



## أرقام هامة

شبكة ديترويت واين للصحة المتكاملة  
707 West Milwaukee St.  
Detroit, MI 48202  
[www.dwihn.com](http://www.dwihn.com)

المكتب العام

313.833.2500

الهاتف النصي: 711

مركز الوصول المركزي

الأزمات / المعلومات والإحالة على مدى 24 ساعة

الرقم المجاني: 800.241.4949

المحلي: 313.224.7000

خدمة العملاء

شؤون المرضى والتوعية المجتمعية

الرقم المجاني: 888.490.9698

المحلي: 313.833.3232

التظلمات والاستئنافات

الرقم المجاني: 888.490.9698

الفاكس: 313.833.4280

إعانة دعم الأسرة

الرقم المجاني: 888.490.9698

المحلي: 313.344.9099

الفاكس: 313.833.4150

مكتب رعاية حقوق متلقي العلاج

الرقم المجاني: 888.339.5595

الفاكس: 313.833.2043

## مكتب رعاية حقوق متلقي العلاج

إن مكتب رعاية حقوق متلقي العلاج التابع لشبكة ديترويت واين للصحة المتكاملة مسؤول عن توكلي أي وجميع الشكاوى المتعلقة بحقوقك كمستهلك للصحة النفسية. وثمة ممثلون عن الحقوق لضمان عدم انتهاك حقوقك. وإذا شعرت بأن حقوقك قد انتهكت، فعليك إبلاغ موظفي مكتب رعاية الحقوق، فهم متاحون لمساعدتك على:

الرقم المجاني: 888.339.5595

الهاتف النصي: 711

الفاكس: 313.833.2043

## مشاركة الأعضاء

يهتم موظفو خدمة العملاء في شبكة ديترويت واين للصحة المتكاملة باقتراحاتك ومخاوفك بشأن الخدمات التي تلقينها. لذا، فالمعلومات التي تقدمها مهمة جداً. وتتوفر لك الكثير من الفرص لتحديد شكل الخدمات والبرامج. لمزيد من المعلومات، اتصل بـ:

خدمة العملاء في شبكة ديترويت واين

للصحة المتكاملة

الرقم المجاني: 888.490.9698

المحلي: 313.833.3232

مرحباً بكم في شبكة  
ديترويت واين للصحة  
المتكاملة



## نبذة عن برنامج التوجيه والإرشاد

عند تحديد أهليتكُم للخدمات الصحية، تلتزم شبكة ديترويت واين للصحة المتكاملة بمساعدتكم في تحقيق أهدافكم الصحية السلوكية من خلال خطة خدمة فردية (IPOS) وخطة تركيز على الشخص. وباستخدام "أدوات الرعاية" هذه، يمكننا تحسين تعافيك.

سيمنحكم مزود الخدمة الخاص بكم حزمة توجيه الأعضاء جديدة، بما في ذلك كتيب الأعضاء والمواد التثقيفية الأخرى التي تشمل:

- التوجيهات المسبقة
- كيفية الوصول إلى خدمات الصحة النفسية الروتينية
- كيفية الحصول على خدمات ما بعد ساعات العمل وخدمات الطوارئ
- كيف يمكن لخدمة العملاء مساعدتكم
- قانون كيفن
- معلومات عن حقوق متلقي العلاج
- فهم التظلمات والاستئنافات

## من نحن

إنّ شبكة ديترويت واين للصحة المتكاملة هي خطة صحية محددة و مدفوعة مسبقاً للمرضى الذين يحتاجون الإقامة في المستشفى لاغراض العلاج في مقاطعة واين المتعاقدة مع إدارة الصحة والخدمات الإنسانية في ميشيغان ومنظمات الرعاية المتكاملة (ICOs) لتقديم مجموعة متنوعة من خدمات الرعاية الصحية السلوكية للفئات السكانية التالية:

- الأطفال والمراهقين الذين يعانون من اضطرابات انفعالية خطيرة
- الأشخاص البالغين الذين يعانون من مرض نفسي خطير
- الأطفال والبالغين الذين يعانون من إعاقات النمو
- الأفراد الذين يعانون من اضطرابات تعاطي المخدرات
- الأفراد الذين يعانون من الاضطرابات المزوجة (النفسية والادمان)

تقدم شبكة ديترويت واين للصحة المتكاملة الوصول إلى مجموعة واسعة من خدمات دعم الصحة السلوكية والاجتماعية عالية الجودة والمنسقة والمصممة لتلبي احتياجاتكم.

## رسالتنا:

نحن منظمة شبكة رعاية صحية توفر إمكانية الوصول إلى مجموعة متكاملة من الخدمات التي تسهل تعزيز مستوى الأفراد الوظيفي وإنشاء فرص لتحسين جودة الحياة.

## أهلاً بكم!

تدرك شبكة ديترويت واين للصحة المتكاملة (DWIHN) أن طلب المساعدة يتطلب قدراً هائلاً من الشجاعة ونحن ننثني عليكم لمرونتكم وروحكم. نحن نفهم أن رحلة التعافي هي عملية مستمرة وصعبة في بعض الأحيان بالنسبة إليكم ولأفراد الأسرة والأصدقاء.

وتؤمن شبكة ديترويت واين للصحة المتكاملة أن كل خطوة نحو العافية تتضمن نهجاً مجتمعياً وأناً مجرد جزء واحد من هذه الأحجية الكبيرة. وبينما نتقدم نحو أن نكون مقدم الرعاية الشامل لكم، نريد أن يعرف أعضاؤنا أننا متوفرون لإرشادكم في كل خطوة على الطريق.

يسر الشبكة أن ترحب بكم وبأفراد عائلاتكم وغيرهم ممن يساعدونكم في رحلتكم نحو العافية. ويتوفر قسم خدمة العملاء لدينا لخدمتكم ومساعدتكم. ونريد مساعدتكم في فهم الخدمات والمزايا التي من حقكم الحصول عليها. يتوفر ممثلو خدمة العملاء لمساعدتكم:

من الإثنين إلى الجمعة، من الساعة 8:00 صباحاً حتى 4:30 مساءً  
الرقم المجاني: 888.490.9698  
المحلي: 313.833.3232

إخلاء المسؤولية: لا تميز شبكة ديترويت واين للصحة المتكاملة (DWIHN) بين الأشخاص أو تستبعدهم أو تعاملهم بشكل مختلف بسبب العرق أو اللون أو الأصل القومي أو السن أو الإعاقة أو الجنس.