671 أو 800-772-1213
إعادة التأهيل المهني 7900 816-467
مجموعة التحالف الوطني للأمراض العقلية في كنساس سيتي الكبرى 1-800-364-9687
إدارة الصحة النفسية بولاية ميسوري 800-364-9687

مركز مكافحة السموم 222-1222-
1-800

قم بزيارتنا على موقعنا الإلكتروني! www.tri-countymhs.org أو سجّل إعجابك بصفحتنا على الفيس بوك
Tri-County Mental Health Services