

کتابچه راهنمای سلامت رفتاری اعضا

شهرستان Sacramento



خدمات تخصصی سلامت روان و سیستم تحویل

سازماندهی شده داروی Medi-Cal

7001-A East Parkway, Suite 100

Sacramento, CA 95823

خدمات سلامت رفتاری 24 ساعته 7 روز هفته - خط غربالگری و هماهنگی

916-875-1055، رله CA 711، یا به صورت رایگان با شماره 1-888-881-4881

ساعات: 24 ساعت در روز، 365 روز در سال

تاریخ اجرایی شدن: 1 ژانویه 2025¹

¹ کتابچه راهنما باید در زمانی که عضو برای اولین بار به خدمات دسترسی پیدا می‌کند ارائه شود.

English Tagline

ATTENTION: If you need help in your language call 1-916-875-6069 (TTY: 711). Aids and services for people with disabilities, like documents in braille and large print, are also available. Call 1-916-875-6069 (TTY: 711). These services are free of charge.

الشعار بالعربية (Arabic)

يُرجى الانتباه: إذا احتجت إلى المساعدة بلغتك، فاتصل بـ 1-916-875-6069 (TTY: 711). تتوفر أيضًا المساعدات والخدمات للأشخاص ذوي الإعاقة، مثل المستندات المكتوبة بطريقة بريـل والخط الكبير. اتصل بـ 1-916-875-6069 (TTY: 711). هذه الخدمات مجانية.

Հայերեն պիտակ (Armenian)

ՈՒՇԱԴՐՈՒԹՅՈՒՆ: Եթե Ձեզ օգնություն է հարկավոր Ձեր լեզվով, զանգահարեք 1-916-875-6069 (TTY: 711): Կան նաև օժանդակ միջոցներ ու ծառայություններ հաշմանդամություն ունեցող անձանց համար, օրինակ՝ Բրայլի գրատիպով ու խոշորատառ տպագրված կրթեր: Չանգահարեք 1-916-875-6069 (TTY: 711): Այդ ծառայություններն անվճար են:

ឃ្លាសម្គាល់ជាភាសាខ្មែរ (Cambodian)

ចំណាំ: បើអ្នក ត្រូវ ការជំនួយ ជាភាសា របស់អ្នក សូម ទូរស័ព្ទទៅលេខ 1-916-875-6069 (TTY: 711)។ ជំនួយ និង សេវាកម្ម សម្រាប់ ជនពិការ ដូចជាឯកសារសរសេរជាអក្សរធំ សម្រាប់ជនពិការភ្នែក ឬឯកសារសរសេរជាអក្សរព្រម ក៏អាចរកបានផងដែរ។ ទូរស័ព្ទមកលេខ 1-916-875-6069 (TTY: 711)។ សេវាកម្មទាំងនេះមិនគិតថ្លៃឡើយ។

简体中文标语 (Chinese)

请注意：如果您需要以您的母语提供帮助，请致电 1-916-875-6069 (TTY: 711)。另外还提供针对残疾人士的帮助和服务，例如盲文和需要较大字体阅读，也是方便取用的。请致电 1-916-875-6069 (TTY: 711)。这些服务都是免费的。

مطلب به زبان فارسی (Farsi)

توجه: اگر می‌خواهید به زبان خود کمک دریافت کنید، با 1-916-875-6069 (TTY: 711) تماس بگیرید. کمک‌ها و خدمات مخصوص افراد دارای معلولیت، مانند نسخه‌های خط بریل و چاپ با حروف بزرگ، نیز موجود است. با 1-916-875-6069 (TTY: 711) تماس بگیرید. این خدمات رایگان ارائه می‌شوند.

हिंदी टैगलाइन (Hindi)

ध्यान दें: अगर आपको अपनी भाषा में सहायता की आवश्यकता है तो 1-916-875-6069 (TTY: 711) पर कॉल करें। अशक्तता वाले लोगों के लिए सहायता और सेवाएं, जैसे ब्रेल और बड़े प्रिंट में भी दस्तावेज़ उपलब्ध हैं। 1-916-875-6069 (TTY: 711) पर कॉल करें। ये सेवाएं नि: शुल्क हैं।

Nqe Lus Hmoob Cob (Hmong)

CEEB TOOM: Yog koj xav tau kev pab txhais koj hom lus hu rau 1-916-875-6069 (TTY: 711). Muaj cov kev pab txhawb thiab kev pab cuam rau cov neeg xiam oob qhab, xws li puav leej muaj ua cov ntawv su thiab luam tawm ua tus ntawv loj. Hu rau 1-916-875-6069 (TTY: 711). Cov kev pab cuam no yog pab dawb xwb.

日本語表記 (Japanese)

注意日本語での対応が必要な場合は 1-916-875-6069 (TTY: 711)へお電話ください。点字の資料や文字の拡大表示など、障がいをお持ちの方のためのサービスも用意しています。 1-916-875-6069 (TTY: 711)へお電話ください。これらのサービスは無料で提供しています。

한국어 태그라인 (Korean)

유의사항: 귀하의 언어로 도움을 받고 싶으시면 1-916-875-6069 (TTY: 711) 번으로 문의하십시오. 점자나 큰 활자로 된 문서와 같이 장애가 있는 분들을 위한 도움과 서비스도 이용 가능합니다. 1-916-875-6069 (TTY: 711) 번으로 문의하십시오. 이러한 서비스는 무료로 제공됩니다.

ເທກໂລພາສາລາວ (Laotian)

ປະກາດ: ຖ້າທ່ານຕ້ອງການຄວາມຊ່ວຍເຫຼືອໃນພາສາຂອງທ່ານໃຫ້ໃບໂທຫາເບີ 1-916-875-6069 (TTY: 711). ຍັງມີຄວາມຊ່ວຍເຫຼືອແລະການບໍລິການສໍາລັບຄົນພິການ ເຊັ່ນເອກະສານທີ່ເປັນອັກສອນນູນແລະມີໂຕເລັກໃຫຍ່ ໃຫ້ໃບໂທຫາເບີ 1-916-875-6069 (TTY: 711). ການບໍລິການເຫຼົ່ານີ້ບໍ່ຕ້ອງເສຍຄ່າໃຊ້ຈ່າຍໃດໆ.

Mien Tagline (Mien)

LONGC HNYOUV JANGX LONGX OC: Beiv taux meih qiemx longc mienh tengx faan benx meih nyei waac nor douc waac daaih lorx taux 1-916-875-6069 (TTY: 711). Liouh lorx jauv-louc tengx aengx caux nzie gong bun taux ninh mbuo wuaaic fangx mienh, beiv taux longc benx nzangc-pokc bun hluo mbiutc aengx caux aamz mborqv benx domh sou se mbenc nzoih bun longc. Douc waac daaih lorx 1-916-875-6069 (TTY: 711). Naaiv deix nzie weih gong-bou jauv-louc se benx wang-henh tengx mv zuqc cuotv nyaanh oc.

ਪੰਜਾਬੀ ਟੈਗਲਾਈਨ (Punjabi)

ਧਿਆਨ ਦਿਓ: ਜੇ ਤੁਹਾਨੂੰ ਆਪਣੀ ਭਾਸ਼ਾ ਵਿੱਚ ਮਦਦ ਦੀ ਲੋੜ ਹੈ ਤਾਂ ਕਾਲ ਕਰੋ 1-916-875-6069 (TTY: 711). ਅਪਾਹਜ ਲੋਕਾਂ ਲਈ ਸਹਾਇਤਾ ਅਤੇ ਸੇਵਾਵਾਂ, ਜਿਵੇਂ ਕਿ ਬ੍ਰੇਲ ਅਤੇ ਮੋਟੀ ਛਪਾਈ ਵਿੱਚ ਦਸਤਾਵੇਜ਼, ਵੀ ਉਪਲਬਧ ਹਨ। ਕਾਲ ਕਰੋ 1-916-875-6069 (TTY: 711)।
ਇਹ ਸੇਵਾਵਾਂ ਮੁਫਤ ਹਨ।

Русский слоган (Russian)

ВНИМАНИЕ! Если вам нужна помощь на вашем родном языке, звоните по номеру 1-916-875-6069 (линия ТТТ: 711). Также предоставляются средства и услуги для людей с ограниченными возможностями, например документы крупным шрифтом или шрифтом Брайля. Звоните по номеру 1-916-875-6069 (линия ТТТ: 711). Такие услуги предоставляются бесплатно.

Mensaje en español (Spanish)

ATENCIÓN: si necesita ayuda en su idioma, llame al 1-916-875-6069 (TTY: 711). También ofrecemos asistencia y servicios para personas con discapacidades, como documentos en braille y con letras grandes. Llame al 1-916-875-6069 (TTY: 711). Estos servicios son gratuitos.

Tagalog Tagline (Tagalog)

ATENSIYON: Kung kailangan mo ng tulong sa iyong wika, tumawag sa 1-916-875-6069 (TTY: 711). Mayroon ding mga tulong at serbisyo para sa mga taong may kapansanan, tulad ng mga dokumento sa braille at malaking print. Tumawag sa 1-916-875-6069 (TTY: 711). Libre ang mga serbisyo ng ito.

แท็กไลน์ภาษาไทย (Thai)

โปรดทราบ: หากคุณต้องการความช่วยเหลือเป็นภาษาของคุณ กรุณาโทรศัพท์ไปที่หมายเลข 1-916-875-6069 (TTY: 711) นอกจากนี้ ยังพร้อมให้ความช่วยเหลือและบริการต่าง ๆ สำหรับบุคคลที่มีความพิการ เช่น เอกสารต่าง ๆ ที่เป็นอักษรเบรลล์และเอกสารที่พิมพ์ด้วยตัวอักษรขนาดใหญ่ กรุณาโทรศัพท์ไปที่หมายเลข 1-916-875-6069 (TTY: 711) ไม่มีค่าใช้จ่ายสำหรับบริการเหล่านี้

Примітка українською (Ukrainian)

УВАГА! Якщо вам потрібна допомога вашою рідною мовою, телефонуйте на номер 1-916-875-6069 (TTY: 711). Люди з обмеженими можливостями також можуть скористатися допоміжними засобами та послугами, наприклад, отримати документи, надруковані шрифтом Брайля та великим шрифтом. Телефонуйте на номер 1-916-875-6069 (TTY: 711). Ці послуги безкоштовні.

Khẩu hiệu tiếng Việt (Vietnamese)

CHÚ Ý: Nếu quý vị cần trợ giúp bằng ngôn ngữ của mình, vui lòng gọi số 1-916-875-6069 (TTY: 711). Chúng tôi cũng hỗ trợ và cung cấp các dịch vụ dành cho người khuyết tật, như tài liệu bằng chữ nổi Braille và chữ khổ lớn (chữ hoa). Vui lòng gọi số 1-916-875-6069 (TTY: 711). Các dịch vụ này đều miễn phí.

فهرست مطالب

6	زبان‌ها و قالب‌های دیگر.....
8	اطلاعات تماس شهرستان
9	هدف از این کتابچه راهنما
10	اطلاعات خدمات سلامت رفتاری.....
13	دسترسی به خدمات سلامت رفتاری
21	انتخاب یک ارائه‌دهنده.....
24	حق شما برای دسترسی به سوابق سلامت رفتاری و اطلاعات فهرست ارائه‌دهندگان با استفاده از دستگاه‌های هوشمند ..
25	محدوده خدمات
43	خدمات قابل دسترس از طریق تلفن یا بهداشت از راه دور.....
44	فرآیند حل مشکل: برای ثبت شکایت، تجدید نظر یا درخواست رسیدگی عادلانه ایالتی.....
55	دستورالعمل از پیش تعیین‌شده.....
56	حقوق و مسئولیت‌ها.....
65	اطلاعات اضافی در مورد شهرستان شما.....
66	اطلاعیه عدم تبعیض.....

زبان‌های دیگر

اگر در مورد زبان به کمک نیاز دارید با شماره 1-916-875-6069 (TTY: 711) تماس بگیرید. کمک‌ها و خدمات برای افراد دارای معلولیت، مانند اسناد با خط بریل و چاپ بزرگ نیز در دسترس است. با شماره 1-916-875-6069 (TTY: 711) تماس بگیرید. این خدمات رایگان هستند.

فرمت‌های دیگر

می‌توانید این اطلاعات را در قالب‌های دیگر مانند بریل، فونت 20 نقطه‌ای چاپ بزرگ، صوت و فرمت‌های الکترونیکی قابل دسترس بدون هیچ هزینه‌ای دریافت کنید. با شماره تلفن شهرستان که روی جلد این کتابچه درج شده است تماس بگیرید (TTY: 711). تماس رایگان است.

خدمات مترجم

این شهرستان خدمات ترجمه شفاهی را از یک مترجم واجد شرایط به صورت 24 ساعته و بدون هیچ هزینه‌ای برای شما ارائه می‌دهد. نیازی نیست از یکی از اعضای خانواده یا دوست به عنوان مترجم استفاده کنید. ما استفاده از افراد زیر سن قانونی را به عنوان مترجم منع می‌کنیم، مگر اینکه در شرایط اضطراری باشد. خدمات مترجمی، زبانی و فرهنگی بدون هیچ هزینه‌ای برای شما در دسترس است. راهنما 24 ساعت شبانه‌روز و 7 روز هفته در دسترس است.

برای کمک در مورد زبان یا دریافت این کتابچه راهنما به زبانی دیگر، با شماره
تلفن شهرستان درج شده روی جلد این کتابچه تماس بگیرید (TTY: 711). تماس
رایگان است.

اطلاعات تماس شهرستان

ما اینجا هستیم تا به شما کمک کنیم. اطلاعات تماس شهرستان زیر به شما کمک می‌کند تا خدمات مورد نیاز خود را دریافت کنید.

مرکز تماس خدمات سلامت رفتاری – غربالگری و هماهنگی
(Behavioral Health Services – Screening and Coordination, BHS-SAC)

تلفن: 1055-875-916، رله 711CA یا شماره تلفن رایگان 1-888-881-4881

صفحه وب: [مرکز تماس BHS-SAC](#)

وب سایت شهرستان Sacramento: [خانه خدمات سلامت رفتاری](#)

طرح بهداشت روان (Mental Health Plan, MHP): [لیست‌های ارائه‌دهنده MHP](#)

سیستم تحویل سازماندهی شده داروی Medi-Cal (Drug Medi-Cal Organized Delivery System, DMC-ODS) برای
سوء مصرف مواد (درمان بستری کوتاه مدت (Short-Term Residential Treatment, SUPT):

[SUPT-DMC-ODS فهرست-ارائه‌دهندگان](#)

درگاه دسترسی اعضای شهرستان: (به زودی)

در صورت داشتن افکار خودکشی با چه کسی تماس بگیریم؟

اگر شما یا شخصی که می‌شناسید در بحران هستید، لطفاً با خط نجات زندگی از خودکشی و بحران 988 به شماره 988 یا خط ملی
نجات زندگی پیشگیری از خودکشی به شماره **1-800-273-TALK (8255)** تماس بگیرید. امکان چت در
<https://988lifeline.org/> موجود است.

برای دسترسی به برنامه‌های محلی خود، لطفاً تماس بگیرید:

تیم پاسخگویی سلامت جامعه (Community Wellness Response Team, CWRT): با شماره‌های 988 یا
916-999-HOPE (4673) تماس بگیرید.

[تیم پاسخگویی سلامت جامعه \(CWRT\)](#)

برنامه‌های نقطه عطف جامعه - کلینیک مراقبت فوری سلامت روان: 916-520-2460
ساعات کاری (بدون نیاز به نوبت): 365 روز در سال/7 روز هفته/24 ساعته
2130 Stockton Blvd., Building 300
Sacramento, CA 95817

هدف از این کتابچه راهنما

چرا خواندن این کتابچه راهنما مهم است؟

شهرستان شما دارای یک طرح سلامت روان است که خدمات بهداشت روانی را ارائه می‌دهد که به عنوان "خدمات بهداشت روان تخصصی" شناخته می‌شود. علاوه بر این، شهرستان شما دارای یک سیستم تحویل سازماندهی‌شده داروی Medi-Cal است که خدماتی را برای مصرف الکل یا مواد مخدر ارائه می‌دهد که به عنوان "خدمات اختلال مصرف مواد" شناخته می‌شود. این خدمات با هم به عنوان "خدمات سلامت رفتار" شناخته می‌شوند. و مهم است که اطلاعاتی در مورد این خدمات داشته باشید تا بتوانید مراقبت‌های مورد نیاز خود را دریافت کنید. این کتابچه راهنما مزایای شما و نحوه دریافت مراقبت را توضیح می‌دهد. همچنین به بسیاری از سوالات شما پاسخ خواهد داد.

کتابچه شامل اطلاعات درباره موارد زیر است:

- نحوه دریافت خدمات سلامت رفتاری از طریق شهرستان شما
- به چه مزایایی می‌توانید دسترسی داشته باشید.
- اگر سوال یا مشکلی دارید چه کاری باید انجام دهید.
- حقوق و مسئولیت‌های شما به عنوان عضوی از شهرستان خودتان.
- اطلاعات بیشتر در مورد شهرستان شما در صورت وجود، که این اطلاعات ممکن است در انتهای این کتابچه راهنما ذکر شده باشد.

اگر اکنون این کتابچه راهنما را نمی‌خوانید، باید آن را نگه دارید تا بتوانید بعداً آن را بخوانید. این کتابچه قرار است همراه با کتابی که هنگام ثبت نام برای مزایای Medi-Cal خود دریافت کردید، استفاده شود. اگر در مورد مزایای Medi-Cal خود سوالی دارید، با شماره تلفن روی جلد این کتاب با شهرستان تماس بگیرید.

برای اطلاعات بیشتر درباره Medi-Cal به کجا می‌توانم مراجعه کنم؟

برای اطلاعات بیشتر در مورد Medi-Cal از وب سایت اداره خدمات مراقبت‌های بهداشتی درمانی به آدرس

<https://www.dhcs.ca.gov/services/medi-cal/eligibility/Pages/Beneficiaries.aspx>

دیدن کنید.

اطلاعات خدمات سلامت رفتاری

چگونه بفهمیم که شما یا کسی که می‌شناسید به کمک نیاز دارد؟

بسیاری از افراد در زندگی دوران سختی را پشت سر می‌گذارند و ممکن است دچار مشکلات سلامت روان یا مصرف مواد شوند. مهمترین چیزی که باید به خاطر بسپارید این است که کمک در دسترس است. اگر شما یا یکی از اعضای خانواده تان واجد شرایط Medi-Cal هستید و به خدمات سلامت رفتاری نیاز دارید، باید با خط دسترسی 24 ساعته در 7 روز هفته که روی جلد این کتابچه راهنما درج شده است تماس بگیرید. طرح مراقبت مدیریت شده شما می‌تواند در صورت تشخیص این که شما یا یکی از اعضای خانواده تان به خدمات سلامت رفتاری نیاز دارید که تحت پوشش طرح مراقبت مدیریت شده نیست، به شما کمک کنند با شهرستان خود تماس بگیرید. شهرستانتان به شما کمک می‌کند تا ارائه دهنده خدماتی را که ممکن است به آن نیاز داشته باشید پیدا کنید. لیست زیر می‌تواند به شما کمک کند تصمیم بگیرید که آیا شما یا یکی از اعضای خانواده به کمک نیاز دارید. اگر بیش از یک علامت وجود داشته باشد یا برای مدت طولانی رخ دهد، ممکن است نشانه مشکل جدی تری باشد که نیاز به کمک حرفه‌ای دارد. در اینجا برخی از نشانه‌های رایج که نشان می‌دهد ممکن است به کمک در زمینه یک مشکل سلامت روان یا مصرف مواد نیاز داشته باشید آورده شده است:

افکار و احساسات

- تغییرات خلقی شدید، احتمالاً بدون دلیل، مانند:
 - نگرانی، اضطراب یا ترس بیش از حد
 - بیش از حد غمگین یا افسرده
 - بیش از حد خوشحال و هیجان زده
 - دمدمی مزاج یا عصبانی برای مدت طولانی
- فکر کردن به خودکشی
- تمرکز فقط بر به دست آوردن و مصرف الکل یا مواد مخدر
- مشکلات تمرکز، حافظه یا تفکر و گفتار منطقی بدون توجه کافی
- مشکلاتی در شنوایی، دیدن یا حس کردن چیزهایی که توجه آنها سخت است یا آنچه بیشتر دیگران می‌گویند وجود ندارد.

فیزیکی

- بسیاری از مشکلات فیزیکی، احتمالاً بدون دلایل واضح، مانند:

- سردرد
- معده درد
- خوابیدن زیاد یا کم
- خوردن زیاد یا کم
- ناتوانی در صحبت کردن به‌طور واضح
- افت ظاهر یا نگرانی شدید از ظاهر، مانند:
 - کاهش یا افزایش ناگهانی وزن
 - چشم‌های قرمز و مردمک‌های غیرعادی بزرگ
 - بوی عجیب دهان، بدن یا لباس

رفتاری

- داشتن پیامدهای ناشی از رفتار خود به دلیل تغییرات در سلامت روانی یا مصرف الکل یا مواد مخدر، مانند:
 - داشتن مشکل در محل کار یا مدرسه
 - مشکلات در روابط با افراد دیگر، خانواده یا دوستان
 - فراموش کردن تعهدات
 - ناتوانی در انجام فعالیت‌های روزمره معمولی
- اجتناب از دوستان، خانواده یا فعالیت‌های اجتماعی
- داشتن رفتار پنهانی یا نیاز پنهانی به پول
- درگیر شدن با سیستم حقوقی به دلیل تغییرات در سلامت روانی یا مصرف الکل یا مواد مخدر

اعضای زیر 21 سال

چگونه بفهمیم که یک کودک یا نوجوان به کمک نیاز دارد؟

اگر فکر می‌کنید فرزند یا نوجوان شما علائم یک مشکل سلامت رفتاری را نشان می‌دهد، می‌توانید با شهرستان یا طرح مراقبت مدیریت‌شده خود تماس بگیرید تا برای ارزیابی و غربالگری او اقدام کنید. اگر فرزند یا نوجوان شما واجد شرایط Medi-Cal باشد و غربالگری یا ارزیابی نشان دهد که خدمات سلامت رفتاری مورد نیاز است، شهرستان ترتیبی برای دریافت خدمات سلامت رفتاری برای فرزند یا نوجوان شما خواهد داد. طرح مراقبت مدیریت‌شده شما می‌تواند به شما در تماس با شهرستانان کمک کند اگر آنها معتقد باشند که فرزند یا نوجوان شما به خدمات سلامت رفتاری نیاز دارد که تحت پوشش طرح مراقبت مدیریت‌شده نیست. همچنین خدماتی برای والدینی که به دلیل والدین بودن احساس استرس می‌کنند در دسترس است.

افراد زیر سال قانونی که 12 سال یا بیشتر دارند، ممکن است نیازی به رضایت والدین برای دریافت خدمات سلامت روان سرپایی یا خدمات سرپناه اقامتی نداشته باشند، اگر فرد حرفه‌ای معالج حاضر معتقد است که نوجوان به اندازه کافی بالغ است تا در خدمات سلامت رفتاری یا خدمات سرپناه مسکونی شرکت کند. افراد زیر سال قانونی که 12 سال یا بیشتر دارند، ممکن است برای دریافت مراقبت‌های پزشکی و مشاوره برای درمان مشکل مربوط به اختلال مصرف مواد نیازی به رضایت والدین نداشته باشند. مشارکت والدین یا قیم مورد نیاز است، مگر اینکه شخص متخصص حاضر پس از مشورت با نوجوان تشخیص دهد که مشارکت آنها نامناسب خواهد بود.

فهرست زیر می‌تواند به شما کمک کند تصمیم بگیرید که آیا کودک یا نوجوان شما به کمک نیاز دارد یا خیر. اگر بیش از یک علامت وجود داشته باشد یا برای مدت طولانی باقی بماند، ممکن است کودک یا نوجوان شما مشکل جدی تری داشته باشد که نیاز به کمک حرفه‌ای دارد. در اینجا چند نشانه وجود دارد که باید مراقب آنها بود:

- مشکلات زیاد در توجه یا ثابت ماندن، که آنها را در معرض خطر جسمی قرار می‌دهد یا باعث مشکلات در مدرسه می‌شود.

- نگرانی‌ها یا ترس‌های شدیدی که مانع فعالیت‌های روزانه می‌شوند

- ترس شدید ناگهانی و بدون دلیل، گاهی با ضربان قلب تند یا تنفس سریع

- احساس غم زیاد می‌کند یا برای دو هفته یا بیشتر از دیگران دور می‌ماند که باعث ایجاد مشکل در فعالیت‌های روزانه می‌شود

- نوسانات خلقی شدید که باعث ایجاد مشکل در روابط می‌شود

- تغییرات عمده در رفتار

- غذا نخوردن، استفراغ یا استفاده از دارو برای کاهش وزن

- استفاده مکرر از الکل یا مواد مخدر

- رفتار پرتنش و خارج از کنترل که می‌تواند به خود یا دیگران آسیب برساند

- برنامه و قصد جدی یا تلاش برای آسیب رساندن به خود یا کشتن خود

- دعوای مکرر، استفاده از سلاح یا برنامه جدی برای صدمه زدن به دیگران

دسترسی به خدمات سلامت رفتاری

چگونه خدمات سلامت رفتاری دریافت کنم؟

اگر فکر می‌کنید به خدمات سلامت رفتاری مانند خدمات سلامت روان و/یا خدمات اختلال مصرف مواد نیاز دارید، می‌توانید با شماره تلفن مندرج در جلد این کتابچه با شهرستان خود تماس بگیرید. پس از تماس با شهرستان، غربالگری دریافت خواهید کرد و قرار ملاقاتی برای ارزیابی برای شما تعیین شده است.

همچنین اگر عضو هستید، می‌توانید از برنامه مراقبت مدیریت‌شده خود درخواست خدمات سلامت رفتاری کنید. اگر طرح مراقبت مدیریت‌شده تعیین کند که شما معیارهای دسترسی به خدمات سلامت رفتاری را دارید، طرح مراقبت مدیریت‌شده به شما کمک می‌کند تا ارزیابی دریافت خدمات سلامت رفتاری را از طریق شهرستان خود دریافت کنید. در نهایت هیچ راه اشتباهی برای دریافت خدمات سلامت رفتاری وجود ندارد. حتی ممکن است بتوانید خدمات سلامت رفتاری را از طریق برنامه مراقبت مدیریت‌شده خود علاوه بر خدمات سلامت رفتاری از طریق شهرستان خود دریافت کنید. اگر ارائه‌دهنده شما تشخیص دهد که خدمات از نظر بالینی برای شما مناسب است و تا زمانی که این خدمات با یکدیگر هماهنگ و غیرتکراری باشند، می‌توانید از طریق ارائه‌دهنده سلامت رفتاری خود به این خدمات دسترسی داشته باشید.

علاوه بر این، موارد زیر را در نظر داشته باشید:

- ممکن است توسط شخص یا سازمان دیگری، از جمله پزشک عمومی/پزشک، مدرسه، یکی از اعضای خانواده، سرپرست، طرح مراقبت مدیریت‌شده‌تان، یا سایر سازمان‌های شهرستان، برای خدمات سلامت رفتاری به شهرستان خود ارجاع داده شوید. معمولاً پزشک یا برنامه مراقبت مدیریت‌شده برای ارجاع مستقیم به شهرستان به رضایت شما یا اجازه والدین یا مراقب کودک نیاز دارد، مگر اینکه شرایط اضطراری وجود داشته باشد.
- شهرستان شما ممکن است درخواست انجام یک ارزیابی اولیه برای تعیین اینکه آیا شما معیارهای دریافت خدمات سلامت رفتاری دارید را رد نکند.
- خدمات سلامت رفتاری می‌توانند توسط شهرستان یا سایر ارائه‌دهندگانی که شهرستان با آنها قرارداد دارد (مانند کلینیک‌ها، مراکز درمانی، سازمان‌های جامعه‌نهاد یا ارائه‌دهندگان فردی) ارائه شوند.

از کجا می‌توانم خدمات سلامت رفتاری را دریافت کنم؟

می‌توانید خدمات سلامت رفتاری را در شهرستان محل زندگی خود و در صورت لزوم در خارج از شهرستان خود دریافت کنید. هر شهرستان دارای خدمات سلامت رفتاری برای کودکان، جوانان، بزرگسالان و سالمندان است. اگر زیر 21 سال سن دارید، واجد شرایط پوشش و مزایای اضافی تحت غربالگری، تشخیص و درمان زودهنگام و دوره‌ای هستید. برای اطلاعات بیشتر به بخش «غربالگری، تشخیص و درمان زودهنگام و دوره‌ای» این کتابچه مراجعه کنید.

شهرستانان به شما کمک می‌کند تا ارائه‌دهنده‌ای را پیدا کنید که بتواند مراقبت‌های مورد نیاز شما را برایتان فراهم کند. شهرستان باید شما را به نزدیکترین ارائه‌دهنده به خانه‌تان یا در استانداردهای زمانی یا مسافتی که نیازهای شما را برآورده می‌کند ارجاع دهد.

چه زمانی می‌توانم خدمات سلامت رفتاری دریافت کنم؟

شهرستان شما باید استانداردهای زمان قرار ملاقات را هنگام برنامه‌ریزی خدمات برای شما رعایت کند. برای خدمات بهداشت روانی، شهرستان باید به این صورت به شما وقت ملاقات بدهد:

- ظرف 10 روز کاری پس از درخواست غیر فوری شما برای شروع خدمات با طرح سلامت روان؛
- ظرف 48 ساعت در صورت درخواست خدمات برای شرایط اضطراری؛
- ظرف 15 روز کاری پس از درخواست غیر فوری شما برای قرار ملاقات با روانپزشک؛ و
- ظرف مدت 10 روز کاری از قرار قبلی برای قرارهای غیر فوری برای پیگیری شرایط جاری.

برای خدمات اختلال مصرف مواد، شهرستان باید به این صورت یک قرار ملاقات به شما ارائه دهد:

- ظرف 10 روز کاری پس از درخواست غیر فوری شما برای شروع خدمات با ارائه‌دهنده خدمات اختلالات مصرف مواد برای خدمات سرپایی و سرپایی فشرده؛
- ظرف 3 روز کاری پس از درخواست شما برای خدمات برنامه درمان مواد مخدر؛
- یک قرار ملاقات غیر فوری ظرف 10 روز اگر در حال گذراندن یک دوره درمانی برای اختلال مصرف مواد مداوم هستید، به استثنای موارد خاصی که توسط ارائه‌دهنده معالج شما شناسایی شده است.

با این حال، اگر ارائه‌دهنده شما تشخیص داده باشد که زمان انتظار طولانی‌تر از نظر پزشکی مناسب است و برای سلامتی شما مضر نیست، ممکن است این زمان‌ها طولانی‌تر باشد. اگر به شما گفته شده که در لیست انتظار قرار گرفته اید و احساس می‌کنید که مدت زمان طولانی برای سلامتی شما مضر است، با شماره تلفن مندرج در جلد این کتابچه راهنما با شهرستان خود تماس بگیرید. اگر مراقبت به موقع دریافت نکردید، حق دارید شکایت کنید. برای اطلاعات بیشتر در مورد ثبت شکایت، بخش «فرایند شکایت» این کتابچه راهنما را ببینید.

خدمات اضطراری چیست؟

خدمات اضطراری خدمات برای اعضای است که یک وضعیت پزشکی غیرمنتظره از جمله شرایط پزشکی اضطراری روانپزشکی را تجربه می‌کنند. یک وضعیت پزشکی اضطراری علائمی به شدت شدید دارد (ممکن است شامل درد شدید باشد) به طوری که یک فرد معمولی به طور منطقی می‌تواند انتظار داشته باشد که موارد زیر در هر لحظه ممکن است اتفاق بیفتند:

- سلامت فرد (یا سلامت کودک متولد نشده) ممکن است با مشکل جدی مواجه شود
- باعث آسیب جدی به نحوه عملکرد بدن شما می‌شود
- باعث آسیب جدی به هر عضو یا قسمتی از بدن می‌شود

یک وضعیت پزشکی اضطراری روانپزشکی زمانی رخ می‌دهد که یک فرد معمولی فکر کند که شخصی:

- یک خطر فعلی برای خود یا شخص دیگری به دلیل مشکل سلامت روانی یا مشکوک بودن مشکل سلامت روان است.
- به دلیل مشکل سلامت روانی یا مشکوک بودن به مشکل سلامت روان، فوراً قادر به تهیه یا خوردن غذا، یا استفاده از لباس یا سرپناه نیست.

خدمات اضطراری 24 ساعت شبانه روز و هفت روز هفته برای اعضای Medi-Cal پوشش داده می‌شود.

برای خدمات اضطراری مجوز قبلی لازم نیست. برنامه Medi-Cal شرایط اضطراری را پوشش می‌دهد،

چه این شرایط ناشی از مشکلات سلامت جسمانی باشد یا مشکلات سلامت روانی (افکار، احساسات،

رفتارهایی که منبعی از پریشانی و/یا ناتوانی در ارتباط با خود یا دیگران هستند). اگر در Medi-Cal ثبت

نام کرده باشید، حتی اگر مشخص شود که اضطراری نیست، صورتحساب پرداختی برای رفتن به اورژانس دریافت نمی‌کنید. اگر فکر می‌کنید در شرایط اورژانسی هستید، با 911 تماس بگیرید یا برای دریافت کمک به بیمارستان یا مکان دیگری بروید.

چه کسی تصمیم می‌گیرد که کدام خدمات را دریافت کنم؟

شما، ارائه‌دهندگان و شهرستان همگی در تصمیم‌گیری در مورد خدماتی که باید دریافت کنید، دخیل هستید. یک متخصص سلامت رفتاری با شما صحبت خواهد کرد و به تعیین نوع خدمات مورد نیاز کمک خواهد کرد.

برای درخواست کمک، نیازی به دانستن اینکه آیا مشکل تشخیص داده شده سلامت رفتاری دارید یا مشکل سلامت رفتاری خاصی دارید نیست. می‌توانید برخی از خدمات را در زمانی که ارائه‌دهنده شما ارزیابی را تکمیل می‌کند، دریافت کنید.

اگر زیر 21 سال سن دارید، ممکن است بتوانید به خدمات سلامت رفتاری دسترسی پیدا کنید اگر وضعیت سلامت رفتاری شما به دلیل آسیب، مشارکت در سیستم رفاه کودک، درگیر بودن در سیستم عدالت نوجوانان یا بی‌خانمانی باشد. علاوه بر این، اگر زیر 21 سال سن دارید، شهرستان باید خدمات پزشکی لازم را برای کمک به وضعیت سلامت رفتاری شما ارائه دهد. خدماتی که وضعیت سلامت رفتاری را پایدار می‌کنند، حمایت می‌کنند، بهبود می‌بخشند یا آن را قابل تحمل‌تر می‌سازند، به عنوان خدمات پزشکی ضروری در نظر گرفته می‌شوند.

برخی از خدمات ممکن است نیاز به مجوز قبلی از شهرستان داشته باشند. خدماتی که نیاز به مجوز قبلی دارند شامل خدمات فشرده خانه‌محور، درمان روزانه فشرده، توانبخشی روزانه، خدمات رفتاری درمانی، مراقبت سرپرستی درمانی و خدمات اقامتی برای اختلال مصرف مواد می‌باشند. می‌توانید از شهرستان اطلاعات بیشتری در مورد روند مجوز قبلی بگیرید. با استفاده از شماره تلفن روی جلد این کتابچه راهنما برای درخواست اطلاعات بیشتر با شهرستان خود تماس بگیرید.

فرآیند مجوز شهرستان باید از جدول زمان‌بندی مشخصی پیروی کند.

- برای یک مجوز استاندارد اختلال مصرف مواد، شهرستان باید در مورد درخواست ارائه‌دهنده شما

ظرف 14 روز تقویمی تصمیم بگیرد.

- اگر شما یا ارائه‌دهنده‌تان درخواست کنید، یا اگر شهرستان تصمیم بگیرد که به نفع شماست که اطلاعات بیشتری از ارائه‌دهنده خود دریافت کنید، جدول زمان‌بندی را می‌توان تا 14 روز تقویمی دیگر تمدید کرد. یک مثال از زمانی که درخواست تمدید ممکن است به نفع شما باشد، زمانی است که شهرستان فکر می‌کند ممکن است بتواند درخواست مجوز ارائه‌دهنده شما را تایید کند اگر اطلاعات بیشتری از طرف ارائه‌دهنده شما دریافت کند و در غیر این صورت مجبور به رد درخواست خواهد بود. اگر شهرستان جدول زمان‌بندی را تمدید کند، یک اطلاعیه کتبی در مورد تمدید برای شما ارسال خواهد کرد.
 - برای یک مجوز قبلی سلامت روان استاندارد، شهرستان باید بر اساس درخواست ارائه‌دهنده شما به همان سرعتی که شرایط شما ایجاب می‌کند تصمیم بگیرد، اما این زمان نباید از پنج (۵) روز کاری از زمانی که شهرستان درخواست را دریافت می‌کند، بیشتر باشد.
 - به عنوان مثال، اگر پیروی از بازه زمانی استاندارد ممکن است به طور جدی جان، سلامت یا توانایی شما را برای رسیدن، حفظ یا بازیابی حداکثر عملکرد به خطر بیندازد، شهرستان شما باید تصمیم مجوز را به سرعت اتخاذ کرده و اطلاع‌رسانی را بر اساس یک بازه زمانی مرتبط با وضعیت سلامت شما انجام دهد که نباید دیرتر از 72 ساعت پس از دریافت درخواست خدمات باشد. اگر شما یا ارائه‌دهنده شما درخواست تمدید را داشته باشید یا شهرستان توجیهی برای این که چرا تمدید به نفع شماست داشته باشد، شهرستان شما ممکن است زمان را تا 14 روز تقویمی دیگر پس از دریافت درخواست تمدید کند.
- در هر دو مورد، اگر شهرستان زمان درخواست مجوز ارائه‌دهنده را تمدید کند، یک اطلاعیه کتبی در مورد تمدید برای شما ارسال می‌کند. اگر شهرستان در بازه‌های زمانی ذکر شده تصمیمی نگیرد یا خدمات درخواستی را رد کند، به تأخیر بیندازد، کاهش دهد یا خاتمه دهد، باید یک اطلاعیه تعیین منفی مزایا برای شما ارسال کند که به شما بگوید خدمات رد، تأخیر، کاهش یا خاتمه داده شده است، و به شما اطلاع بدهد که می‌توانید درخواست تجدید نظر بدهید و اطلاعاتی در مورد نحوه ثبت درخواست تجدید نظر به شما ارائه کند.
- می‌توانید اطلاعات بیشتری در مورد روند مجوز از شهرستان بخواهید.

اگر با تصمیم شهرستان در مورد فرآیند مجوز موافق نیستید، می‌توانید درخواست تجدیدنظر کنید. برای کسب اطلاعات بیشتر، به بخش «حل مشکل» این کتابچه راهنما مراجعه کنید.

ضرورت پزشکی چیست؟

خدماتی که دریافت می‌کنید باید از نظر پزشکی ضروری و از نظر بالینی برای رسیدگی به وضعیت شما مناسب باشند. برای اعضای 21 سال و بالاتر، ارائه خدمات زمانی از نظر پزشکی ضروری است که برای محافظت از زندگی شما، جلوگیری از بیماری یا ناتوانی قابل توجه یا بهبود درد شدید، منطقی و ضروری باشد.

برای اعضای زیر 21 سال، در صورتی که یک سرویس یک وضعیت سلامت رفتاری را اصلاح، پایدار، حمایت، بهبود یا تحمل‌پذیرتر کند، از نظر پزشکی ضروری تلقی می‌شود. خدماتی که یک وضعیت سلامت رفتاری را پایدار، پشتیبانی، بهبود می‌بخشد یا قابل تحمل‌تر می‌کند، از نظر پزشکی ضروری تلقی می‌شوند و تحت عنوان خدمات غربالگری، تشخیصی و درمانی زودهنگام و دوره‌ای پوشش داده می‌شوند.

چگونه می‌توانم سایر خدمات بهداشت روانی را دریافت کنم که تحت پوشش شهرستان نیستند؟

اگر در یک طرح مراقبت مدیریت‌شده ثبت نام کرده‌اید، از طریق برنامه مراقبت مدیریت‌شده خود به خدمات بهداشت روان سرپایی زیر دسترسی دارید:

- ارزیابی سلامت روان و درمان شامل درمان فردی، گروهی و خانوادگی.
- آزمون‌های روان‌شناختی و نوروسایکولوژیک، زمانی که به طور بالینی برای ارزیابی یک وضعیت سلامت روان ضروری باشد.
- خدمات سرپایی به منظور نظارت بر داروهای تجویزی.
- مشاوره روانپزشکی.

برای دریافت یکی از خدمات فوق، مستقیماً با برنامه مراقبت مدیریت‌شده خود تماس بگیرید. اگر در برنامه مراقبت مدیریت‌شده نیستید، ممکن است بتوانید این خدمات را از ارائه‌دهندگان و کلینیک‌هایی که Medi-Cal را می‌پذیرند، دریافت کنید. شهرستان ممکن است بتواند به شما کمک کند تا یک ارائه‌دهنده یا کلینیک پیدا کنید.

هر داروخانه‌ای که Medi-Cal را می‌پذیرد می‌تواند نسخه‌های درمان یک بیماری روانی را قبول کند و داروهای مربوطه را ارائه دهد. لطفاً توجه داشته باشید که بیشتر داروهای تجویزی که توسط داروخانه‌ها ارائه می‌شوند و به آن‌ها Medi-Cal Rx گفته می‌شود، تحت پوشش برنامه Medi-Cal به صورت پرداخت بر اساس خدمت (Fee-For-Service) قرار دارند و نه طرح مراقبت مدیریت‌شده شما.

چه خدمات دیگری برای اختلال مصرف مواد در برنامه‌های مراقبت مدیریت‌شده یا برنامه «پرداخت بر اساس خدمات» Medi-Cal موجود است؟

برنامه‌های مراقبت مدیریت‌شده باید خدمات اختلال مصرف مواد تحت پوشش را در مراکز مراقبت اولیه و غربالگری دخانیات، الکل و مواد مخدر غیرقانونی ارائه دهند. آنها همچنین باید خدمات اختلال مصرف مواد را برای اعضای باردار و غربالگری، ارزیابی، مداخلات مختصر و ارجاع به محیط درمانی مناسب سوء مصرف الکل و مواد مخدر را برای اعضای 11 سال و بالاتر پوشش دهند. برنامه‌های مراقبت مدیریت‌شده باید خدمات داروهای درمان اعتیاد (که به عنوان درمان با داروی کمکی نیز شناخته می‌شود) را که در مراقبت‌های اولیه، بیمارستان‌های بستری، بخش‌های اورژانس و سایر مراکز پزشکی قراردادی ارائه می‌شود، فراهم کنند یا ترتیب دهند. برنامه‌های مراقبت مدیریت‌شده همچنین باید خدمات اورژانسی لازم برای تثبیت وضعیت عضو، از جمله سم‌زدایی داوطلبانه بیماران بستری را ارائه دهند.

چگونه می‌توانم سایر خدمات Medi-Cal (مراقبت اولیه/Medi-Cal) را دریافت کنم؟

اگر در یک برنامه مراقبت مدیریت‌شده هستید، شهرستان مسئول یافتن یک ارائه‌دهنده برای شما است. اگر در یک طرح مراقبت مدیریت‌شده ثبت نام نکرده‌اید و Medi-Cal "معمولی" دارید که Fee-For-Service Medi-Cal نیز نامیده می‌شود، می‌توانید به هر ارائه‌دهنده‌ای که Medi-Cal را می‌پذیرد مراجعه کنید. قبل از شروع دریافت خدمات، باید به ارائه‌دهنده خود بگویید که Medi-Cal دارید. در غیر این صورت، ممکن است برای آن خدمات صورتحساب دریافت کنید. می‌توانید از یک ارائه‌دهنده خارج از برنامه مراقبت مدیریت‌شده خود برای خدمات تنظیم خانواده استفاده کنید.

چرا ممکن است به خدمات بیمارستان بستری روانپزشکی نیاز داشته باشم؟

اگر شرایط سلامت روانی دارید یا علائمی از یک بیماری روانی دارید که نمی‌توان به طور ایمن در سطح پایین‌تری از مراقبت درمان کرد و به دلیل بیماری سلامت روان یا علائم بیماری سلامت روان، ممکن است در بیمارستان بستری شوید چنانچه :

- تهدیدی برای خود، دیگران یا اموال باشید.
- ناتوان در مراقبت از خود در زمینه غذا، پوشاک یا سرپناه باشید.
- خطر جدی برای سلامت جسمانی‌تان ایجاد کنید.
- اخیراً وخامت قابل توجهی در توانایی عملکرد در نتیجه یک وضعیت سلامت روان داشته باشید.
- نیاز به ارزیابی روانپزشکی، درمان دارویی، یا درمان دیگری که فقط در بیمارستان قابل ارائه باشد داشته باشید.

انتخاب یک ارائه‌دهنده

چگونه می‌توانم یک ارائه‌دهنده برای خدمات سلامت رفتاری مورد نیاز خود پیدا کنم؟

شهرستان شما ملزم به ارسال فهرست راهنمای ارائه‌دهنده فعلی به صورت آنلاین است. می‌توانید لینک فهرست ارائه‌دهندگان را در بخش تماس با شهرستان این کتابچه راهنما بیابید. فهرست ارائه‌دهندگان حاوی اطلاعاتی درباره موقعیت مکانی ارائه‌دهندگان، خدماتی که ارائه می‌دهند و اطلاعات دیگر برای کمک به شما برای دسترسی به مراقبت است، از جمله اطلاعاتی درباره خدمات فرهنگی و زبانی که از سوی ارائه‌دهندگان در دسترس است.

اگر در مورد ارائه‌دهندگان فعلی سوالی دارید یا می‌خواهید فهرست ارائه‌دهندگان به روز شده داشته باشید، از وب سایت شهرستان خود دیدن کنید یا از شماره تلفن موجود روی جلد این کتابچه راهنما استفاده کنید. در صورت درخواست، می‌توانید فهرستی از ارائه‌دهندگان را به صورت کتبی یا از طریق پست دریافت کنید.

توجه: شهرستان ممکن است محدودیت‌هایی برای انتخاب ارائه‌دهندگان شما داشته باشد. زمانی که برای اولین بار خدمات سلامت رفتاری دریافت می‌کنید، می‌توانید درخواست کنید که شهرستانان حداقل دو ارائه‌دهنده را به عنوان گزینه اولیه به شما معرفی کند. شهرستان همچنین باید به شما اجازه دهد ارائه‌دهندگان را تغییر دهید. اگر بخواهید ارائه‌دهندگان را تغییر دهید، شهرستان باید به شما اجازه دهد تا در صورت امکان بین حداقل دو ارائه‌دهنده یکی را انتخاب کنید. شهرستان شما مسئول اطمینان از دسترسی به موقع به مراقبت و وجود ارائه‌دهندگان کافی در نزدیکی شما است تا اطمینان حاصل شود که در صورت نیاز می‌توانید خدمات سلامت رفتاری تحت پوشش را دریافت کنید.

گاهی اوقات ارائه‌دهندگان طرف قرارداد شهرستان ترجیح می‌دهند دیگر خدمات سلامت رفتاری را ارائه ندهند زیرا ممکن است دیگر با شهرستان قرارداد نداشته باشند یا دیگر Medi-Cal را نپذیرند. هنگامی که این اتفاق می‌افتد، شهرستان باید با حسن نیت تلاش کند تا به هر فردی که از ارائه‌دهنده خدمات دریافت می‌کند، اطلاعیه کتبی بدهد. شما باید 30 روز تقویمی قبل از تاریخ اجرایی شدن اتمام خدمات یا 15 روز تقویمی پس از اطلاع شهرستان از توقف کار ارائه‌دهنده، اطلاعیه دریافت کنید. وقتی این اتفاق می‌افتد،

در صورت موافقت شما و ارائه‌دهنده، شهرستان شما باید به شما اجازه دهد که به دریافت خدمات از ارائه‌دهنده‌ای که شهرستان را ترک کرده است، ادامه دهید. این حالت "تداوم مراقبت" نامیده می‌شود و در زیر توضیح داده شده است.

توجه: افراد سرخپوست آمریکایی و بومی‌آلاسکا که واجد شرایط Medi-Cal هستند و در شهرستان‌هایی زندگی می‌کنند که سیستم تحویل سازمان‌یافته داروی Medi-Cal را انتخاب کرده‌اند، همچنین می‌توانند خدمات سیستم تحویل سازمان‌یافته داروی Medi-Cal را از طریق ارائه‌دهندگان مراقبت‌های بهداشتی بومیان سرخپوست که دارای مجوز لازم برای داروی Medi-Cal هستند، دریافت کنند.

آیا می‌توانم به دریافت خدمات تخصصی سلامت روان از ارائه‌دهنده فعلی خود ادامه دهم؟
اگر هم‌اکنون از خدمات سلامت روان از یک طرح مراقبت مدیریت‌شده دریافت می‌کنید، می‌توانید به دریافت مراقبت از آن ارائه‌دهنده ادامه دهید حتی اگر از ارائه‌دهنده سلامت روان خود خدمات سلامت روان دریافت کنید، به شرطی که خدمات بین ارائه‌دهندگان هماهنگ شده و خدمات یکسان نباشند.

بعلاوه، اگر قبلاً خدماتی را از یک طرح سلامت روان دیگر، برنامه مراقبت مدیریت‌شده یا یک ارائه‌دهنده انفرادی Medi-Cal دریافت می‌کنید، می‌توانید «تداوم مراقبت» را درخواست کنید تا بتوانید تا 12 ماه با ارائه‌دهنده فعلی ادامه دهید. ممکن است بخواهید در صورت نیاز به ماندن با ارائه‌دهنده فعلی خود برای ادامه درمان مداوم خود یا به دلیل اینکه تغییر به ارائه‌دهنده جدید به وضعیت سلامت روان شما آسیب جدی وارد می‌کند، درخواست تداوم مراقبت کنید. درخواست تداوم مراقبت شما ممکن است در صورت صحت موارد زیر اعطا شود:

- رابطه مستمر با ارائه‌دهنده‌ای که درخواست کرده‌اید دارید و در 12 ماه گذشته از آن ارائه‌دهنده خدمات دریافت کرده‌اید؛
- نیاز دارید با ارائه‌دهنده فعلی خود بمانید تا درمان‌های مستمر خود را ادامه دهید و از آسیب جدی به سلامت عضو جلوگیری کنید یا خطر بستری شدن در بیمارستان یا مراکز درمان مشکلات روانی را کاهش دهید.
- ارائه‌دهنده واجد شرایط است و الزامات Medi-Cal را برآورده می‌کند؛

- ارائه‌دهنده با الزامات طرح سلامت روان برای قرارداد با طرح سلامت روان و پرداخت هزینه خدمات موافقت می‌کند؛ و
- ارائه‌دهنده اسناد مربوطه را در مورد نیاز شما به خدمات با شهرستان به اشتراک می‌گذارد.

آیا می‌توانم به دریافت خدمات اختلال مصرف مواد از ارائه‌دهنده فعلی خود ادامه دهم؟
می‌توانید درخواست کنید که ارائه‌دهنده خارج از شبکه خود را برای مدتی نگه دارید اگر:

- یک رابطه مستمر با ارائه‌دهنده‌ای که درخواست می‌کنید دارید و قبل از تاریخ انتقال خود به شهرستان سیستم تحویل سازماندهی‌شده داروی Medi-Cal، به آن ارائه‌دهنده مراجعه داشته‌اید.
- نیاز دارید با ارائه‌دهنده فعلی خود بمانید تا درمان‌های مستمر خود را ادامه دهید و از آسیب جدی به سلامت عضو جلوگیری کنید یا خطر بستری شدن در بیمارستان یا مراکز درمان مشکلات روانی را کاهش دهید.

حق شما برای دسترسی به سوابق سلامت رفتاری و اطلاعات فهرست ارائه‌دهندگان با استفاده از دستگاه‌های هوشمند

به زودی

می‌توانید با استفاده از برنامه کاربردی که در رایانه، تبلت هوشمند یا دستگاه تلفن همراه دانلود شده است، به سوابق سلامت رفتاری خود دسترسی داشته باشید و/یا ارائه‌دهنده‌ای را پیدا کنید. اطلاعاتی که باید قبل از انتخاب یک برنامه کاربردی برای دریافت اطلاعات به این روش در نظر بگیرید، در وبسایت شهرستان شما که در بخش تماس با شهرستان این دفترچه راهنما ذکر شده است، قابل دسترسی است.

محدوده خدمات

اگر معیارهای دسترسی به خدمات سلامت رفتاری را دارید، خدمات زیر بر اساس نیازتان در دسترس شماست. ارائه‌دهندگان با شما کار خواهد کرد تا تصمیم بگیرد که کدام خدمات برای شما بهترین کارایی را دارد.

خدمات تخصصی سلامت روان

خدمات بهداشت روان

- خدمات بهداشت روان خدمات درمانی فردی، گروهی یا خانوادگی است که به افراد مبتلا به بیماری‌های روانی کمک می‌کند تا مهارت‌های مقابله‌ای را برای زندگی روزمره توسعه دهند. این خدمات همچنین شامل کارهایی می‌شود که ارائه‌دهنده برای کمک به بهتر شدن خدمات برای فرد تحت مراقبت انجام می‌دهد. این نوع موارد شامل ارزیابی‌هایی است تا مشخص شود آیا به خدمات نیاز دارید و آیا خدمات کارآمد است یا خیر؛ و نیز برنامه‌ریزی درمانی برای تصمیم‌گیری در مورد اهداف درمان سلامت روان شما و خدمات خاصی که ارائه خواهد شد؛ و "کارهای جانبی"، که به معنای کار کردن با اعضای خانواده و افراد مهم در زندگی‌تان (با کسب اجازه از شما) برای کمک به بهبود یا حفظ توانایی‌های زندگی روزمره شماست.
- خدمات بهداشت روان می‌توانند در کلینیک یا مطب ارائه‌دهنده، خانه شما یا سایر محیط‌های اجتماعی، از طریق تلفن یا از طریق بهداشت از راه دور (که شامل تعاملات صوتی و تصویری است) ارائه شوند. شهرستان و ارائه‌دهنده با شما کار خواهند کرد تا تعداد دفعات خدمات/قرارهای شما را تعیین کنند.

خدمات پشتیبانی دارویی

- این خدمات شامل تجویز، تزریق، توزیع و نظارت بر داروهای روانپزشکی است. ارائه‌دهنده شما همچنین می‌تواند در مورد دارو آموزش دهد. این خدمات می‌توانند در کلینیک، مطب پزشک، خانه شما، یک محیط اجتماعی، از طریق تلفن یا از طریق بهداشت از راه دور (که شامل تعاملات صوتی و تصویری است) ارائه شوند.

مدیریت پرونده هدفمند

- این خدمات به اعضا کمک می‌کند تا خدمات پزشکی، آموزشی، اجتماعی، پیش‌حرفه‌ای، حرفه‌ای، توانبخشی یا سایر خدمات اجتماعی را دریافت کنند، در صورتی که دریافت این خدمات برای افراد مبتلا به بیماری روانی به تنهایی دشوار باشد. مدیریت پرونده هدفمند شامل موارد زیر است اما تنها محدود به این موارد نمی‌شود:
 - توسعه برنامه؛
 - ارتباط، هماهنگی و ارجاع؛
 - نظارت بر ارائه خدمات برای اطمینان از دسترسی فرد به خدمات و سیستم ارائه خدمات؛ و
 - نظارت بر پیشرفت فرد.

خدمات مداخله در بحران

- این خدمات برای رسیدگی به یک وضعیت فوری که نیاز به توجه فوری دارد در دسترس است. هدف مداخله در بحران کمک به افراد جامعه است تا نیازی به مراجعه به بیمارستان نداشته باشند. مداخله در بحران می‌تواند تا هشت ساعت طول بکشد و می‌تواند در یک کلینیک یا مطب ارائه‌دهنده، یا در خانه شما یا سایر محیط‌های اجتماعی ارائه شود. این خدمات را می‌توان به صورت تلفنی یا از راه دور نیز انجام داد.

خدمات پایدارسازی در زمان بحران

- این خدمات برای رسیدگی به یک وضعیت فوری که نیاز به توجه فوری دارد در دسترس است. پایدارسازی در زمان بحران کمتر از 24 ساعت طول می‌کشد و باید در یک مرکز مراقبت بهداشتی 24 ساعته دارای مجوز، در یک برنامه سرپایی مستقر در بیمارستان، یا در یک مرکز ارائه‌دهنده دارای مجوز برای ارائه این خدمات ارائه شود.

خدمات درمان اقامتی بزرگسالان

- این خدمات به کسانی که دارای مشکلات سلامت روانی هستند و در مراکز اقامتی دارای مجوز

زندگی می‌کنند، درمان سلامت روان ارائه می‌کند. این خدمات به ایجاد مهارت برای افراد کمک می‌کنند و خدمات درمانی اقامتی را برای افراد مبتلا به بیماری روانی ارائه می‌دهند. این خدمات به صورت 24 ساعته و هفت روز هفته در دسترس هستند. Medi-Cal هزینه اقامت و غذا در این مراکز را پوشش نمی‌دهد.

خدمات درمان اقامتی بحران

- این خدمات درمان سلامت روان و مهارت‌سازی را برای افرادی که دارای یک بحران روانی یا عاطفی جدی هستند، ارائه می‌کند. این برای افرادی که نیاز به مراقبت‌های روانپزشکی در بیمارستان دارند نیست. خدمات در مراکز مجاز 24 ساعت شبانه روز و هفت روز هفته در دسترس است. Medi-Cal هزینه اقامت و غذا در این امکانات را پوشش نمی‌دهد.

خدمات فشرده درمان روزانه

- این یک برنامه ساختاریافته از درمان سلامت روان است که برای گروهی از افرادی که ممکن است در صورت عدم دریافت این خدمات نیاز به بستری در بیمارستان یا یک مرکز مراقبت 24 ساعته دیگر داشته باشند ارائه می‌شود. این برنامه سه ساعت در روز به طول می‌انجامد. خدمات شامل درمان‌گری، روان‌درمانی و فعالیت‌های مهارت‌سازی است.

توانبخشی روزانه

- این برنامه برای کمک به افراد مبتلا به بیماری روانی در یادگیری و توسعه مهارت‌های مقابله و مهارت‌های زندگی برای مدیریت بهتر علائم طراحی شده است. این برنامه حداقل سه ساعت در روز به طول می‌انجامد. خدمات شامل فعالیت‌های درمان‌گری و مهارت‌سازی است.

خدمات بیمارستانی بستری روانپزشکی

- اینها خدماتی هستند که در یک بیمارستان روانپزشکی دارای مجوز ارائه می‌شوند. یک متخصص بهداشت روان دارای مجوز تصمیم می‌گیرد که آیا یک فرد برای وضعیت سلامت روان خود به درمان شبانه‌روزی فشرده نیاز دارد یا خیر. اگر متخصص تشخیص دهد که عضو

نیاز به درمان شبانه‌روزی دارد، عضو باید 24 ساعت شبانه‌روز در بیمارستان بماند.

خدمات مراکز بهداشتی روانپزشکی

- این خدمات در یک مرکز بهداشت روانپزشکی دارای مجوز متخصص در درمان توانبخشی 24 ساعته شرایط جدی سلامت روان ارائه می‌شود. مراکز بهداشتی روانپزشکی باید با یک بیمارستان یا کلینیک مجاور توافق داشته باشند تا نیازهای مراقبت از سلامت جسمی افراد در مرکز را برآورده کنند. مراکز بهداشتی روانپزشکی تنها می‌توانند بیمارانی را پذیرش و درمان کنند که بیماری یا جراحت فیزیکی نداشته باشند که نیاز به درمان فراتر از آنچه که به طور معمول می‌تواند به صورت سرپایی درمان شود، داشته باشند.

خدمات رفتاری درمانی

خدمات رفتاری درمانی مداخلات درمانی فشرده کوتاه مدت سرپایی برای اعضای تا سن 21 سالگی است. این خدمات به طور خاص برای هر عضو طراحی می‌شوند. اعضای که این خدمات را دریافت می‌کنند، اختلالات عاطفی شدید دارند، در حال تجربه تغییرات استرس‌زا یا بحران‌های زندگی هستند و به خدمات حمایتی خاص و کوتاه‌مدت اضافی نیاز دارند.

این خدمات نوعی خدمات تخصصی سلامت روان هستند که در صورت داشتن مشکلات عاطفی جدی از طریق شهرستان در دسترس هستند. برای دریافت خدمات رفتاری درمانی، باید خدمات سلامت روان دریافت کنید، زیر 21 سال سن داشته باشید و Medi-Cal کامل داشته باشید.

- اگر در خانه زندگی می‌کنید، یک فرد از کادر خدمات رفتاری درمانی می‌تواند به صورت فردی با شما کار کند تا مشکلات رفتاری شدید شما را کاهش دهد و تلاش کند از نیاز شما به دریافت مراقبت در سطح بالاتری، مانند خانه گروهی برای کودکان و جوانان زیر 21 سال با مشکلات عاطفی بسیار شدید، جلوگیری کند.
- اگر در مکانی خارج از خانه زندگی می‌کنید، یک کارمند خدمات رفتاری درمانی می‌تواند با شما کار کند تا بتوانید به خانه برگردید یا به یک محیط خانوادهمحور مانند پرورشگاه نقل مکان کنید.

خدمات رفتاری درمانی به شما و خانواده، مراقب یا سرپرستان کمک می‌کند تا روش‌های جدیدی برای مقابله با رفتارهای مشکل‌ساز یاد بگیرید و انواع رفتارهایی که به شما امکان موفقیت می‌دهد را افزایش دهید. شما، کارمند خدمات رفتاری درمانی، و خانواده، مراقب یا سرپرستان با هم به عنوان یک تیم برای رسیدگی به رفتارهای مشکل‌ساز برای مدت کوتاهی همکاری خواهید کرد تا زمانی که دیگر به خدمات نیاز نداشته باشید. شما یک طرح خدمات رفتاری درمانی خواهید داشت که می‌گوید شما، خانواده، مراقب یا سرپرست و کارمند خدمات رفتاری درمانی در حین دریافت این خدمات چه کاری انجام می‌دهید. طرح خدمات رفتاری درمانی همچنین شامل زمان و مکان انجام خدمات نیز خواهد بود. کارمند خدمات رفتاری درمانی می‌تواند در بیشتر مکان‌هایی که احتمالاً به کمک نیاز دارید با شما کار کند. این مکان‌ها شامل خانه خودتان، محل سرپرستی، مدرسه، برنامه درمانی روزانه و سایر مناطق در جامعه می‌شود.

هماهنگی مراقبت‌های فشرده

این یک خدمات مدیریت مورد هدفمند است که ارزیابی، برنامه‌ریزی مراقبت و هماهنگی خدمات را برای ذینفعان زیر 21 سال تسهیل می‌کند. این خدمات برای کسانی است که واجد شرایط خدمات کامل Medi-Cal هستند و بر اساس ضرورت پزشکی به این خدمات ارجاع داده می‌شوند. خدمات از طریق اصول مدل عملکرد هسته‌ای یکپارچه ارائه می‌شود. این شامل ایجاد تیم کودک و خانواده برای کمک به اطمینان از وجود یک پیوند ارتباطی سالم بین یک کودک، خانواده او و سیستم‌های مرتبط با خدمات کودک است.

تیم کودک و خانواده شامل پشتیبانی حرفه‌ای (به عنوان مثال: هماهنگ‌کننده مراقبت، ارائه‌دهندگان، و مدیران پرونده از آژانس‌های خدمات کودک)، حمایت طبیعی (به عنوان مثال: اعضای خانواده، همسایگان، دوستان و روحانیون) و سایر افرادی است که برای ایجاد و اجرای طرح مراجع با هم کار می‌کنند. این تیم از کودکان و خانواده‌ها حمایت می‌کند و تضمین می‌کند که به اهداف خود برسند.

این سرویس یک هماهنگ‌کننده نیز دارد که:

- اطمینان حاصل می‌کند که خدمات پزشکی ضروری به شیوه‌ای مبتنی بر نقاط قوت،

فردی‌سازی‌شده، مشتری‌محور، و متناسب با فرهنگ و زبان، قابل دسترسی، هماهنگ و ارائه می‌شوند.

- اطمینان حاصل می‌کند که خدمات و حمایت‌ها بر اساس نیازهای کودک است.
- راهی را ایجاد می‌کند که همه با هم برای کودک، خانواده، ارائه‌دهندگان و غیره همکاری کنند.
- از والدین/مراقب در کمک به رفع نیازهای کودک حمایت می‌کند
- به ایجاد تیم کودک و خانواده کمک می‌کند و پشتیبانی مداوم را ارائه می‌دهد.
- اطمینان حاصل می‌کند که در صورت نیاز توسط سایر سیستم‌های خدمات کودک از کودک مراقبت می‌شود.

خدمات فشرده خانه‌محور

- این خدمات به طور خاص برای هر عضو طراحی می‌شوند. شامل مداخلات مبتنی بر نقاط قوت برای بهبود مشکلات سلامت روان است که ممکن است بر عملکرد کودک/جوان تأثیر داشته باشد. هدف این خدمات کمک به کودکان/جوانان برای ایجاد مهارت‌های لازم برای عملکرد بهتر در خانه و جامعه و بهبود توانایی خانواده برای کمک به آنها در انجام این کار است.
- خدمات فشرده خانه‌محور بر اساس مدل عملکرد هسته‌ای یکپارچه توسط تیم کودک و خانواده ارائه می‌شود. از طرح خدمات کلی خانواده استفاده می‌کند. این خدمات به اعضای زیر 21 سال که واجد شرایط خدمات کامل Medi-Cal هستند ارائه می‌شود. برای دریافت این خدمات به ارجاع بر اساس ضرورت پزشکی نیاز است.

مراقبت سرپرستی درمانی

- مدل خدمات مراقبت سرپرستی درمانی، خدمات تخصصی سلامت روان کوتاه‌مدت، فشرده و مبتنی بر تروما را برای کودکان تا سن 21 سالگی که نیازهای عاطفی و رفتاری پیچیده‌ای دارند، ارائه می‌کند. این خدمات به طور خاص برای هر عضو طراحی می‌شوند. در مراقبت سرپرستی درمانی، کودکان نزد سرپرستان درمانی آموزش‌دیده، تحت نظارت و تحت حمایت قرار می‌گیرند.

بازگشت به جامعه برای افراد درگیر با عدالت

- ارائه خدمات بهداشتی به اعضای درگیر با عدالت تا 90 روز قبل از آزادی آنها. انواع خدمات موجود عبارتند از مدیریت موردی برای بازگشت به جامعه، خدمات مشاوره بالینی سلامت رفتاری، پشتیبانی همتایان، مشاوره سلامت رفتاری، درمانگری، آموزش بیمار، خدمات دارویی، برنامه‌ریزی پس از ترخیص و در زمان ترخیص، خدمات آزمایشگاهی و رادیولوژی، اطلاعات دارویی، خدمات پشتیبانی و کمک برای ثبت نام نزد ارائه‌دهنده مناسب، به عنوان مثال برنامه درمان مواد مخدر برای ادامه درمان با کمک دارو پس از آزادی. برای دریافت این خدمات، افراد باید عضو Medi-Cal یا برنامه بیمه سلامت کودکان (Children's Health Insurance Program, CHIP) باشند، و:
 - اگر زیر 21 سال هستند در بازداشتگاه در کانون اصلاح و تربیت جوانان باشند.
 - اگر بزرگسال هستند، در بازداشت باشند و یکی از الزامات مراقبت‌های بهداشتی برنامه را برآورده کنند.
- برای اطلاعات بیشتر در مورد این خدمات، با شماره تلفن روی جلد این کتابچه راهنما با شهرستان خود تماس بگیرید.

خدمات پشتیبانی همتایان Medi-Cal (بسته به شهرستان متفاوت است)

- خدمات پشتیبانی همتایان Medi-Cal بهبود، تاب‌آوری، مشارکت، اجتماعی شدن، خودکفایی، حمایت از خود، توسعه حمایت‌های طبیعی و شناسایی نقاط قوت را از طریق فعالیت‌های ساختاریافته ترویج می‌کند. این خدمات می‌تواند به شما یا فرد (افراد) حمایت‌گر مهم تعیین‌شده شما ارائه شود و می‌تواند همزمان با دریافت سایر خدمات سلامت روان دریافت گردد. متخصص پشتیبانی همتایان در خدمات پشتیبانی همتایان Medi-Cal فردی است که در زمینه سلامت رفتاری یا مشکلات سوء مصرف مواد تجربه زیسته داشته و در حال بهبودی است، که الزامات برنامه صدور مجوز مورد تایید ایالت یک شهرستان را تکمیل کرده است و توسط شهرستان تایید شده است، و این خدمات را تحت هدایت یک متخصص سلامت رفتاری ارائه می‌دهد که دارای مجوز، معافیت یا ثبت‌شده در ایالت است.

- خدمات پشتیبانی همتایان Medi-Cal شامل مربیگری فردی و گروهی، گروه‌های مهارت‌سازی آموزشی، راهنمایی در مورد منابع، خدمات مشارکتی برای تشویق شما به شرکت در درمان سلامت رفتاری و فعالیت‌های درمانی مانند ترویج خودحمایتی است.
- اعضای زیر 21 سال ممکن است بدون توجه به این که در کدام شهرستان زندگی می‌کنند، واجد شرایط دریافت این خدمات تحت برنامه غربالگری، تشخیص و درمان زودهنگام و دوره‌ای باشند.
- ارائه خدمات پشتیبانی همتایان Medi-Cal برای شهرستان‌های شرکت کننده اختیاری است. برای اطلاع از ارائه این خدمات به بخش «اطلاعات اضافی درباره شهرستان خود» که در انتهای این کتابچه راهنما قرار دارد مراجعه کنید.

خدمات بحران سیار

- اگر دچار بحران سلامت روان هستید، خدمات بحران سیار در دسترس است.
- خدمات بحران سیار توسط ارائه‌دهندگان بهداشت در محلی که در آن بحران را تجربه می‌کنید، از جمله در خانه، محل کار، مدرسه یا سایر مکان‌های اجتماعی، به استثنای بیمارستان یا سایر مراکز درمانی، ارائه می‌شوند. خدمات بحران سیار 24 ساعت شبانه روز، 7 روز هفته و 365 روز سال در دسترس است.
- خدمات بحران سیار شامل واکنش سریع، ارزیابی فردی و پایدارسازی جامعه‌محور است. اگر به مراقبت بیشتری نیاز داشته باشید، ارائه‌دهندگان خدمات بحران سیار انتقال آرام ارجاع همراه با حمایت یا ارجاع به خدمات دیگر را نیز برای شما فراهم خواهند کرد.

خدمات اختلال مصرف مواد

خدمات شهرستان سیستم تحویل سازماندهی‌شده داروی Medi-Cal چیست؟

خدمات شهرستان سیستم تحویل سازماندهی‌شده داروی Medi-Cal برای افرادی است که دارای مشکلات سوء مصرف مواد هستند، به این معنی که ممکن است سوء مصرف الکل یا سایر مواد را داشته باشند، یا افرادی که ممکن است در معرض خطر ابتلا به یک بیماری مرتبط با مصرف مواد باشند که پزشک اطفال یا پزشک عمومی نتواند آن را درمان کند. این خدمات همچنین شامل کارهایی

می‌شود که ارائه‌دهنده برای کمک به بهتر شدن خدمات برای فرد تحت مراقبت انجام می‌دهد. این نوع کارها شامل ارزیابی‌هایی است تا مشخص شود آیا به خدمات نیاز دارید و آیا خدمات کارآمد است یا خیر.

خدمات سیستم تحویل سازماندهی‌شده داروی Medi-Cal می‌توانند در یک کلینیک یا مطب ارائه‌دهنده، یا خانه خودتان یا سایر محیط‌های اجتماعی، از طریق تلفن یا از طریق بهداشت از راه دور (که شامل تعاملات صوتی و تصویری است) ارائه شوند. شهرستان و ارائه‌دهنده با شما کار خواهند کرد تا تعداد دفعات خدمات/قرارهای شما را تعیین کنند.

انجمن پزشکی اعتیاد آمریکا (American Society of Addiction Medicine, ASAM)
برخی از خدمات سیستم تحویل سازماندهی‌شده داروی Medi-Cal که ممکن است دریافت کنید بر اساس استانداردهای انجمن پزشکی اعتیاد آمریکا هستند. در صورت نیاز، شهرستان یا ارائه‌دهنده از ابزار انجمن پزشکی اعتیاد آمریکا برای یافتن نوع خدمات مناسب برای شما استفاده خواهد کرد. این نوع خدمات به عنوان "سطوح مراقبت" توصیف می‌شوند و در زیر مشخص شده‌اند.

غربالگری، ارزیابی، مداخله مختصر و ارجاع به درمان (سطح 0.5 انجمن پزشکی اعتیاد آمریکا)
غربالگری الکل و مواد مخدر، ارزیابی، مداخلات مختصر، و ارجاع به درمان (Screening, Assessment, Brief Interventions, and Referral to Treatment, SABIRT) از مزایای سیستم تحویل سازماندهی‌شده داروی Medi-Cal نیست. بلکه یک مزیت در Medi-Cal Fee-for-Service و سیستم ارائه مراقبت مدیریت‌شده Medi-Cal برای اعضای 11 سال و بالاتر است. برنامه‌های مراقبت مدیریت‌شده باید خدمات اختلال مصرف مواد تحت پوشش، از جمله این خدمات را برای اعضای 11 سال و بالاتر ارائه دهند.

خدمات مداخله زودهنگام

خدمات مداخله زودهنگام خدمات تحت پوشش سیستم تحویل سازماندهی شده داروی Medi-Cal برای اعضای زیر 21 سال است. هر عضو زیر 21 سال که غربالگری می‌شود و مشخص می‌شود که در معرض خطر ابتلا به اختلال مصرف مواد قرار دارد، می‌تواند خدمات تحت پوشش سطح خدمات سرپایی را به عنوان خدمات مداخله زودهنگام دریافت کند. تشخیص اختلال مصرف مواد برای خدمات مداخله زودهنگام برای اعضای زیر 21 سال لازم نیست.

غربالگری، تشخیص و درمان زودهنگام دوره‌ای

اعضای زیر 21 سال می‌توانند خدماتی را که قبلاً در این کتابچه توضیح داده شد و همچنین خدمات اضافی Medi-Cal را از طریق مزایایی به نام غربالگری، تشخیصی و درمانی زودهنگام و دوره‌ای دریافت کنند.

برای اینکه بتوانید خدمات غربالگری، تشخیصی و درمانی زودهنگام و دوره‌ای را دریافت کنید، عضو باید زیر 21 سال سن داشته باشد و Medi-Cal کامل داشته باشد. این مزایا خدماتی را پوشش می‌دهد که از نظر پزشکی برای اصلاح یا کمک در زمینه مشکلات سلامت جسمانی و رفتاری ضروری هستند. خدماتی که باعث پایداری، حمایت، بهبود یا تحمل‌پذیری یک مشکل می‌شوند، به عنوان کمک در زمینه این مشکل در نظر گرفته می‌شوند و تحت عنوان خدمات غربالگری، تشخیصی و درمانی زودهنگام و دوره‌ای هستند. معیارهای دسترسی برای اعضای زیر 21 سال متفاوت و انعطاف‌پذیرتر از معیارهای دسترسی برای بزرگسالانی است که از خدمات سیستم تحویل سازماندهی شده داروی Medi-Cal استفاده می‌کنند، تا الزامات غربالگری، تشخیص و درمان زودهنگام و دوره‌ای و هدف پیشگیری و مداخله زودهنگام در شرایط اختلال مصرف مواد را برآورده کند.

اگر در مورد این خدمات سوالی دارید، لطفاً با شهرستان خود تماس بگیرید یا به [صفحه وب غربالگری، تشخیص و درمان زودهنگام و دوره‌ای اداره خدمات مراقبت‌های بهداشتی درمانی \(Department of Health Care Services, DHCS\)](#) مراجعه کنید.

خدمات درمان سرپایی (سطح 1 انجمن پزشکی اعتیاد آمریکا)

- خدمات مشاوره تا ۲۴ ساعت در هفته برای بزرگسالان و کمتر از ۲۴ ساعت در هفته برای اعضای زیر ۲۱ سال در صورت ضرورت پزشکی به اعضا ارائه می‌شود. ممکن است بر اساس نیازتان ساعات بیشتری دریافت کنید. خدمات می‌توانند توسط اشخاص دارای مجوز، مانند مشاور، به صورت حضوری، از طریق تلفن یا از طریق بهداشت از راه دور ارائه شوند.
- خدمات سرپایی عبارتند از ارزیابی، هماهنگی مراقبت، مشاوره (فردی و گروهی)، خانواده‌درمانی، خدمات دارویی، داروهای درمان اعتیاد برای اختلال مصرف مواد افیونی، داروهای درمان اعتیاد برای اختلال مصرف الکل و سایر اختلالات مصرف مواد غیرافیونی، آموزش به بیمار، خدمات بازیابی، و خدمات مداخله در بحران اختلال مصرف مواد.

خدمات سرپایی فشرده (سطح 2.1/انجمن پزشکی اعتیاد آمریکا)

- خدمات سرپایی فشرده به اعضا حداقل ۲۴ ساعت با حداکثر ۱۹ ساعت در هفته برای بزرگسالان و حداقل ۲۴ ساعت با حداکثر ۱۹ ساعت در هفته برای اعضای زیر ۲۱ سال در صورت ضرورت پزشکی ارائه می‌شود. خدمات ممکن است بر اساس نیازهای پزشکی فردی بیش از حداکثر نیز ارائه شود. خدمات بیشتر شامل مشاوره و آموزش در مورد مسائل مربوط به اعتیاد است. خدمات می‌تواند توسط یک متخصص دارای مجوز یا یک مشاور خبره در یک محیط ساختار یافته ارائه شود. خدمات درمان سرپایی فشرده ممکن است به صورت حضوری، از طریق بهداشت از راه دور یا از طریق تلفن ارائه شود.
- خدمات سرپایی فشرده شامل موارد مشابه خدمات سرپایی می‌شود. تفاوت اصلی شامل ساعات خدمات بیشتر است.

بستری نیمه‌وقت (بسته به شهرستان متفاوت است) (سطح 2.5/انجمن پزشکی اعتیاد آمریکا)

- اعضای زیر ۲۱ سال می‌توانند این خدمات را تحت غربالگری، تشخیص و درمان زودهنگام و دوره‌ای، بدون توجه به شهرستان محل زندگی خود دریافت کنند.
- خدمات بستری نیمه‌وقت شامل ۲۰ ساعت یا بیشتر خدمات در هفته بنا به ضرورت پزشکی می‌باشد. برنامه‌های بستری نیمه‌وقت دسترسی مستقیم به خدمات روانپزشکی، پزشکی و آزمایشگاهی دارند و نیازهای شناسایی شده‌ای را برآورده می‌کنند که نیاز به نظارت یا مدیریت

روزانه دارند، اما می‌شود به طور مناسب در یک کلینیک به آنها رسیدگی شود. خدمات می‌تواند به صورت حضوری، از راه دور و یا از طریق تلفن ارائه شود.

- خدمات بستری نیمه‌وقت مشابه خدمات سرپایی فشرده است که تفاوت اصلی آن افزایش تعداد ساعات و دسترسی اضافی به خدمات پزشکی است.
- خدمات بستری نیمه‌وقت در حال حاضر توسط طرح سیستم تحویل سازماندهی‌شده داروی (DMC-ODS) Medi-Cal شهرستان Sacramento ارائه نمی‌شود.

درمان اقامتی (مشروط به مجوز شهرستان) (سطوح 3.1 – 4.0 / انجمن پزشکی اعتیاد آمریکا)

- درمان اقامتی برنامه‌ای است که در صورتی که از نظر پزشکی ضروری تشخیص داده شود، خدمات توانبخشی را به اعضا با تشخیص اختلال مصرف مواد ارائه می‌دهد. عضو باید در محل زندگی کند و در تلاش‌های خود برای تغییر، حفظ، به کارگیری مهارت‌های زندگی بین فردی و مستقل با دسترسی به سیستم‌های پشتیبانی جامعه مورد حمایت قرار گیرد. بیشتر خدمات به صورت حضوری ارائه می‌شود؛ با این حال، از خدمات بهداشت راه دور و تلفن نیز ممکن است برای ارائه خدمات در زمانی که فرد تحت درمان اقامتی است استفاده شود. ارائه‌دهندگان و اقامت‌کنندگان در محل برای تعریف موانع، تعیین اولویت‌ها، تعیین اهداف و حل مشکلات مربوط به اختلال مصرف مواد با یکدیگر همکاری می‌کنند. اهداف شامل عدم استفاده از مواد، آماده شدن برای محرک‌های برگشت به مواد، بهبود سلامت فردی و مهارت‌های اجتماعی و مشارکت در مراقبت‌های طولانی‌مدت است.

- خدمات اقامتی نیاز به مجوز قبلی توسط سیستم تحویل سازماندهی‌شده داروی Medi-Cal شهرستان دارد.

- خدمات اقامتی عبارتند از پذیرش و ارزیابی، هماهنگی مراقبت، مشاوره فردی، مشاوره گروهی، خانواده‌درمانی، خدمات دارویی، داروهای برای درمان اعتیاد برای اختلال مصرف مواد افیونی، داروهای برای درمان اعتیاد برای اختلال مصرف الکل و سایر اختلالات مصرف مواد غیر افیونی، آموزش به بیمار، خدمات بازپایی و خدمات مداخله در بحران اختلال مصرف مواد.
- ارائه‌دهندگان خدمات اقامتی موظف هستند یا داروهای را برای درمان اعتیاد به طور مستقیم در محل ارائه دهند یا به اعضا کمک کنند تا داروهای درمان اعتیاد را خارج از محل دریافت کنند.

ارائه‌دهندگان خدمات اقامتی این الزام را تنها با ارائه اطلاعات تماس ارائه‌دهندگان داروها برای درمان اعتیاد برآورده نمی‌کنند. ارائه‌دهندگان خدمات اقامتی ملزم به ارائه و تجویز دارو برای اعضای تحت پوشش سیستم تحویل سازماندهی‌شده داروی Medi-Cal هستند.

خدمات درمان بستری (مشروط به مجوز شهرستان) (بسته به شهرستان متفاوت است) (سطوح 3.1 – 4.0 انجمن پزشکی اعتیاد آمریکا)

- دینفعان زیر 21 سال ممکن است صرف نظر از شهرستان محل سکونتشان واجد شرایط استفاده از خدمات تحت غربالگری، تشخیص و درمان زودهنگام و دوره‌ای باشند.
- خدمات بستری در یک محیط 24 ساعته ارائه می‌شود که ارزیابی حرفه‌ای، نظارت، مانیتورینگ پزشکی و درمان اعتیاد را در یک محیط بستری ارائه می‌دهد. بیشتر خدمات به صورت حضوری ارائه می‌شود؛ با این حال، خدمات بهداشتی از راه دور و تلفن نیز ممکن است برای ارائه خدمات در زمانی که فرد تحت درمان بستری است، مورد استفاده قرار گیرد.
- خدمات بستری بسیار ساختاریافته است و احتمالاً یک پزشک به همراه پرستاران ثبت‌شده، مشاوران اعتیاد و سایر کارکنان بالینی در محل در 24 ساعت شبانه روز در دسترس است. خدمات بستری عبارتند از ارزیابی، هماهنگی مراقبت، مشاوره، خانواده‌درمانی، خدمات دارویی، داروهای درمان اعتیاد برای اختلال مصرف مواد افیونی، داروها برای درمان اعتیاد برای اختلال مصرف الکل و سایر اختلالات مصرف مواد غیر مخدر، آموزش بیمار، خدمات بازیابی و خدمات مداخله در بحران اختلال سوء مصرف مواد.
- خدمات بستری در حال حاضر توسط طرح سیستم تحویل سازماندهی‌شده داروی Medi-Cal (DMC-ODS) شهرستان Sacramento ارائه نمی‌شود.

برنامه درمان مواد مخدر

- برنامه‌های درمان مواد مخدر، برنامه‌هایی در خارج از بیمارستان هستند که داروهای را برای درمان اختلالات مصرف مواد، در صورتی‌که به دستور پزشک ضروری باشد، ارائه می‌دهند. برنامه‌های درمان مواد مخدر برای دادن داروها به اعضا، از جمله متادون، بوپرنورفین، نالوکسان و دی سولفیرام مورد نیاز است.

- به عضو باید حداقل 50 دقیقه جلسه مشاوره در ماه تقویمی ارائه شود. این خدمات مشاوره را می‌توان به صورت حضوری، از راه دور یا تلفنی ارائه کرد. خدمات درمان مواد مخدر عبارتند از ارزیابی، هماهنگی مراقبت، مشاوره، خانواده‌درمانی، روان‌درمانی پزشکی، خدمات دارویی، مدیریت مراقبت، داروهای درمان اعتیاد برای اختلال مصرف مواد افیونی، داروها برای درمان اعتیاد برای اختلال مصرف الکل و سایر اختلالات مصرف مواد غیر افیونی، آموزش بیمار، خدمات بازیابی و خدمات مداخله در بحران اختلال مصرف مواد.

مدیریت ترک

- خدمات مدیریت ترک فوری هستند و به صورت کوتاهمدت ارائه می‌شوند. این خدمات را می‌توان قبل از ارزیابی کامل ارائه کرد. خدمات مدیریت ترک ممکن است در یک محیط سرپایی، اقامتی یا بستری ارائه شود.
- صرف نظر از نوع مکان، عضو باید در طول فرآیند مدیریت ترک تحت نظارت قرار گیرد. اعضای که مدیریت ترک را در یک محیط اقامتی یا بستری دریافت می‌کنند باید در آن مکان زندگی کنند. خدمات توانبخشی و توان‌سازی ضروری از نظر پزشکی توسط یک پزشک مجاز یا تجویزکننده دارای مجوز تجویز می‌شود.
- خدمات مدیریت ترک عبارتند از ارزیابی، هماهنگی مراقبت، خدمات دارویی، داروها برای درمان اعتیاد برای اختلال مصرف مواد افیونی، داروهای درمان اعتیاد برای اختلال مصرف الکل و سایر اختلالات مصرف مواد غیر افیونی، نظارت و خدمات بازیابی.

داروهایی برای درمان اعتیاد

- خدمات دارویی برای درمان اعتیاد در محیط‌های بالینی و غیر بالینی موجود است. داروهای درمان اعتیاد شامل تمام داروها و محصولات بیولوژیکی مورد تایید FDA برای درمان اختلال مصرف الکل، اختلال مصرف مواد افیونی و هر گونه اختلال مصرف مواد است. اعضا حق دارند که داروهای درمان اعتیاد را در محل یا از طریق ارجاع به خارج از مرکز دریافت کنند. لیستی از داروهای تایید شده عبارتند از:

○ آکامپروسات کلسیم

○ بوپرنورفین هیدروکلراید

○ بوپرنورفین تزریقی با رهش طولانی مدت (Sublocade)

- بوپرنورفین/نالوکسون هیدروکلراید
 - نالوکسون هیدروکلراید
 - نالترکسون (خوراکی)
 - سوسپانسیون تزریقی میکروسفر نالترکسون (Vivitrol)
 - لوفکسیدین هیدروکلراید (Lucemyra)
 - دی سولفیرام (Antabuse)
 - متادون (ارائه شده توسط برنامه‌های درمان مواد مخدر)
- داروهای درمان اعتیاد ممکن است با خدمات زیر ارائه شوند: ارزیابی، هماهنگی مراقبت، مشاوره فردی، مشاوره گروهی، خانواده درمانی، خدمات دارویی، آموزش بیمار، خدمات بازیابی، خدمات مداخله در بحران اختلال مصرف مواد، و خدمات مدیریت ترک. داروهایی برای درمان اعتیاد ممکن است به عنوان بخشی از تمام خدمات سیستم تحویل سازماندهی شده داروی Medi-Cal، از جمله خدمات درمان سرپایی، خدمات سرپایی فشرده، و درمان اقامتی ارائه شوند.
 - اعضا می‌توانند به داروهایی برای درمان اعتیاد در خارج از شهرستان سیستم تحویل سازماندهی شده داروی Medi-Cal نیز دسترسی داشته باشند. برای مثال، داروهای درمان اعتیاد مانند بوپرنورفین می‌توانند توسط برخی تجویزکنندگان در مراکز مراقبت‌های اولیه که با طرح مراقبت مدیریت شده شما همکاری می‌کنند، تجویز شوند و می‌توانند در داروخانه‌ها توزیع یا تجویز شوند.

بازگشت به جامعه برای افراد درگیر با عدالت

- ارائه خدمات بهداشتی به اعضای درگیر با عدالت تا 90 روز قبل از آزادی آنها. انواع خدمات موجود عبارتند از مدیریت موردی برای بازگشت به جامعه، خدمات مشاوره بالینی سلامت رفتاری، پشتیبانی همتایان، مشاوره سلامت رفتاری، درمانگری، آموزش بیمار، خدمات دارویی، برنامه‌ریزی پس از ترخیص و در زمان ترخیص، خدمات آزمایشگاهی و رادیولوژی، اطلاعات دارویی، خدمات پشتیبانی و کمک برای ثبت نام نزد ارائه‌دهنده مناسب، به عنوان مثال برنامه

- درمان مواد مخدر برای ادامه درمان با کمک دارو پس از آزادی. برای دریافت این خدمات، افراد باید عضو Medi-Cal یا برنامه بیمه سلامت کودکان (CHIP) باشند، و:
- اگر زیر 21 سال هستند در بازداشتگاه در کانون اصلاح و تربیت جوانان باشند.
 - اگر بزرگسال هستند، در بازداشت باشند و یکی از الزامات مراقبت‌های بهداشتی برنامه را برآورده کنند.
- برای اطلاعات بیشتر در مورد این خدمات، با شماره تلفن روی جلد این کتابچه راهنما با شهرستان خود تماس بگیرید.

خدمات پشتیبانی هم‌تایان Medi-Cal (بسته به شهرستان متفاوت است)

- خدمات پشتیبانی هم‌تایان Medi-Cal بهبود، تاب‌آوری، مشارکت، اجتماعی شدن، خودکفایی، حمایت از خود، توسعه حمایت‌های طبیعی و شناسایی نقاط قوت را از طریق فعالیت‌های ساختاریافته ترویج می‌کند. این خدمات را می‌توان به شما یا شخص(های) حمایت‌گر مهم تعیین‌شده شما ارائه کرد و می‌تواند هم‌زمان با دریافت سایر خدمات سیستم تحویل سازماندهی‌شده داروی Medi-Cal دریافت شود. متخصص پشتیبانی هم‌تایان در خدمات پشتیبانی هم‌تایان Medi-Cal فردی است که در زمینه سلامت رفتاری یا مشکلات سوء مصرف مواد تجربه زیسته داشته و در حال بهبودی است، که الزامات برنامه صدور مجوز مورد تایید ایالت یک شهرستان را تکمیل کرده است و توسط شهرستان تایید شده است، و این خدمات را تحت هدایت یک متخصص سلامت رفتاری ارائه می‌دهد که دارای مجوز، معافیت یا ثبت‌شده در ایالت است.
- خدمات پشتیبانی هم‌تایان Medi-Cal شامل مربیگری فردی و گروهی، گروه‌های مهارت‌سازی آموزشی، راهنمایی در مورد منابع، خدمات مشارکتی برای تشویق شما به شرکت در درمان سلامت رفتاری و فعالیت‌های درمانی مانند ترویج خودحمایتی است.
- اعضای زیر 21 سال ممکن است بدون توجه به این که در کدام شهرستان زندگی می‌کنند، واجد شرایط دریافت این خدمات تحت برنامه غربالگری، تشخیص و درمان زودهنگام و دوره‌ای باشند.
- ارائه خدمات پشتیبانی هم‌تایان Medi-Cal برای شهرستان‌های شرکت کننده اختیاری است. برای اطلاع از ارائه این خدمات به بخش «اطلاعات اضافی درباره شهرستان خود» که در انتهای این کتابچه راهنما قرار دارد مراجعه کنید.

خدمات بازیابی

- خدمات بازیابی می‌تواند بخش مهمی از بهبودی و تندرستی شما باشد. خدمات بازیابی می‌تواند به شما کمک کند تا برای مدیریت سلامت و مراقبت‌های بهداشتی خود به جامعه درمانی متصل شوید. بنابراین، این خدمات بر نقش شما در مدیریت سلامت، استفاده از راهبردهای حمایتی مؤثر خودمدریتی و سازماندهی منابع داخلی و جامعه برای ارائه پشتیبانی خودمدریتی مستمر تأکید دارد.
- شما ممکن است خدمات بازیابی را بر اساس ارزیابی خود یا ارزیابی ارائه‌دهنده خود از خطر بازگشت به مواد دریافت کنید. همچنین می‌توانید خدمات بازیابی را به صورت حضوری، از راه دور یا از طریق تلفن دریافت کنید.
- خدمات بازیابی شامل ارزیابی، هماهنگی مراقبت، مشاوره فردی، مشاوره گروهی، خانواده‌درمانی، نظارت بر بهبودی، و بخش‌های پیشگیری از بازگشت به مواد است.

هماهنگی مراقبت

- خدمات هماهنگی مراقبت شامل فعالیت‌هایی برای ارائه هماهنگی مراقبت در زمینه اختلال مصرف مواد، مراقبت سلامت روان، و مراقبت‌های پزشکی، و ارائه ارتباط با خدمات و پشتیبانی برای سلامت شما است. هماهنگی مراقبت با تمام خدمات ارائه می‌شود و می‌تواند در محیط‌های بالینی یا غیر بالینی، از جمله در جامعه شما انجام شود.
- خدمات هماهنگی مراقبت شامل هماهنگی با ارائه‌دهندگان پزشکی و روانی برای نظارت و حمایت در زمینه مشکلات سلامت، برنامه‌ریزی ترخیص، و هماهنگی با خدمات جانبی از جمله اتصال شما به خدمات مبتنی بر جامعه مانند مراقبت از کودک، حمل و نقل و مسکن است.

مدیریت وابسته به نتیجه (بسته به شهرستان متفاوت است)

- اعضای زیر 21 سال ممکن است صرف نظر از شهرستان محل سکونتشان واجد شرایط خدمات تحت غربالگری، تشخیص و درمان زودهنگام و دوره‌ای باشند.

- ارائه خدمات مدیریت وابسته به نتیجه برای شهرستان‌های شرکت‌کننده اختیاری است. برای اطلاع از این که آیا شهرستان شما این خدمات را ارائه می‌دهد یا خیر به بخش «اطلاعات اضافی درباره شهرستان خود» در انتهای این کتابچه راهنما مراجعه کنید.
- خدمات مدیریت وابسته به نتیجه یک درمان مبتنی بر شواهد برای اختلال استفاده از محرک است که در آن اعضای واجد شرایط در یک سرویس ساختاریافته مدیریت وابسته به نتیجه سرپایی 24 هفته‌ای شرکت می‌کنند و پس از آن شش ماه یا بیشتر خدمات پشتیبانی درمانی و بازپایی اضافی بدون محرک انجام می‌شود.
- 12 هفته اولیه خدمات مدیریت وابسته به نتیجه شامل مجموعه‌ای از مشوق‌ها برای دستیابی به اهداف درمانی، به‌ویژه عدم استفاده از محرک‌ها (مانند کوکائین، آمفتامین و متامفتامین) است. شرکت‌کنندگان باید با آزمایش‌های ادرار مواد هر چند وقت یکبار که توسط برنامه خدمات مدیریت وابسته به نتیجه تعیین شده است موافقت کنند. مشوق‌ها شامل معادل‌های نقدی (مثلاً کارت‌های هدیه) است.
- خدمات مدیریت وابسته به نتیجه فقط برای اعضای در دسترس است که خدمات را در یک محیط غیراقامتی که توسط یک ارائه‌دهنده شرکت‌کننده اداره می‌شود دریافت می‌کنند و در یک دوره درمانی جامع و فردی ثبت نام کرده‌اند و شرکت می‌کنند.

خدمات بحران سیار

- در صورت مواجهه با بحران مصرف مواد، خدمات بحران سیار در دسترس است.
- خدمات بحران سیار توسط ارائه‌دهندگان بهداشت در محلی که در آن بحران را تجربه می‌کنید، از جمله در خانه، محل کار، مدرسه یا سایر مکان‌های اجتماعی، به استثنای بیمارستان یا سایر مراکز درمانی، ارائه می‌شوند. خدمات بحران سیار 24 ساعت شبانه روز، 7 روز هفته و 365 روز سال در دسترس است.
- خدمات بحران سیار شامل واکنش سریع، ارزیابی فردی و پایدارسازی جامعه‌محور است. اگر به مراقبت بیشتری نیاز داشته باشید، ارائه‌دهندگان خدمات بحران سیار انتقال آرام ارجاع همراه با حمایت یا ارجاع به خدمات دیگر را نیز برای شما فراهم خواهند کرد.

خدمات قابل دسترس از طریق تلفن یا بهداشت از راه دور

برای اینکه بتوانید خدمات سلامت رفتاری را دریافت کنید، همیشه نیاز به تماس حضوری و رو در رو بین شما و ارائه‌دهنده شما نیست. بسته به خدمات خود، ممکن است بتوانید خدمات خود را از طریق تلفن یا بهداشت از راه دور دریافت کنید. ارائه‌دهنده شما باید در مورد استفاده از تلفن یا بهداشت از راه دور به شما توضیح دهد و مطمئن شود که قبل از شروع خدمات از طریق تلفن یا بهداشت از راه دور با این امر موافق هستید. حتی در صورت موافقت با دریافت خدمات خود از طریق بهداشت از راه دور یا تلفن، می‌توانید بعداً خدمات خود را به صورت حضوری یا رو در رو دریافت کنید. برخی از انواع خدمات سلامت رفتاری را نمی‌توان تنها از طریق بهداشت از راه دور یا تلفن ارائه کرد، زیرا نیاز است که شما در یک مکان خاص برای خدمات حضور داشته باشید، مانند خدمات درمانی اقامتی یا خدمات بیمارستانی.

فرآیند حل مشکل: برای ثبت شکایت، تجدید نظر یا درخواست رسیدگی عادلانه ایالتی

اگر خدماتی را که می‌خواهیم از شهرستان خود دریافت نکنیم چه می‌شود؟

شهرستان شما باید راهی برای حل مشکلات مربوط به خدماتی که می‌خواهید یا دریافت می‌کنید داشته باشد. این فرآیند حل مشکل نامیده می‌شود و می‌تواند شامل موارد زیر باشد:

- فرآیند شکایت: ابراز نارضایتی شفاهی یا کتبی در مورد هر چیزی که مربوط به خدمات تخصصی سلامت روان، خدمات اختلال مصرف مواد، ارائه‌دهنده، یا شهرستان است. برای اطلاعات بیشتر به بخش فرآیند شکایت در این کتاب راهنما مراجعه کنید.
- فرآیند تجدید نظر: درخواست تجدیدنظر زمانی است که شما با تصمیم شهرستان مبنی بر تغییر خدمات خود (مثلاً رد، خاتمه یا کاهش خدمات) یا عدم پوشش آنها موافق نیستید. برای اطلاعات بیشتر به بخش فرآیند تجدیدنظر در این کتابچه راهنما مراجعه کنید.
- فرآیند دادرسی عادلانه ایالتی: جلسه دادرسی عادلانه ایالتی ملاقات با یک قاضی از اداره خدمات اجتماعی کالیفرنیا (California Department of Social Services, CDSS) است در صورتی که شهرستان درخواست تجدید نظر شما را رد کند. برای اطلاعات بیشتر به بخش رسیدگی عادلانه ایالتی در این کتابچه راهنما مراجعه کنید.

تسلیم شکایت، درخواست تجدید نظر یا درخواست دادرسی عادلانه ایالتی علیه شما حساب نمی‌شود و بر خدماتی که دریافت می‌کنید تأثیری نخواهد داشت. ثبت شکایت یا درخواست تجدیدنظر به شما کمک می‌کند تا خدمات مورد نیاز خود را دریافت کنید و مشکلاتی را که با خدمات سلامت رفتاری خود دارید حل کنید. شکایات و درخواست‌ها نیز با دادن اطلاعاتی که می‌توانند برای بهبود خدمات استفاده کنند، به شهرستان کمک می‌کنند. پس از تکمیل شکایت یا درخواست تجدیدنظر، شهرستان شما نتیجه را به شما، ارائه‌دهندگان، و والدین/سرپرست اطلاع خواهد داد. پس از اتمام جلسه دادرسی عادلانه ایالتی، دفتر دادرسی عادلانه ایالتی نتیجه را به شما و ارائه‌دهنده اطلاع می‌دهد.

توجه: در زیر درباره فرآیند حل هر مشکل بیشتر بدانید.

آیا می‌توانم برای ارائه درخواست تجدید نظر، شکایت یا دادرسی عادلانه ایالتی کمک بگیرم؟

شهرستان شما به توضیح این فرایندها برای شما کمک خواهد کرد و باید به شما کمک کند شکایت، درخواست تجدیدنظر یا درخواست دادرسی عادلانه ایالتی ارائه دهید. شهرستان همچنین می‌تواند به شما کمک کند تصمیم

بگیرید آیا واجد شرایط فرآیند «تجدیدنظر سریع» هستید یا خیر، به این معنی که درخواستتان سریع‌تر بررسی می‌شود زیرا سلامت، سلامت روان و/یا ثبات شما در خطر است. همچنین می‌توانید به شخص دیگری، از جمله ارائه‌دهنده یا وکیلان، اجازه دهید تا از طرف شما اقدام کند.

اگر مایل به دریافت کمک هستید، با شماره تلفن مندرج در جلد این کتابچه راهنما با شهرستان خود تماس بگیرید. شهرستان شما باید در تکمیل فرم‌ها و سایر مراحل رویه‌ای مربوط به شکایت یا تجدیدنظر به شما کمک معقول بدهد. این شامل، اما نه محدود به، ارائه خدمات مترجم و شماره تلفن رایگان با قابلیت دستگاه مخابرات ناشنویان/تلفن پیامکی TTY/TDD و مترجم است.

اگر به کمک بیشتر نیاز دارید

با اداره خدمات مراقبت‌های بهداشتی درمانی، دفتر میانجیگری تماس بگیرید:

- **شماره تلفن: 1-888-452-8609**، دوشنبه تا جمعه، 8 صبح تا 5 بعد از ظهر (به استثنای روزهای تعطیل).

یا

- **ایمیل: MMCDOmbudsmanOffice@dhcs.ca.gov**. **لطفا توجه داشته باشید:** پیام‌های ایمیل محرمانه تلقی نمی‌شوند (لطفا اطلاعات شخصی را در پیام ایمیل وارد نکنید).

همچنین ممکن است در دفتر کمک حقوقی محلی خود یا دیگر گروه‌ها کمک حقوقی رایگان دریافت کنید. برای سوال در مورد حقوق دادرسی عادلانه ایالتی خود، می‌توانید با واحد پرسش و پاسخ عمومی اداره خدمات اجتماعی کالیفرنیا با این شماره تماس بگیرید: **1-800-952-5253** (برای TTY، با شماره **1-800-952-8349** تماس بگیرید).

شکایات

شکایت چیست؟

شکایت به معنای نارضایتی شما از هر جنبه‌ای از خدمات سلامت رفتاری یا شهرستان است که تحت فرآیندهای تجدید نظر یا جلسات دادرسی عادلانه ایالتی پوشش داده نمی‌شود.

فرآیند شکایت چیست؟

روند شکایت:

- شامل مراحل ساده‌ای برای ثبت شکایت به صورت شفاهی یا کتبی است.
- باعث نمی‌شود که حقوق یا خدمات خود را از دست بدهید یا در مقابل ارائه‌دهنده خود قرار بگیرید.
- به شما این امکان را می‌دهد که شخص دیگری را تأیید کنید تا از طرف شما اقدام کند. این شخص می‌تواند یک ارائه‌دهنده یا یک وکیل باشد. اگر موافقت کنید که شخص دیگری از طرف شما اقدام کند، ممکن است از شما خواسته شود که یک فرم مجوز را امضا کنید، که به شهرستان شما اجازه می‌دهد اطلاعات را برای آن شخص منتشر کند.
- اطمینان حاصل کنید که فرد تایید شده برای تصمیم‌گیری در مورد شکایت صلاحیت لازم برای اتخاذ تصمیم را دارد و در هیچ مرحله قبلی بررسی یا تصمیم‌گیری دخالت نداشته است.
- وظایف شهرستان، ارائه‌دهنده و خودتان را مشخص کنید.
- اطمینان حاصل کنید که نتایج شکایت در بازه زمانی لازم ارائه شده است.

چه زمانی می‌توانم شکایت کنم؟

اگر از مراقبتی که دریافت کرده اید ناراضی هستید یا نگرانی دیگری در رابطه با شهرستان خود دارید، می‌توانید در هر زمانی شکایتی را مطرح کنید.

چگونه می‌توانم شکایت کنم؟

می‌توانید در هر ساعتی در 7 روز هفته با خط دسترسی رایگان 24 ساعته شهرستان خود تماس بگیرید تا در مورد شکایت کمک دریافت کنید. شکایات به صورت شفاهی یا کتبی قابل طرح است. شکایات شفاهی نیازی به پیگیری کتبی ندارند. اگر شکایت خود را به صورت کتبی ثبت می‌کنید، لطفاً به موارد زیر توجه کنید: شهرستان شما پاکت‌هایی با آدرس خود را در همه مراکز ارائه‌دهنده ارائه می‌کند. اگر پاکت خود-آدرس ندارید، شکایات کتبی خود را به آدرس ارائه شده بر روی جلد این کتابچه پست کنید.

چگونه بفهمم که شهرستان شکایت من را دریافت کرده است؟

شهرستان شما موظف است ظرف پنج روز تقویمی از دریافت شکایت شما، نامه‌ای کتبی برای اطلاع‌رسانی به شما مبنی بر دریافت شکایتتان ارسال کند. شکایتی که از طریق تلفن یا حضوری دریافت شود و شما موافق باشید که تا پایان روز کاری بعدی حل و فصل شده است، معاف از ارسال نامه خواهد بود و ممکن است نامه‌ای دریافت نکنید.

چه زمانی در مورد شکایت من تصمیم‌گیری می‌شود؟

تصمیم در مورد شکایت شما باید توسط شهرستان شما ظرف 30 روز تقویمی از تاریخ ثبت شکایتتان گرفته شود.

چگونه بفهمم که شهرستان درباره شکایت من تصمیمی گرفته است؟

هنگامی که تصمیمی در مورد شکایت شما گرفته شد، شهرستان موارد زیر را انجام خواهد داد:

- اطلاعیه کتبی تصمیم را برای شما یا شخص مورد تاییدتان ارسال خواهد کرد.
- برای شما یا شخص مورد تاییدتان یک اطلاعیه تعیین منفی مزایا ارسال خواهد کرد که در آن درباره حق شما برای درخواست دادرسی عادلانه ایالتی در صورتی که شهرستان به موقع تصمیم شکایت را به شما اطلاع ندهد، اطلاع‌رسانی شده است.
- به شما در مورد حقتان برای درخواست دادرسی عادلانه ایالتی آگاهی خواهد داد.

اگر شکایت شما به صورت تلفنی یا حضوری ثبت شده باشد و موافق باشید که مشکل شما تا پایان روز کاری بعدی از تاریخ ثبت شکایت حل شده است، ممکن است اطلاعیه کتبی درباره تصمیم دریافت نکنید.

توجه: شهرستان شما موظف است در تاریخ انقضای بازه زمانی، اطلاعیه تعیین منفی مزایا را به شما ارائه دهد. اگر اطلاعیه تعیین منفی مزایا دریافت نکردید، می‌توانید برای اطلاعات بیشتر با شهرستان تماس بگیرید.

آیا مهلتی برای ثبت شکایت وجود دارد؟

خیر، شما می‌توانید در هر زمانی شکایت خود را مطرح کنید.

تجدید نظر

هنگامی که با تصمیم شهرستان برای خدمات سلامت رفتاری که در حال حاضر دریافت می‌کنید یا می‌خواهید دریافت کنید، موافق نیستید، می‌توانید درخواست تجدید نظر کنید. شما می‌توانید از طریق موارد زیر درخواست بازبینی تصمیم شهرستان را بدهید:

- فرآیند استاندارد تجدید نظر
- یا

- فرآیند تجدیدنظر تسریع‌شده

توجه : دو نوع تجدیدنظر مشابه هستند؛ با این حال، شرایط خاصی برای واجد شرایط بودن برای درخواست تجدیدنظر تسریع شده وجود دارد (برای شرایط مورد نیاز به زیر مراجعه کنید).

شهرستان در تکمیل فرم‌ها و انجام سایر مراحل رویه‌ای برای ثبت درخواست تجدید نظر، از جمله تهیه درخواست تجدیدنظر کتبی، اطلاع‌رسانی درباره محل فرم در وبسایت یا ارائه فرم در صورت درخواست به شما کمک می‌کند شهرستان همچنین باید به شما در درخواست ادامه مزایا در طول درخواست تجدیدنظر در مورد تعیین منفی مزایا مطابق با مقررات فدرال آگاهی‌رسانی و کمک کند.

در فرآیند تجدید نظر استاندارد چه کاری انجام می‌شود؟

فرآیند استاندارد تجدید نظر:

- به شما این امکان را می‌دهد که به صورت شفاهی یا کتبی درخواست تجدید نظر کنید.
- اطمینان حاصل کنید که درخواست تجدید نظر باعث از دست رفتن حقوق یا خدمات شما نمی‌شود یا به هیچ وجه در برابر ارائه‌دهنده خود قرار نمی‌گیرید.
- به شما امکان می‌دهد تا به شخص دیگری (از جمله یک ارائه‌دهنده یا وکیل) اجازه دهید تا از طرف شما اقدام کند. لطفاً توجه داشته باشید: اگر به شخص دیگری اجازه دهید از طرف شما اقدام کند، ممکن است شهرستان از شما بخواهد فرمی را امضا کنید که به شهرستان اجازه می‌دهد اطلاعات را برای آن شخص منتشر کند.
- در صورت درخواست تجدید نظر در بازه زمانی لازم، مزایای خود را ادامه دهید. لطفاً توجه داشته باشید: این 10 روز از تاریخی است که اطلاعیه تعیین منفی مزایای شما پست شده است یا شخصاً به شما داده شد.
- اطمینان حاصل می‌کند که تا زمانی که درخواست تجدیدنظر در حال بررسی است و اگر تصمیم نهایی درخواست تجدیدنظر به نفع تعیین منفی مزایای شهرستان باشد، شما هزینه ادامه خدمات را پرداخت نمی‌کنید.
- اطمینان حاصل می‌کند که تصمیم‌گیرندگان برای درخواست تجدیدنظر شما واجد شرایط هستند و در هیچ سطح قبلی بررسی یا تصمیم‌گیری شرکت ندارند.
- به شما یا نماینده‌تان اجازه می‌دهد تا پرونده‌تان، از جمله سوابق پزشکی و سایر اسناد مربوطه را بررسی کنید.

- به شما این امکان را می‌دهد که فرصت معقولی برای ارائه شواهد، شهادت و استدلال به صورت حضوری یا کتبی داشته باشید.
- به شما، شخص مورد تاییدتان، یا نماینده قانونی دارایی یکی از اعضای متوفی امکان می‌دهد که به عنوان طرفین تجدیدنظر در نظر گرفته شوند.
- به شما تأییدیه کتبی از شهرستانتان می‌دهد که درخواست تجدیدنظر شما در حال بررسی است.
- پس از تکمیل فرآیند تجدیدنظر، درباره حق و حقوقتان برای درخواست دادرسی عادلانه ایالتی به شما اطلاع می‌دهد.

چه زمانی می‌توانم درخواست تجدید نظر کنم؟

می‌توانید نزد شهرستان خود درخواست تجدید نظر بدهید زمانی که:

- شهرستان یا ارائه‌دهنده قرار دادی تعیین می‌کند که شما معیارهای دسترسی به خدمات سلامت رفتاری را ندارید.
- ارائه‌دهنده مراقبت‌های بهداشتی شما یک خدمات سلامت رفتاری را برای شما توصیه می‌کند و از شهرستان شما درخواست تأیید می‌کند، اما شهرستان این درخواست را رد می‌کند یا نوع یا دفعات خدمات را تغییر می‌دهد.
- ارائه‌دهنده شما از شهرستان درخواست تأیید می‌کند، اما شهرستان به اطلاعات بیشتری نیاز دارد و فرآیند تأیید را به موقع انجام نمی‌دهد.
- شهرستان شما خدماتی را بر اساس جدول زمانی از پیش تعیین شده ارائه نمی‌دهد.
- احساس می‌کنید که شهرستان نیازهای شما را به موقع برآورده نمی‌کند.
- شکایت، درخواست تجدیدنظر یا تجدیدنظر تسریع شده شما به موقع حل نشده است.
- شما و ارائه‌دهنده‌تان در مورد خدمات سلامت رفتاری ضروری اختلاف نظر دارید.

چگونه می‌توانم درخواست تجدید نظر کنم؟

- می‌توانید از طریق یکی از سه روش زیر درخواست تجدید نظر کنید:
 - با شماره تلفن رایگان شهرستان خود که روی جلد این کتابچه راهنما درج شده است تماس بگیرید. پس از تماس، باید درخواست تجدیدنظر کتبی بعدی نیز ارائه دهید؛ یا
 - درخواست تجدیدنظر خود را پست کنید (شهرستان پاکت‌های خود-آدرس در تمام مراکز ارائه‌دهنده فراهم کرده است تا شما در درخواست تجدید نظر خود را پست کنید). توجه: اگر

پاکت خود آدرس ندارید، می‌توانید درخواست تجدیدنظر خود را مستقیماً به آدرسی که بر روی جلد این کتابچه است ارسال کنید؛ یا

- درخواست تجدیدنظر خود را از طریق ایمیل یا فکس ارسال کنید. برای اطلاعات بیشتر به بخش «اطلاعات اضافی درباره شهرستان خود» در انتهای این کتابچه راهنما مراجعه کنید.

چگونه می‌توانم بفهمم که درخواست تجدید نظر من به نتیجه رسیده است؟

شما یا شخص مورد تایید شما، اطلاعیه کتبی را از شهرستانتان درباره تصمیم در مورد درخواست تجدیدنظر خود دریافت خواهید کرد. این اطلاعیه شامل اطلاعات زیر خواهد بود:

- نتایج فرآیند حل و فصل تجدید نظر.
- تاریخی که تصمیم تجدیدنظر گرفته شد.
- اگر درخواست تجدیدنظر به نفع شما حل نشود، اطلاعیه اطلاعاتی در مورد حق شما برای دادرسی عادلانه ایالتی و نحوه درخواست دادرسی عادلانه ایالتی ارائه می‌دهد.

آیا مهلتی برای درخواست تجدید نظر وجود دارد؟

شما باید ظرف 60 روز تقویمی از تاریخ اطلاعیه تعیین منفی مزایا درخواست تجدید نظر کنید. زمانی که اطلاعیه تعیین منفی مزایا دریافت نمی‌کنید، هیچ مهلتی برای ثبت درخواست تجدیدنظر وجود ندارد، بنابراین می‌توانید این نوع درخواست تجدید نظر را در هر زمانی ارائه دهید.

چه زمانی درباره درخواست تجدیدنظر من تصمیمی گرفته خواهد شد؟

شهرستان باید ظرف 30 روز تقویمی پس از دریافت درخواست شما در مورد درخواست تجدید نظر شما تصمیم‌گیری کند.

اگر نتوانم 30 روز برای تصمیم تجدیدنظر خود صبر کنم، چه؟

اگر درخواست تجدیدنظر با معیارهای فرآیند تجدیدنظر تسریع‌شده مطابقت داشته باشد، ممکن است سریع‌تر تکمیل شود.

تجدیدنظر تسریع‌شده چیست؟

درخواست تجدیدنظر تسریع‌شده از روندی مشابه با درخواست تجدیدنظر استاندارد پیروی می‌کند، اما سریع‌تر است. در اینجا اطلاعات تکمیلی در مورد درخواست تجدیدنظر تسریع‌شده آمده است:

- باید نشان دهید که انتظار برای درخواست تجدیدنظر استاندارد می‌تواند وضعیت سلامت رفتاری شما را بدتر کند.
- فرآیند تجدیدنظر تسریع‌شده از مهلت‌های متفاوتی نسبت به تجدیدنظر استاندارد پیروی می‌کند.
- شهرستان 72 ساعت فرصت دارد تا درخواست‌های تجدیدنظر تسریع‌شده را بررسی کند.
- می‌توانید درخواست شفاهی برای درخواست تجدیدنظر تسریع‌شده داشته باشید.
- مجبور نیستید درخواست تجدیدنظر تسریع‌شده خود را به صورت کتبی ارسال کنید.

چه زمانی می‌توانم درخواست تجدیدنظر تسریع‌شده ارائه کنم؟

اگر انتظار تا 30 روز برای یک تصمیم تجدید نظر استاندارد، زندگی، سلامت یا توانایی شما را برای دستیابی، حفظ یا بازیابی حداکثر عملکرد به خطر می‌اندازد، می‌توانید درخواست رسیدگی تسریع‌شده به درخواست تجدیدنظر کنید.

اطلاعات تکمیلی در مورد درخواست تجدیدنظر تسریع‌شده:

- اگر درخواست تجدیدنظر شما واجد شرایط درخواست تجدیدنظر تسریع‌شده باشد، شهرستان ظرف 72 ساعت پس از دریافت درخواست، به آن رسیدگی خواهد کرد.
- اگر شهرستان تشخیص دهد که درخواست تجدیدنظر شما معیارهای درخواست تجدیدنظر تسریع‌شده را ندارد، موظفند به شما اطلاعیه شفاهی به موقع ارائه کنند و ظرف دو روز تقویمی به شما اطلاعیه کتبی ارائه می‌دهند و دلیل تصمیم خود را توضیح می‌دهند. پس از آن درخواست تجدیدنظر شما از چارچوب‌های زمانی استاندارد تجدیدنظر که قبلاً در این بخش ذکر شد، پیروی خواهد کرد.
- اگر با تصمیم شهرستان مبنی بر اینکه درخواست تجدیدنظر شما معیارهای تجدیدنظر تسریع‌شده را برآورده نمی‌کند، مخالف هستید، می‌توانید شکایت کنید.
- پس از اینکه شهرستان شما درخواست شما را برای درخواست تجدیدنظر تسریع‌شده حل و فصل کرد، شما و همه طرف‌های متضرر هم به صورت شفاهی و هم کتبی مطلع می‌شوید.

جلسات دادرسی عادلانه ایالتی

دادرسی عادلانه ایالتی چیست؟

دادرسی عادلانه ایالتی یک بررسی مستقل است که توسط یک قاضی حقوق اداری از اداره خدمات اجتماعی کالیفرنیا (CDSS) انجام می‌شود تا اطمینان حاصل شود که شما خدمات سلامت رفتاری را که تحت برنامه Medi-Cal حق دریافت آنها را دارید، دریافت می‌کنید.

لطفاً برای دریافت منابع بیشتر به وب سایت اداره خدمات اجتماعی کالیفرنیا <https://www.cdss.ca.gov/hearing-requests> مراجعه کنید.

حقوق دادرسی عادلانه ایالتی من چیست؟

شما حق دارید:

- برای رسیدگی به پرونده خود نزد یک قاضی حقوق اداری، که به عنوان دادرسی عادلانه ایالتی نیز شناخته می‌شود، درخواست رسیدگی کنید.
- از نحوه درخواست دادرسی عادلانه ایالتی آگاه شوید.
- از مقرراتی که نحوه نمایندگی طی دادرسی عادلانه ایالتی را تعیین می‌کنند، مطلع شوید.
- در صورت درخواست برای دادرسی عادلانه ایالتی در بازه‌های زمانی مورد نیاز، درخواست کنید که مزایای خود را در طول فرآیند دادرسی عادلانه ایالتی ادامه دهید.
- تا زمانی که جلسه دادرسی عادلانه ایالتی در انتظار است و اگر تصمیم نهایی به نفع تعیین منفی مزایای شهرستان باشد، برای ادامه خدمات پرداخت نکنید.

چه زمانی می‌توانم برای دادرسی عادلانه ایالتی اقدام کنم؟

می‌توانید برای دادرسی عادلانه ایالتی اقدام کنید اگر:

- درخواست تجدیدنظر دادید و نامه تصمیم‌گیری تجدیدنظر را دریافت کردید که به شما می‌گوید شهرستان شما درخواست تجدیدنظر شما را رد کرده است.
- شکایت، درخواست تجدیدنظر یا تجدیدنظر تسریع‌شده شما به موقع حل نشده است.

چگونه می‌توانم درخواست دادرسی عادلانه ایالتی کنم؟

می‌توانید به روش‌های زیر درخواست رسیدگی عادلانه ایالتی کنید:

- آنلاین: در وب سایت مدیریت موارد تجدیدنظر اداره خدمات اجتماعی:

<https://acms.dss.ca.gov/acms/login.request.do>

- به صورت کتبی: درخواست خود را به اداره رفاه شهرستان به آدرس درج شده در اطلاعیه تعیین منفی

مزایا ارسال کنید یا به آدرس زیر پست کنید:

California Department of Social Services

State Hearings Division

P.O. Box 944243, Mail Station 9-17-37

Sacramento, CA 94244-2430

• از طریق فکس: 916-651-5210 یا 916-651-2789

همچنین می‌توانید به روش‌های زیر درخواست دادرسی عادلانه ایالتی یا دادرسی تسریع‌شده عادلانه ایالتی کنید:

• به صورت تلفنی:

○ بخش دادرسی ایالتی، رایگان، به شماره 1-800-743-8525 یا 1-855-795-0634.

○ پرسش و پاسخ عمومی، رایگان، به شماره 1-800-952-5253 یا TDD به شماره

1-800-952-8349.

آیا مهلتی برای درخواست دادرسی عادلانه ایالتی وجود دارد؟

شما 120 روز از تاریخ اطلاعیه تصمیم تجدیدنظر کتبی شهرستان برای درخواست دادرسی عادلانه ایالتی فرصت دارید. اگر اطلاعیه تعیین منفی مزایا دریافت نکردید، می‌توانید در هر زمانی درخواست دادرسی عادلانه ایالتی بدهید.

آیا می‌توانم در حالی که منتظر تصمیم دادرسی عادلانه ایالتی هستم به دریافت خدمات ادامه دهم؟

بله، اگر در حال حاضر خدمات مجاز دریافت می‌کنید و می‌خواهید تا زمانی که منتظر تصمیم دادرسی عادلانه ایالتی هستید، به دریافت خدمات ادامه دهید، باید ظرف 10 روز از تاریخی که اطلاعیه تصمیم تجدیدنظر به شما پست شده یا تحویل شما شده است، درخواست دادرسی عادلانه ایالتی کنید. یا این که می‌توانید قبل از تاریخی که شهرستان شما اعلام می‌کند خدمات متوقف خواهد شد یا کاهش خواهد یافت، درخواست دادرسی را بدهید.

توجه:

• هنگام درخواست دادرسی عادلانه ایالتی، باید اعلام کنید که مایلید به دریافت خدمات در طول فرآیند دادرسی عادلانه ایالتی ادامه دهید.

• اگر درخواست ادامه دریافت خدمات را دارید و تصمیم نهایی دادگاه عادلانه ایالتی کاهش یا توقف

خدماتی را که دریافت می‌کنید تأیید می‌کند، مسئولیتی در قبال پرداخت هزینه خدمات ارائه‌شده در زمانی که دادرسی عادلانه ایالتی در حال بررسی بود، ندارید.

چه زمانی درباره تصمیم دادرسی عادلانه ایالتی من تصمیم‌گیری گرفته خواهد شد؟

پس از درخواست دادرسی عادلانه ایالتی، ممکن است تا 90 روز طول بکشد تا تصمیم دریافت شود.

آیا می‌توانم سریعتر دادرسی عادلانه ایالتی دریافت کنم؟

اگر فکر می‌کنید که انتظار طولانی مدت برای سلامتی شما زیان‌باز است، ممکن است بتوانید در عرض سه روز کاری پاسخ دریافت کنید. می‌توانید برای درخواست دادرسی عادلانه ایالتی تسریع‌شده یا خودتان نامه‌ای بنویسید یا از پزشک عمومی یا متخصص بهداشت روان خود بخواهید که نامه‌ای برای شما بنویسد. نامه باید شامل اطلاعات زیر باشد:

1. با جزئیات توضیح دهید که چگونه انتظار تا 90 روز برای تصمیم‌گیری در مورد پرونده شما می‌تواند به طور جدی به زندگی، سلامت یا توانایی شما برای دستیابی، حفظ یا بازیابی حداکثر عملکرد آسیب برساند.
2. درخواست یک "دادرسی تسریع‌شده" کنید و نامه را با درخواست خود برای دادرسی ارائه دهید.

بخش دادرسی ایالتی اداره خدمات اجتماعی درخواست شما را برای رسیدگی تسریع‌شده دادرسی عادلانه ایالتی بررسی خواهد کرد و تعیین خواهد کرد که آیا این درخواست با معیارها مطابقت دارد یا خیر. در صورت تأیید درخواست شما، جلسه دادرسی تعیین می‌شود و در عرض سه روز کاری از زمانی که بخش دادرسی ایالتی درخواست شما را دریافت می‌کند، تصمیم‌گیری خواهد شد.

دستورالعمل از پیش تعیین شده

دستورالعمل از پیش تعیین شده چیست؟

شما حق دارید یک دستورالعمل از پیش تعیین شده داشته باشید. دستورالعمل از پیش تعیین شده یک سند مکتوب در مورد مراقبت‌های بهداشتی شما است که طبق قانون کالیفرنیا به رسمیت شناخته شده است. گاهی اوقات از دستورالعمل از پیش تعیین شده به عنوان وصیت‌نامه در حالت زندگی یا وکالت‌نامه پایدار نیز یاد می‌شود. این دستورالعمل شامل اطلاعاتی در مورد نحوه ارائه مراقبت‌های بهداشتی به شما یا تصمیماتی است که می‌خواهید گرفته شود در صورتی که یا زمانی که قادر به صحبت کردن برای خود نباشید. این سند ممکن است شامل مواردی مانند حق پذیرش یا امتناع از درمان پزشکی، جراحی، یا سایر انتخاب‌های مراقبت‌های بهداشتی باشد. در کالیفرنیا، یک دستورالعمل از پیش تعیین شده شامل دو بخش است:

- تعیین یک نماینده (یک نفر) توسط شما برای گرفتن تصمیمات مربوط به مراقبت‌های بهداشتی‌تان؛ و
- دستورالعمل‌های مراقبت‌های بهداشتی فردی شما.

شهرستان شما ملزم به داشتن یک برنامه دستورالعمل از پیش تعیین شده است. شهرستان شما ملزم به ارائه اطلاعات مکتوب در مورد خط‌مشی‌های دستورالعمل از پیش تعیین شده و توضیح قوانین ایالتی در صورت درخواست اطلاعات است. اگر مایل به درخواست اطلاعات هستید، برای کسب اطلاعات بیشتر با شماره تلفن روی جلد این کتابچه راهنما تماس بگیرید.

می‌توانید فرمی برای دستورالعمل از پیش تعیین شده از شهرستان خود یا به صورت آنلاین دریافت کنید. در کالیفرنیا، شما این حق را دارید که دستورالعمل‌های از پیش تعیین شده را به همه ارائه‌دهندگان مراقبت‌های بهداشتی خود ارائه دهید. همچنین حق دارید دستورالعمل از پیش تعیین شده خود را در هر زمان تغییر دهید یا لغو کنید.

اگر سؤالی در مورد قانون کالیفرنیا در مورد الزامات دستورالعمل از پیش تعیین شده دارید، می‌توانید نامه‌ای به این آدرس ارسال کنید:

California Department of Justice
Attn: Public Inquiry Unit
P. O. Box 944255
Sacramento, CA 94244-2550

حقوق و مسئولیت‌ها

مسئولیت‌های شهرستان

شهرستان من مسئول چه چیزی است؟

شهرستان شما مسئول موارد زیر است:

- تشخیص این که آیا واجد معیارهای دسترسی به خدمات سلامت رفتاری از شهرستان یا شبکه ارائه‌دهنده آن هستید یا خیر.
- ارائه غربالگری یا ارزیابی برای تعیین اینکه آیا به خدمات سلامت رفتاری نیاز دارید یا خیر.
- ارائه یک شماره تلفن رایگان که 24 ساعت شبانه روز و هفت روز هفته پاسخ داده می‌شود و می‌تواند نحوه دریافت خدمات از شهرستان را به شما بگوید. شماره تلفن روی جلد این کتابچه راهنما درج شده است.
- حصول اطمینان از این که ارائه‌دهندگان سلامت رفتاری کافی در نزدیکی شما وجود دارند تا بتوانید در صورت لزوم به خدمات تحت پوشش شهرستان خود دسترسی داشته باشید.
- اطلاع رسانی و آموزش شما در مورد خدمات موجود در شهرستان.
- ارائه خدمات به زبان شما بدون هیچ هزینه‌ای برای شما و در صورت نیاز، ارائه مترجم رایگان برای شما.
- ارائه اطلاعات کتبی به شما درباره آنچه که به زبان‌های دیگر یا به اشکال جایگزین مانند خط بریل یا چاپ با اندازه بزرگ در دسترس شما قرار دارد. برای اطلاعات بیشتر به بخش «اطلاعات اضافی درباره شهرستان خود» در انتهای این کتابچه راهنما مراجعه کنید.
- اطلاع رسانی به شما درباره هرگونه تغییر مهم در اطلاعات ذکر شده در این کتابچه حداقل 30 روز قبل از اعمال تغییرات. تغییر زمانی مهم محسوب می‌شود که افزایش یا کاهش در تعداد یا نوع خدمات ارائه‌شده وجود داشته باشد، اگر افزایش یا کاهشی در تعداد ارائه‌دهندگان شبکه رخ دهد، یا اگر تغییر دیگری که بر مزایایی که از شهرستان دریافت می‌کنید تأثیر بگذارد، وجود داشته باشد.
- اطمینان از اتصال خدمات بهداشتی شما با هر برنامه یا سیستم دیگری که ممکن است برای کمک به انتقال روان خدمات شما ضروری باشد. این شامل اطمینان از پیگیری درست ارجاعات به متخصصان یا سایر ارائه‌دهندگان خدمات و همچنین اطمینان از تمایل ارائه‌دهنده جدید به مراقبت از شما می‌شود.
- اطمینان از این که برای مدت زمانی معین می‌توانید به مراجعه به ارائه‌دهنده خدمات بهداشتی فعلی خود ادامه دهید، حتی اگر او در شبکه شما نباشد. این امر در صورتی مهم است که تغییر ارائه‌دهندگان

خدمات بهداشتی می‌تواند به سلامت شما آسیب بزند یا احتمال نیاز به بستری شدن در بیمارستان را افزایش دهد.

آیا حمل و نقل موجود است؟

اگر در حضور در نوبت‌های پزشکی یا سلامت رفتاری خود مشکل دارید، برنامه Medi-Cal به شما در ترتیب دادن حمل‌ونقل کمک می‌کند. حمل‌ونقل باید برای اعضای Medi-Cal که قادر به تأمین حمل‌ونقل به‌طور مستقل نیستند و نیاز پزشکی به دریافت خدمات تحت پوشش Medi-Cal دارند، فراهم شود. دو نوع حمل و نقل برای نوبت‌ها وجود دارد:

- غیر پزشکی: حمل و نقل با وسیله نقلیه شخصی یا عمومی برای افرادی که راه دیگری برای رسیدن به نوبت خود ندارند.
- پزشکی غیر اضطراری: حمل‌ونقل با آمبولانس، ون چرخدار یا ون تخت‌دار برای افرادی که قادر به استفاده از حمل‌ونقل عمومی یا خصوصی نیستند.

وسایل حمل و نقل برای سفر به داروخانه یا تهیه لوازم پزشکی، پروتز، ارتز و سایر تجهیزات مورد نیاز در دسترس است.

اگر Medi-Cal دارید اما در یک طرح مراقبت مدیریت‌شده ثبت نام نکرده‌اید، و به حمل و نقل غیرپزشکی برای یک خدمات مرتبط با سلامت نیاز دارید، می‌توانید مستقیماً با ارائه‌دهنده حمل و نقل غیرپزشکی یا ارائه‌دهنده خود برای دریافت کمک تماس بگیرید. هنگامی که با شرکت حمل و نقل تماس می‌گیرید، آنها اطلاعاتی در مورد تاریخ و زمان قرار ملاقات شما درخواست خواهند کرد.

اگر به حمل و نقل پزشکی غیر اضطراری نیاز دارید، ارائه‌دهنده شما می‌تواند حمل و نقل پزشکی غیر اضطراری را تجویز کند و شما را با یک ارائه‌دهنده حمل‌ونقل در تماس قرار دهد تا سفرتان به قرار ملاقات(ها) و بازگشت از آن‌ها را هماهنگ کند.

برای اطلاعات بیشتر و دریافت کمک در مورد حمل و نقل، با برنامه مراقبت مدیریت‌شده خود تماس بگیرید.

حقوق اعضا

حقوق من به عنوان دریافت‌کننده خدمات سلامت رفتاری Medi-Cal چیست؟

به عنوان یک عضو Medi-Cal، شما حق دریافت خدمات سلامت رفتاری ضروری پزشکی را از شهرستان خود دارید. هنگام دسترسی به خدمات سلامت رفتاری، شما حق دارید:

- با احترام شخصی و احترام به کرامت و حریم خصوصی‌تان با شما رفتار شود.
- توضیحات واضح و قابل فهم از گزینه‌های درمانی موجود دریافت کنید.
- در تصمیم‌گیری‌های مربوط به مراقبت‌های سلامت رفتاری خود شرکت کنید. این شامل حق امتناع از هرگونه درمانی است که مایل به دریافت آن نیستید.
- این کتابچه راهنما را دریافت کنید تا در مورد خدمات شهرستان، تعهدات شهرستان و حقوق خود بیاموزید.
- یک نسخه از سوابق پزشکی خود را بخواهید و در صورت لزوم درخواست تغییرات کنید.
- از هرگونه محدودیت یا انزوا که به‌عنوان ابزاری برای اجبار، انضباط، راحتی یا انتقام اعمال شود، آزاد باشید.
- دسترسی به موقع به مراقبت 7/24 برای شرایط اضطراری، فوری یا بحران در صورت لزوم پزشکی دریافت کنید.
- در صورت درخواست، مطالب مکتوب را با فرمت‌های جایگزین مانند خط بریل، چاپ در سایز بزرگ و فرمت صوتی به موقع دریافت کنید.
- خدمات سلامت رفتاری را از شهرستانی دریافت کنید که از قرارداد ایالتی خود برای در دسترس بودن، ظرفیت، هماهنگی، پوشش و مجوز مراقبت پیروی می‌کند. شهرستان موظف است:
 - تعداد کافی ارائه‌دهندگان خدمات سلامت رفتاری استخدام کند یا قراردادهای کتبی با آن‌ها داشته باشد تا اطمینان حاصل شود که تمام اعضای واجد شرایط Medi-Cal که به خدمات سلامت رفتاری نیاز دارند، بتوانند آن‌ها را به‌موقع دریافت کنند.
 - در صورتی که شهرستان هیچ کارمند یا ارائه‌دهنده قراردادی که قادر به ارائه خدمات باشند نداشته باشد، خدمات پزشکی ضروری را به‌موقع خارج از شبکه برای شما پوشش دهد.
- **توجه:** شهرستان باید مطمئن شود که شما برای مراجعه به یک ارائه‌دهنده خارج از شبکه، هیچ هزینه اضافی پرداخت نمی‌کنید. برای اطلاعات بیشتر به زیر مراجعه کنید:
 - **خدمات سلامت رفتاری با ضرورت پزشکی برای افراد 21 ساله یا بالاتر، خدماتی هستند که برای محافظت از زندگی، پیشگیری از بیماری‌های مهم یا ناتوانی قابل توجه یا کاهش درد شدید، معقول و ضروری هستند.** خدمات سلامت رفتاری با ضرورت پزشکی برای افراد زیر 21 سال خدماتی هستند که وضعیت سلامت رفتاری را

پایداری، حمایت، یا بهبود می‌بخشند یا آن را قابل تحمل‌تر می‌کنند.

■ *ارائه‌دهنده خارج از شبکه* ارائه‌دهنده‌ای است که در فهرست ارائه‌دهندگان شهرستان نیست.

- بر اساس درخواست شما، یک نظر دوم از یک متخصص مراقبت‌های بهداشتی واجد شرایط درون یا برون شبکه بدون هزینه اضافی ارائه دهد.
- اطمینان حاصل کند که ارائه‌دهندگان برای ارائه خدمات سلامت رفتاری که متعهد به پوشش آن هستند، آموزش‌های لازم را دیده‌اند.
- اطمینان حاصل کند که خدمات سلامت رفتاری تحت پوشش شهرستان از نظر مقدار، مدت زمان و محدوده برای رفع نیازهای اعضای واجد شرایط Medi-Cal کافی است. این شامل اطمینان از این است که روش شهرستان برای تأیید پرداخت خدمات بر اساس نیاز پزشکی است و معیارهای دسترسی به طور منصفانه استفاده می‌شود.
- اطمینان حاصل کند که ارائه‌دهندگان ارزیابی‌های کاملی را انجام می‌دهند و برای تعیین اهداف درمانی با شما همکاری می‌کنند.
- خدماتی را که ارائه می‌دهد با خدماتی که از طریق برنامه مراقبت مدیریت‌شده یا با ارائه‌دهنده مراقبت‌های اولیه شما در صورت نیاز ارائه می‌شود، هماهنگ کند.
- در تلاش‌های ایالت برای ارائه خدمات فرهنگی متناسب برای همه، از جمله کسانی که دانش انگلیسی محدودی دارند و پیشینه‌های فرهنگی و قومی متنوعی دارند، مشارکت کند.
- حقوق خود را بدون ایجاد تغییرات آسیب‌زا در درمان خود بیان کنید.
- دریافت درمان و خدمات مطابق با حقوق شما که در این دفترچه راهنما توضیح داده شده و با تمام قوانین فدرال و ایالتی قابل اجرا، مانند:
 - عنوان ششم قانون حقوق مدنی 1964 که طبق مقررات در 45 آیین‌نامه مقررات فدرال (Code of Federal Regulations, CFR) قسمت 80 اجرایی شده است.
 - قانون تبعیض سنی سال 1975 که طبق مقررات در CFR45 قسمت 91 اجرایی شده است.
 - قانون توانبخشی 1973.
 - عنوان نهم اصلاحات آموزش و پرورش 1972 (در خصوص برنامه‌ها و فعالیت‌های آموزشی).
 - عناوین دوم و سوم قانون آمریکایی‌های دارای معلولیت.
 - بخش 1557 قانون حمایت از بیمار و مراقبت مقرون به صرفه.
- ممکن است تحت قوانین ایالتی در مورد درمان سلامت رفتاری حقوق بیشتری داشته باشید. برای تماس

با وکیل حقوق بیماران شهرستان خود، لطفاً با شماره تلفن مندرج در جلد کتاب راهنما با شهرستان خود تماس بگیرید.

تعیین منفی مزایا

اگر شهرستان خدماتی را که می‌خواهم یا فکر می‌کنم به آن نیاز دارم را رد کند، چه حقوقی دارم؟

اگر شهرستان شما خدماتی را که فکر می‌کنید به آن نیاز دارید را رد کند، محدود کند، کاهش دهد، به تاخیر بیندازد، یا پایان دهد، شما حق دریافت اطلاعیه کتبی از شهرستان دارید. این اطلاعیه «اطلاعیه تعیین منفی مزایا» نامیده می‌شود. شما همچنین حق دارید از طریق درخواست تجدید نظر با این تصمیم مخالفت کنید. بخش‌های زیر به شما در مورد اطلاعیه تعیین منفی مزایا و اقداماتی که باید در صورت مخالفت با تصمیم شهرستان انجام دهید، اطلاعات می‌دهد.

تعیین منفی مزایا چیست؟

تعیین منفی مزایا با هر یک از اقدامات زیر

که توسط شهرستان صورت می‌پذیرد تعریف می‌شود:

- رد یا محدود کردن مجوز یک خدمات درخواستی. این شامل تعیین‌های مبتنی بر نوع یا سطح خدمات، ضرورت پزشکی، مناسب بودن، محل یا اثربخشی یک مزیت تحت پوشش است؛
- کاهش، تعلیق یا پایان دادن به یک خدمات که قبلاً مجاز بوده است؛
- رد کلی یا جزئی پرداخت برای یک خدمات؛
- عدم ارائه خدمات به موقع؛
- عدم اقدام در چارچوب‌های زمانی لازم برای حل استاندارد شکایات و تجدیدنظرها. بازه‌های زمانی الزامی‌شده به شرح زیر است:

- اگر شکایتی را به شهرستان ارسال کنید و شهرستان ظرف 30 روز به صورت کتبی تصمیمش را در مورد شکایتان به شما اعلام نکند.
- اگر درخواست تجدید نظر به شهرستان ارسال کنید و شهرستان ظرف 30 روز به صورت کتبی تصمیمش را در مورد درخواست تجدیدنظرتان به شما اعلام نکند.
- اگر درخواست تجدیدنظر تسریع‌شده ارائه کردید و ظرف 72 ساعت پاسخی دریافت نکردید.
- رد درخواست عضو برای اعتراض به مسئولیت مالی.

اطلاعیه تعیین منفی مزایا چیست؟

اطلاعیه تعیین منفی مزایا نامه‌ای کتبی است که شهرستان شما در صورت رد کردن، محدود کردن، کاهش دادن، به تاخیر انداختن یا پایان دادن به خدماتی که شما و ارائه‌دهنده شما معتقدید باید دریافت کنید، برای شما ارسال می‌کند. این امر شامل رد موارد زیر است:

- پرداخت برای یک خدمات
- ادعاهای مربوط به خدماتی که تحت پوشش نیستند.
- ادعای مربوط به خدماتی که از نظر پزشکی ضروری نیستند.
- ادعای مربوط به خدمات از سیستم تحویل اشتباه.
- درخواست برای اعتراض به مسئولیت مالی.

توجه: اطلاعیه تعیین منفی مزایا همچنین برای اطلاع به شما استفاده می‌شود اگر شکایت، درخواست تجدیدنظر، یا درخواست تجدیدنظر فوری شما در زمان مقرر حل نشده باشد، یا اگر خدمات را مطابق استانداردهای زمانی شهرستان برای ارائه خدمات دریافت نکرده باشید.

زمان‌بندی اطلاعیه

شهرستان باید طبق این زمان‌بندی اطلاعیه را پست کند:

- حداقل 10 روز قبل از تاریخ اقدام برای خاتمه، تعلیق یا کاهش خدمات سلامت رفتاری مجاز قبلی اطلاعیه را برای عضو پست کند.
- ظرف دو روز کاری پس از تصمیم برای رد پرداخت یا تصمیماتی که منجر به رد، تاخیر یا تغییر تمام یا بخشی از خدمات سلامت رفتاری درخواستی شود، اطلاعیه را برای عضو پست کند.

آیا هرگاه خدماتی را که می‌خواهم دریافت نکنم، همیشه اطلاعیه تعیین منفی مزایا دریافت خواهم کرد؟

بله، باید اطلاعیه تعیین منفی مزایا دریافت کنید. اگر اطلاعیه را دریافت نکردید، می‌توانید درخواست تجدیدنظر به شهرستان ارسال کنید یا اگر فرآیند تجدیدنظر را تکمیل کرده‌اید، می‌توانید درخواست دادرسی عادلانه ایالتی کنید. هنگامی که با شهرستان خود تماس می‌گیرید، اعلام کنید تعیین منفی مزایا برایتان اعمال شده اما اطلاعیه‌ای دریافت نکرده‌اید. اطلاعات مربوط به نحوه ثبت درخواست تجدیدنظر یا درخواست دادرسی عادلانه ایالتی در این کتابچه راهنما گنجانده شده است و باید در دفتر ارائه‌دهنده شما نیز موجود باشد.

اطلاعیه تعیین منفی مزایا به من چه خواهد گفت؟

اطلاعیه تعیین منفی مزایا شامل موارد زیر است:

- کاری که شهرستان شما انجام داده است که بر شما و توانایی شما برای دریافت خدمات تأثیر می‌گذارد.
- تاریخ اجرایی شدن تصمیم و دلیل تصمیم.
- قواعد ایالتی یا فدرال که این تصمیم بر اساس آن بوده است.
- حق شما برای درخواست تجدیدنظر در صورتی که با تصمیم شهرستان موافق نباشید.
- نحوه دریافت کپی از مدارک، سوابق و سایر اطلاعات مربوط به تصمیم شهرستان.
- نحوه ثبت شکایت نزد شهرستان.
- نحوه درخواست دادرسی عادلانه ایالتی در صورتی که از تصمیم شهرستان در مورد درخواست تجدیدنظر خود راضی نباشید.
- نحوه درخواست تجدیدنظر تسریع‌شده یا دادرسی عادلانه ایالتی تسریع‌شده.
- نحوه دریافت کمک برای ثبت درخواست تجدیدنظر یا درخواست دادرسی عادلانه ایالتی.
- مهلت درخواست تجدید نظر یا درخواست دادرسی عادلانه ایالتی.
- حق شما برای ادامه دریافت خدمات در زمانی که منتظر تصمیم در مورد تجدید نظر یا دادرسی عادلانه ایالتی هستید، نحوه درخواست ادامه این خدمات و اینکه آیا هزینه‌های این خدمات توسط Medi-Cal پوشش داده می‌شود یا خیر.
- اگر می‌خواهید خدمات ادامه یابد تا چه زمانی باید درخواست تجدیدنظر یا دادرسی منصفانه ایالتی خود را ارائه دهید.

هنگام دریافت اطلاعیه تعیین منفی مزایا چه باید بکنم؟

هنگامی که اعلامیه تعیین منفی مزایا دریافت می‌کنید، باید تمام اطلاعات مندرج در اطلاعیه را به دقت بخوانید. اگر اطلاعیه را متوجه نشدید، شهرستان شما می‌تواند به شما کمک کند. همچنین می‌توانید از شخص دیگری بخواهید که به شما کمک کند.

هنگام ارائه درخواست تجدیدنظر یا درخواست برای دادرسی عادلانه ایالتی، می‌توانید ادامه خدماتی را که متوقف شده است، درخواست کنید. باید حداکثر 10 روز تقویمی پس از تاریخی که اعلامیه تعیین منفی مزایا برای شما پست شده یا به شما تحویل داده شده است، یا قبل از تاریخ لازم الاجرا شدن تغییر، درخواست ادامه خدمات دهید.

مسئولیت‌های اعضا

وظایف من به عنوان یک عضو Medi-Cal چیست؟

مهم است که نحوه عملکرد خدمات شهرستان را درک کنید تا بتوانید مراقبت‌های مورد نیاز خود را دریافت کنید. همچنین مهم است که:

- طبق برنامه زمان‌بندی در درمان خود شرکت کنید. اگر با ارائه‌دهنده خود برای ایجاد اهداف برای درمان خود و دنبال کردن آن اهداف کار کنید، بهترین نتیجه را خواهید داشت. اگر مجبورید یک قرار ملاقات را از دست بدهید، حداقل 24 ساعت قبل با ارائه‌دهنده خود تماس بگیرید و برای روز و ساعت دیگری برنامه‌ریزی کنید.
- هنگام شرکت در درمان، همیشه کارت شناسایی مزایای Medi-Cal (Benefits Identification Card, BIC) و یک شناسه عکس دار همراه داشته باشید.
- اگر به مترجم شفاهی نیاز دارید، قبل از قرار ملاقات به ارائه‌دهنده خود اطلاع دهید.
- تمام نگرانی‌های پزشکی خود را به ارائه‌دهنده خود بگویید. هرچه اطلاعات کامل‌تری در مورد نیازهای خود به اشتراک بگذارید، درمان شما موفقیت‌آمیزتر خواهد بود.
- حتماً هر سؤالی که دارید از ارائه‌دهنده خدمات خود بپرسید. بسیار مهم است که اطلاعاتی را که در طول درمان دریافت می‌کنید کاملاً درک کنید.
- از مراحل اقدام برنامه‌ریزی شده‌ای که شما و ارائه‌دهندگان در مورد آنها توافق کرده‌اید پیروی کنید.
- اگر در مورد خدمات خود سؤالی دارید یا اگر مشکلی با ارائه‌دهنده خود دارید که قادر به حل آن نیستید، با شهرستان تماس بگیرید.
- اگر تغییراتی در اطلاعات شخصی خود دارید به ارائه‌دهنده و شهرستان خود بگویید. این تغییرات شامل آدرس، شماره تلفن و هر گونه اطلاعات پزشکی دیگری است که ممکن است بر توانایی شما برای شرکت در درمان تأثیر بگذارد.
- با کارکنانی که درمان شما را ارائه می‌دهند با احترام و ادب رفتار کنید.
- اگر مشکوک به تقلب یا تخلف هستید، آن را گزارش دهید:

○ اداره خدمات مراقبت‌های بهداشتی درمانی از هر کسی که به کلاهبرداری، اتلاف یا سوء استفاده

از Medi-Cal مشکوک شده است می‌خواهد با خط ویژه گزارش تخلفات DHCSMedi-Cal به شماره **1-800-822-6222** تماس بگیرد. اگر احساس می‌کنید با یک وضعیت اضطراری رو به رو هستید، لطفاً برای کمک فوری با **911** تماس بگیرید. تماس رایگان است و تماس‌گیرنده می‌تواند ناشناس باقی بماند.

○ همچنین می‌توانید کلاهبرداری یا سوء استفاده مشکوک را از طریق ایمیل به

fraud@dhcs.ca.gov گزارش دهید یا از فرم آنلاین در

<http://www.dhcs.ca.gov/individuals/Pages/StopMedi-CalFraud.aspx>

استفاده کنید.

آیا باید برای Medi-Cal هزینه‌ای پرداخت کنم؟

اکثر افراد حاضر در Medi-Cal نیازی نیست برای خدمات پزشکی یا خدمات سلامت رفتاری هزینه‌ای بپردازند. در برخی موارد ممکن است نیاز باشد برای خدمات پزشکی و/یا خدمات سلامت رفتاری بر اساس میزان پولی که هر ماه دریافت می‌کنید یا به دست می‌آورید، هزینه پرداخت کنید.

- اگر درآمد شما کمتر از محدوده Medi-Cal برای اندازه خانواده شما باشد، مجبور نخواهید بود برای خدمات بهداشتی درمانی یا خدمات سلامت رفتاری هزینه‌ای بپردازید.
- اگر درآمد شما بیش از محدوده Medi-Cal برای اندازه خانواده شما باشد، باید مقداری پول برای خدمات بهداشتی درمانی یا خدمات سلامت رفتاری خود بپردازید. مبلغی که پرداخت می‌کنید «سهم هزینه» شما نامیده می‌شود. هنگامی که «سهم هزینه» خود را پرداخت کردید، Medi-Cal مابقی قبوض پزشکی تحت پوشش شما را برای آن ماه پرداخت خواهد کرد. در ماه‌هایی که هزینه درمانی ندارید، نیازی به پرداخت هزینه ندارید.
- ممکن است نیاز باشد برای هر درمان تحت Medi-Cal «پرداخت مشارکتی» بپردازید. این بدان معناست که هر بار که خدمات پزشکی دریافت می‌کنید یا برای خدمات عادی خود به اورژانس بیمارستان می‌روید، مبلغی را از جیب خود پرداخت می‌کنید.
- ارائه‌دهنده شما به شما خواهد گفت که آیا نیاز به پرداخت مشارکتی دارید یا خیر.

اطلاعات اضافی در مورد شهرستان شما

اطلاعات اضافی ویژه شهرستان

برای ثبت شکایت با خدمات اعضا به روش‌های زیر تماس بگیرید:

به صورت تلفنی: 1-916-875-60691 یا رله کالیفرنیا 711

به صورت کتبی: Sacramento County BHS - Member Services

7001-A East Parkway, Suite 300

Sacramento, CA 95823

به صورت الکترونیکی: به قسمت [Problem Resolution \(حل مشکل\)](#) در وب سایت مراجعه کنید

اطلاعیه عدم تبعیض

تبعیض خلاف قانون است. سلامت رفتاری شهرستان Sacramento از قوانین ایالتی و فدرال حقوق مدنی پیروی می‌کند. خدمات بهداشت روان شهرستان Sacramento به دلیل جنسیت، نژاد، رنگ پوست، دین، اصل و نسب، ملیت، شناسایی گروه قومی، سن، معلولیت ذهنی، معلولیت جسمی، وضعیت پزشکی، اطلاعات ژنتیکی، وضعیت تاهل، جنسیت، هویت جنسی یا گرایش جنسی، به طور غیرقانونی تبعیض قائل نمی‌شود، افراد را حذف نمی‌کند یا رفتار متفاوتی با آنها ندارد.

سلامت رفتاری شهرستان Sacramento موارد زیر را ارائه می‌دهد:

- کمک‌ها و خدمات رایگان به افراد دارای معلولیت برای کمک به برقراری ارتباط بهتر، مانند:
 - مترجم زبان اشاره واجد شرایط
 - اطلاعات مکتوب در قالب‌های دیگر (چاپ بزرگ، بریل، صوتی یا فرمت‌های الکترونیکی قابل دسترس)
- خدمات رایگان زبان به افرادی که زبان اصلی آنها انگلیسی نیست، مانند:
 - مترجمان واجد شرایط
 - اطلاعات مکتوب به زبان‌های دیگر

اگر به این خدمات نیاز دارید، از دوشنبه تا جمعه از ساعت 8:00 صبح تا 5:00 بعد از ظهر با شماره 1-916-875-6069 تماس بگیرید. یا اگر نمی‌توانید خوب بشنوید یا صحبت کنید، لطفاً با رله کالیفرنیا 711 TTY/TDD تماس بگیرید. در صورت درخواست، این سند می‌تواند در قالب‌های بریل، چاپ بزرگ، صوتی یا الکترونیکی قابل دسترس در دسترس شما قرار گیرد.

نحوه ثبت شکایت

اگر فکر می‌کنید که سلامت رفتاری شهرستان Sacramento نتوانسته است این خدمات را ارائه دهد یا به‌طور غیرقانونی به دلیل جنسیت، نژاد، رنگ پوست، مذهب، تبار، ملیت، شناسایی گروه قومی، سن، معلولیت ذهنی، معلولیت جسمی، وضعیت پزشکی، اطلاعات ژنتیکی، وضعیت تاهل، جنسیت، هویت جنسیتی یا گرایش جنسی تبعیض قائل شده است، می‌توانید شکایت خود را نزد خدمات اعضا ارائه دهید. می‌توانید شکایت خود را به صورت تلفنی، کتبی، حضوری یا الکترونیکی ثبت کنید:

- به صورت تلفنی: با خدمات اعضا از ساعت 8:00 صبح تا 5:00 بعد از ظهر با شماره 1-916-875-6069 تماس بگیرید. یا اگر نمی‌توانید خوب بشنوید یا صحبت کنید، لطفاً با رله

کالیفرنیا 711 TTY/TDD تماس بگیرید.

- به صورت کتبی: فرم شکایت را پر کنید یا نامه‌ای بنویسید و به آدرس زیر ارسال کنید:

Sacramento County BHS - Member Services

7001-A East Parkway, Suite 300

Sacramento, CA 95823

- حضور: به مطب پزشک یا ارائه‌دهنده درمان خود مراجعه کنید و بگویید که می‌خواهید شکایت کنید.

- به صورت الکترونیکی: به وب سایت خدمات اعضا به این آدرس مراجعه کنید حل مشکل [. \(saccounty.gov\)](http://saccounty.gov)

دفتر حقوق مدنی - بخش خدمات مراقبت‌های بهداشتی کالیفرنیا

همچنین می‌توانید شکایت حقوق مدنی را نزد اداره خدمات مراقبت‌های بهداشتی درمانی کالیفرنیا، دفتر حقوق مدنی به صورت تلفنی، کتبی یا الکترونیکی ثبت کنید:

- به صورت تلفنی: با **916-440-7370** تماس بگیرید. اگر نمی‌توانید خوب صحبت کنید یا بشنوید، لطفاً با **711 (رله ایالت کالیفرنیا)** تماس بگیرید.
- به صورت کتبی: فرم شکایت را پر کنید یا نامه‌ای به آدرس زیر ارسال کنید:

Department of Health Care Services

Office of Civil Rights

P.O. Box 997413, MS 0009

Sacramento, CA 95899-7413

فرم‌های شکایت در آدرس زیر موجود است:

<https://www.dhcs.ca.gov/discrimination-grievance-procedures>

- به صورت الکترونیکی: یک ایمیل به CivilRights@dhcs.ca.gov ارسال کنید.

دفتر حقوق مدنی - ایالات متحده وزارت بهداشت و خدمات انسانی

اگر فکر می‌کنید که بر اساس نژاد، رنگ، ملیت، سن، ناتوانی یا جنسیت مورد تبعیض قرار گرفته‌اید، می‌توانید شکایت حقوق مدنی را نیز به ایالات متحده ارائه دهید. وزارت بهداشت و خدمات انسانی، دفتر حقوق شهروندی به صورت تلفنی، کتبی یا الکترونیکی:

- به صورت تلفنی: با شماره **1-800-368-1019** تماس بگیرید. اگر نمی‌توانید خوب صحبت کنید یا خوب بشنوید، لطفاً با این شماره تماس بگیرید
1-800-537-7697 TTY/TDD

- به صورت کتبی: فرم شکایت را پر کنید یا نامه‌ای به آدرس زیر ارسال کنید:

**U.S. Department of Health and Human Services
200 Independence Avenue, SW
Room 509F, HHH Building
Washington, D.C. 20201**

- فرم‌های شکایت در این آدرس موجود است
<http://www.hhs.gov/ocr/office/file/index.html>
- به صورت الکترونیکی: از درگاه شکایات حقوق مدنی در
<https://ocrportal.hhs.gov/ocr/portal/lobby.jsf> دیدن کنید