



## ما هي الشكوى (التظلم)؟

الشكوى هي تعبير عن عدم الرضا. اذا لم تكن راضيًا عن الطريقة التي يتم بها تقديم الخدمات اليك أو كيفية معاملتك، فنحن نود أن نعرف! صوتك مهم بالنسبة لنا. قد تشمل بعض الأمثلة على مخاوف محتملة من تقديم الشكوى مايلي، الوصول إلى الخدمات أو كادر الموظفين، أو مشاكل خدمة العملاء، أو وقت الإنتظار.

لديك الحق في تقديم شكوى في أي وقت: لا توجد حدود زمنية. تذكر أن تقديم شكوى لن يؤثر على أهليتك لتلقي الخدمات. ولا ينبغي أن يكون هناك أي تمييز أو انتقام تجاهك ردًا على تقديم شكوى. إذا كنت بحاجة للمساعدة في تقديم شكواك، فلا تتردد في الاستفسار. يمكنك الاتصال بشبكة ديترويت واين الصحية المتكاملة (DWIHN) مباشرة على الرقم 1-888-490-9698 أو إسأل مزود الخدمة الخاص بك.

## من يمكنه تقديم شكوى؟

يمكن تقديم شكوى من قبلك أو من قبل والد لطفل القاصر أو الوصي القانوني أو ممثل مفوض نيابة عنك. يمكن تقديم الشكاوى كتابيًا أو عبر الهاتف أو شخصيًا في أي وقت.

## الأطر الزمنية

سيتم الاعتراف بشكواك كتابيًا 5 أيام تقويمية من تاريخ الإستلام. سيتم حل شكواك في أسرع وقت ممكن، ولكن يمكن أن تستغرق ما يصل إلى 90 يومًا تقويميًا لحلها. إذا كانت شكواك متعلقة بحالتك الصحية، فسيتم حلها بالسرعة التي تتطلبها حالتك الصحية. بمجرد حل شكواك، سيتم إخطارك بذلك كتابيًا.

للمساعدة في تقديم شكوى أو لطرح أية أسئلة حول الشكاوى، يمكنك الاتصال بخدمة العملاء على:

### شبكة ديترويت واين الصحية المتكاملة

707 W. Milwaukee St.  
Detroit, Michigan 48202  
1-888-490-9698





## ما هو الإستئناف؟

الإستئناف هو طلب مراجعة قرار منافع سلبى. إذا كانت هناك خدمات ترغب في تلقيها وتم رفضها أو تتلقى حاليًا خدمات تم تخفيضها أو تعليقها أو إنهاؤها لأي سبب من الأسباب، **لديك الحق في الإستئناف**. يمكنك تقديم طلب إستئناف كتابةً أو عبر الهاتف أو شخصيًا.

## من يمكنه طلب الإستئناف؟

يمكن طلب الإستئناف من قبل المنتسب أو الوصي القانوني للمنتسب أو والد الطفل القاصر أو الممثل المعتمد أو المزود أو ممثل ملكية المتوفي.

## الأطر الزمنية

يمكنك طلب استئناف في غضون 30 يومًا تقويميًا من تاريخ الإرسال بالبريد بشأن القرار المعاكس للمزايا إذا كانت خدماتك مغطاة بدولارات صندوق التمويل العام. سيتم الاعتراف باستئنافك كتابيًا في غضون 5 أيام تقويمية من تاريخ استلام شبكة ديترويت واين الصحية المتكاملة (DWIHN) للطلب.

إذا كان لديك تأمين الميديكيد (Medicaid) / تأمين ميشيغان الصحية (Healthy Michigan) أو ميشيغان هيلث لينك (MI Health Link)، فيمكنك طلب الإستئناف في غضون 60 يومًا تقويميًا من التاريخ إما في خطاب تحديد المزايا العكسية أو إشعار رفض التغطية الطبية. يتم الإقرار باستئناف تأمين ميشيغان هيلث لينك (MI Health Link) القياسي كتابيًا في غضون 3 أيام تقويمية بينما يتم الاعتراف بطلبات استئناف تأمين الميديكيد (Medicaid) / تأمين ميشيغان الصحية (Healthy Michigan) القياسي في غضون 5 أيام تقويمية.

إذا شعرت أن القرار الذي تم اتخاذه بحقك سيلحق الضرر بك أو سيؤثر بشكل كبير على طريقة عيشك، فيمكنك طلب استئناف عاجل أو سريع. سوف تستقبل شبكة ديترويت واين الصحية المتكاملة (DWIHN) طلب الإستئناف المستعجل في غضون 24 ساعة. سنقوم بمراجعة الطلب والموافقة على الإستئناف المستعجل أو نحول الطلب إلى استئناف عادي. سيتم إخطارك في كلتا الحالتين. نقوم بحل طلبات الإستئناف المستعجلة في غضون 72 ساعة.

إذا كانت هناك حاجة إلى تمديد، فسيتم منحه والسماح لشبكة ديترويت واين الصحية المتكاملة (DWIHN) بمدة 14 يومًا إضافية لاتخاذ قرار أو السماح لك بوقت إضافي لتقديم المعلومات التي تشعر أنها سوف تساعد في قضيتك. بعد إجراء البحث حول الإستئناف واتخاذ القرار، ستلقى إخطارًا بالقرار شفهيًا وكتابيًا. إذا كنت لا توافق على نتيجة الإستئناف الخاص بك، فيمكنك أن تطلب كتابيًا جلسة استماع عادلة للولاية للخدمات التي يتم تغطيتها من خلال برنامج تأمين الميديكيد (Medicaid) أو مراجعة تسوية المنازعات البديلة للأفراد المشمولين بدولارات صندوق التمويل العام. إذا كنت عضوًا في تأمين ميشيغان هيلث لينك (MI Health Link)، فسنقوم تلقائيًا بإعادة توجيه معلوماتك إلى منظمة مراجعة مستقلة دون أي تكلفة عليك ويمكنك طلب جلسة استماع عادلة في الولاية.

يرجى ملاحظة أن مقدم الخدمة الخاص بك يمكنه مساعدتك في إكمال استمارة طلب الإستئناف المحلي.

للحصول على معلومات إضافية، يرجى الاتصال بخدمة العملاء على:

### شبكة ديترويت واين الصحية المتكاملة

707 W. Milwaukee St.

Detroit, Michigan 48202

1-888-490-9698