



## 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.

إذا كنت مسجلًا في برنامج Medicaid أو إذا كنت فردًا ليس لديك تأمين/لديك تأمين غير كافي، 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. (DWIHN) يمكنك الاتصال بشبكة

ديترويت واين الصحية المتكاملة  
مباشرة على الرقم 1-888-490-9698  
أو إرسال 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 الشكوى كتابيًا أو عبر الهاتف أو شخصيًا في أي وقت.

## الأطر الزمنية

سيتم الاعتراف بشكواك كتابيًا في غضون 5 أيام عمل من الاستلام للأعضاء المنتسبين إلى تأمين ميديكيد (Medicaid)، والأعضاء الذين ليس لديهم تأمين/لديهم تأمين غير كافي وفي غضون 3 أيام تقويمية للأعضاء المنتسبين إلى تأمين ميشيغان هيلث لينك (Michigan Health Link). بالنسبة للعضو في تأمين ميديكيد (Medicaid)، سيتم حل شكواك في أقرب وقت ممكن، ولكن قد يستغرق حلها ما يصل إلى 90 يومًا تقويميًا. بالنسبة للعضو الذي ليس لديه تأمين/لديه تأمين غير كافي، سيتم حل شكواك في موعد لا يتجاوز 60 يومًا تقويميًا من استلامها. بالنسبة للعضو في تأمين ميشيغان هيلث لينك (Michigan Health Link)، سيتم حل شكواك في موعد لا يتجاوز 30 يومًا تقويميًا من تاريخ تلقينا لها. في بعض الحالات، يمكنك الطلب والحصول على شكوى مستعجلة. إذا كانت شكواك متعلقة بحالتك الصحية، فسيتم حلها بالسرعة التي تتطلبها حالتك الصحية. بمجرد حل شكواك، سيتم إخطارك 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

الهاتف النصي (TTY): 711





## ما هو الإستئناف؟

الإستئناف هو طلب مراجعاً قرا هر وم نافع لى سسلبتي. إذا كان فت؟ هناك خدمات ترغب في تلقيها وتم رفضها/تأجيلها أو تتلقى حالياً خدمات تم تخفيضها أو تعليقها أو إنهاؤها لأي سبب من الأسباب، لديك الحق في الإستئناف. يمكنك تقديم طلب استئناف كتابياً أو عبر الهاتف أو شخصياً.

## من يمكنه طلب الإستئناف؟

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

## الأطر الزمنية

يمكنك طلب استئناف في غضون 30 يوماً تقويمياً من تاريخ الإرسال بالبريد بشأن القرار المعاكس للمزايا إذا كانت خدماتك مغطاة بدولارات صندوق التمويل العام. سيتم الاعتراف باستئنافك كتابياً 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 يوماً تقويمياً من التاريخ إما في خطاب تحديد المزايا العكسية أو إشعار رفض التغطية الطبية. يتم الإقرار باستئناف تأمين ميشيغان هيلث لينك (MI Health Link) القياسي كتابياً 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 مستعجل عاجل أو سريع. سنقوم بمراجعة الطلب والموافقة على الإستئناف المستعجل أو نحول الطلب إلى استئناف عادي. سيتم إخطارك في كلتا الحالتين. نقوم بحل طلبات الإستئناف المستعجلة/السريعة في غضون 72 ساعة.

بعد مراجعة الإستئناف واتخاذ القرار، ستتلقى إخطاراً بالقرار شفهيًا وكتابياً. إذا كنت لا توافق على نتيجة الإستئناف الخاص بك، فهناك خيارات استئناف من المستوى الثاني إما من خلال إدارة الصحة والخدمات الإنسانية في ميشيغان أو جهة مراجعة مستقلة، وذلك اعتماداً على تأمينك.

يرجى الملاحظة أنه يمكن لشبكة ديترويت واين الصحية المتكاملة أو مقدم الخدمة الخاص بك مساعدتك في إكمال استمارات طلب الإستئناف.

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