



کانتی سانتا کلارا کتابچه راهنما سلامت رفتاری اعضا

خدمات تخصصی سلامت روان و سامانه تحویل سازمان‌دهی
شده دارو Medi-Cal

828 S. Bascom Avenue
San Jose, CA 95128
1-800-704-0900

24 ساعت شبانه روز و 7 روز هفته با احتساب تعطیلات

تاریخ اجرا: 1 ژوئن 2025¹

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



COUNTY OF SANTA CLARA
Behavioral Health Services
Supporting Wellness and Recovery

بیانیہ کمک زبانی

English Tagline

ATTENTION: If you need help in your language call 1-800-704-0900 (TTY: 711). Aids and services for people with disabilities, like documents in braille and large print, are also available. Call 1-800-704-0900 (TTY: 711). These services are free of charge.

الشعار بالعربية (Arabic)

يُرجى الانتباه: إذا احتجت إلى المساعدة بلغتك، فاتصل بـ 1-800-704-0900 (TTY: 711). تتوفر أيضًا المساعدات والخدمات للأشخاص ذوي الإعاقة، مثل المستندات المكتوبة بطريقة بريل والخط الكبير. اتصل بـ 1-800-704-0900 (TTY: 711). هذه الخدمات مجانية.

Հայերեն պիտակ (Armenian)

ՈՒՇԱԴՐՈՒԹՅՈՒՆ: Եթե Ձեզ օգնություն է հարկավոր Ձեր լեզվով, զանգահարեք 1-800-704-0900 (TTY: 711): Կան նաև օժանդակ միջոցներ ու ծառայություններ հաշմանդամություն ունեցող անձանց համար, օրինակ՝ Բրայլի գրատիպով ու խոշորատառ տպագրված նյութեր: Չանգահարեք 1-800-704-0900 (TTY: 711): Այդ ծառայություններն անվճար են:

ប្រាសាទសំខេម (Cambodian)

ចំណាំ: បើអ្នក ត្រូវ ការជំនួយ ជាភាសា របស់អ្នក សូម ទូរស័ព្ទទៅលេខ 1-800-704-0900 (TTY: 711)។ ជំនួយ និង សេវាកម្ម សម្រាប់ ជនពិការ ដូចជាឯកសារសរសេរជាអក្សរធំ សម្រាប់ជនពិការភ្នែក ឬឯកសារសរសេរជាអក្សរតូច ក៏អាចរកបានផងដែរ។ ទូរស័ព្ទមកលេខ 1-800-704-0900 (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 1-800-704-0900 (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 1-800-704-0900 (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 1-800-704-0900 (TTY: 711) تماس بگیرید. کمک‌ها و خدمات مخصوص افراد دارای معلولیت، مانند نسخه‌های خط بریل و چاپ با حروف بزرگ، نیز موجود است. با 1-800-704-0900 (TTY: 711) تماس بگیرید. این خدمات رایگان ارائه می‌شوند.

हिंदी टैगलाइन (Hindi)

ध्यान दें: अगर आपको अपनी भाषा में सहायता की आवश्यकता है तो 1-800-704-0900 (TTY: 711) पर कॉल करें। अशक्तता वाले लोगों के लिए सहायता और सेवाएं, जैसे ब्रेल और बड़े प्रिंट में भी दस्तावेज़ उपलब्ध हैं। 1-800-704-0900 (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 1-800-704-0900 (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 1-800-704-0900 (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 1-800-704-0900 (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。1-800-704-0900 (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 1-800-704-0900 (TTY: 711) 번으로 문의하십시오. 점자나 큰 활자로 된 문서와 같이 장애가 있는 분들을 위한 도움과 서비스도 이용 가능합니다. 1-800-704-0900 (TTY: 711) 번으로 문의하십시오. 이러한 서비스는 무료로 제공됩니다.

ແທກໄລພາສາລາວ (Laotian)

ປະກາດ: ຖ້າທ່ານຕ້ອງການຄວາມຊ່ວຍເຫຼືອໃນພາສາຂອງທ່ານໃຫ້ໃຫ້ທາງເບີ 1-800-704-0900 (TTY: 711). ຍັງມີຄວາມຊ່ວຍເຫຼືອແລະການບໍລິການສໍາລັບຄົນພິການ ເຊັ່ນເອກະສານທີ່ເປັນອັກສອນນູນແລະມິໄຕພິມໃຫຍ່ ໃຫ້ໃຫ້ທາງເບີ 1-800-704-0900 (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 1-800-704-0900 (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 hluc mbiutc aengx caux aamz mborqv benx domh sou se mbenc nzaih bun longc. Douc waac daaih lorx 1-800-704-0900 (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 1-800-704-0900 (TTY: 711). ਅਪਾਹਜ ਲੋਕਾਂ ਲਈ ਸਹਾਇਤਾ ਅਤੇ ਸੇਵਾਵਾਂ, ਜਿਵੇਂ ਕਿ ਬ੍ਰੇਲ ਅਤੇ ਮੋਟੀ ਛਪਾਈ ਵਿੱਚ ਦਸਤਾਵੇਜ਼, ਵੀ ਉਪਲਬਧ ਹਨ। ਕਾਲ ਕਰੋ 1-800-704-0900 (TTY: 711). ਇਹ ਸੇਵਾਵਾਂ ਮੁਫਤ ਹਨ।

Русский слоган (Russian)

ВНИМАНИЕ! Если вам нужна помощь на вашем родном языке, звоните по номеру 1-800-704-0900 (линия ТТТ: 711). Также предоставляются средства и услуги для людей с ограниченными возможностями, например документы крупным шрифтом или шрифтом Брайля. Звоните по номеру 1-800-704-0900 (линия ТТТ: 711). Такие услуги предоставляются бесплатно.

Mensaje en español (Spanish)

ATENCIÓN: si necesita ayuda en su idioma, llame al 1-800-704-0900 (TTY: 711). También ofrecemos asistencia y servicios para personas con discapacidades, como documentos en braille y con letras grandes. Llame al 1-800-704-0900 (TTY: 711). Estos servicios son gratuitos.

Tagalog Tagline (Tagalog)

ATENSIYON: Kung kailangan mo ng tulong sa iyong wika, tumawag sa 1-800-704-0900 (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 1-800-704-0900 (TTY: 711). Libre ang mga serbisyong ito.

แท็กไลน์ภาษาไทย (Thai)

โปรดทราบ: หากคุณต้องการความช่วยเหลือเป็นภาษาของคุณ กรุณาโทรศัพท์ไปที่หมายเลข 1-800-704-0900 (TTY: 711) นอกจากนี้ ยังพร้อมให้ความช่วยเหลือและบริการต่าง ๆ สำหรับบุคคลที่มีความพิการ เช่น เอกสารต่าง ๆ ที่เป็นอักษรเบรลล์และเอกสารที่พิมพ์ด้วยตัวอักษรขนาดใหญ่ กรุณาโทรศัพท์ไปที่หมายเลข 1-800-704-0900 (TTY: 711) ไม่มีค่าใช้จ่ายสำหรับบริการเหล่านี้

Примітка українською (Ukrainian)

УВАГА! Якщо вам потрібна допомога вашою рідною мовою, телефонуйте на номер 1-800-704-0900 (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 1-800-704-0900 (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 1-800-704-0900 (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 1-800-704-0900 (TTY: 711). Các dịch vụ này đều miễn phí.

فهرست مطالب

6	سایر زبان‌ها و قالب‌ها
7	اطلاعات تماس کانتی
8	هدف از این کتابچه راهنما
9	اطلاعات خدمات سلامت رفتاری
12	دسترسی به خدمات سلامت رفتاری
19	انتخاب یک ارائه‌دهنده خدمات
	حقوق شما برای دسترسی به سوابق سلامت رفتاری و اطلاعات فهرست ارائه‌دهندگان خدمات با استفاده از دستگاه‌های
22	هوشمند
23	حدود خدمات
41	خدمات قابل دسترس از طریق تلفن یا مراقبت‌های سلامتی از راه دور
42	فرآیند حل مشکل: برای ثبت شکایت، درخواست تجدیدنظر یا جلسه دادرسی منصفانه ایالتی
53	وصیتنامه پزشکی
54	حقوق و مسئولیت‌ها
63	اطلاعیه عدم تبعیض

سایر زبان‌ها و قالب‌ها

سایر زبان‌ها

اگر در زبان خود به کمک نیاز دارید با شماره (TTY: 1-800-704-0900 (711 تماس بگیرید. برای افراد دارای معلولیت کمک‌ها و خدماتی مانند اسناد به خط بریل و چاپ با حروف درشت نیز در دسترس است. با شماره-1-800-704-0900 (TTY: 711) تماس بگیرید. این خدمات رایگان هستند.

سایر قالب‌ها

می‌توانید بدون هیچ هزینه‌ای برای شما این اطلاعات را در قالب‌های دیگری، مانند خط بریل، چاپ درشت با فونت 20، صوتی، و قالب‌های الکترونیکی قابل دسترسی دریافت کنید. با شماره تلفن کانتی که روی جلد این کتابچه راهنما درج شده است، (TTY: 711) تماس بگیرید. این تماس رایگان است.

خدمات ترجمه شفاهی

کانتی خدمات ترجمه شفاهی را توسط یک مترجم خبره به صورت 24 ساعته و بدون هیچ هزینه‌ای به شما ارائه می‌دهد. لازم نیست که از دوستان یا بستگان به عنوان مترجم استفاده کنید. ما استفاده از خردسالان را به عنوان مترجم منع می‌کنیم، مگر اینکه شرایط اورژانسی باشد. خدمات مترجم شفاهی، زبانی و فرهنگی بدون هیچ هزینه‌ای برای شما در دسترس است. کمک به صورت 24 ساعت شبانه روز و 7 روز هفته ارائه می‌شود. برای کمک زبانی یا برای دریافت این کتابچه راهنما به زبانی دیگر، با شماره تلفن کانتی که روی جلد این کتابچه راهنما درج شده است، تماس بگیرید (TTY: 711). این تماس رایگان است.

اطلاعات تماس کانتی

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

مرکز تماس کانتی سانتا کلارا به شماره 1-800-704-0900

وب سایت کانتی سانتا کلارا <https://bhdp.santaclaracounty.gov/home>

فهرست ارائه دهنده‌گان خدمات کانتی سانتا کلارا <https://bhds.santaclaracounty.gov/behavioral-health->

[services-provider-directories](https://bhds.santaclaracounty.gov/behavioral-health-services-provider-directories)

اگر افکار خودکشی داشته باشم با چه کسی تماس بگیرم؟

اگر شما یا آشنایانتان در شرایط بحرانی باشید، لطفاً با Suicide and Crisis Lifeline به شماره 988 یا با National Suicide Prevention Lifeline به شماره 1-800-273-TALK (8255) تماس بگیرید. خدمات چت

در آدرس زیر موجود است: [./https://988lifeline.org](https://988lifeline.org)

برای دسترسی به برنامه‌های محلی خود، لطفاً با خط دسترسی 24 ساعته و 7 روز هفته فوق‌الذکر تماس بگیرید.

هدف این کتابچه راهنما

چرا خواندن این کتابچه راهنما مهم است؟

کانتی شما یک طرح سلامت روان دارد که خدمات سلامت روان را ارائه می‌دهد که به عنوان «خدمات تخصصی سلامت روان» شناخته می‌شود. علاوه بر این، کانتی شما یک سامانه تحویل سازمان‌دهی شده دارو Medi-Cal دارد که خدماتی را برای مصرف الکل یا مواد ارائه می‌دهد که به عنوان «خدمات اختلال مصرف مواد» شناخته می‌شود. این خدمات با هم به عنوان «خدمات سلامت رفتاری» 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 پرسش‌های شما پاسخ می‌دهد.

از موارد زیر مطلع می‌شوید:

- چگونه خدمات سلامت رفتاری را از طریق کانتی خود دریافت کنید.
- به چه مزایایی می‌توانید دسترسی داشته باشید.
- اگر سؤال یا مشکلی دارید چه کاری باید انجام دهید.
- حقوق و مسئولیت‌های شما به عنوان عضوی از کانتی خودتان.
- اگر اطلاعات بیشتری در مورد کانتی شما وجود داشته باشد، که می‌تواند در انتهای این کتابچه راهنما ذکر شده باشد.

اگر هم اکنون این کتابچه راهنما را نمی‌خوانید، باید آن را ننگه دارید تا بتوانید بعداً آن را بخوانید. این کتاب باید همراه با کتابی که هنگام ثبت نام برای مزایای Medi-Cal خود دریافت کرده‌اید، استفاده شود. اگر در مورد مزایای Medi-Cal خود سؤالی دارید، با استفاده از شماره تلفنی که روی این کتاب درج شده است، با کانتی تماس بگیرید.

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

برای کسب اطلاعات بیشتر در مورد Medi-Cal، به وب سایت اداره خدمات مراقبت‌های سلامتی به نشانی

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

اطلاعات خدمات سلامت رفتاری

چطور بفهمید خودتان یا فردی آشنای شما به کمک نیاز دارد؟

بسیاری از مردم دوران سختی را در زندگی پشت سر می‌گذارند و ممکن است مشکلات سلامت روان یا مصرف مواد را تجربه کنند. مهم‌ترین چیزی که باید به خاطر بسپارید این است که کمک در دسترس است. اگر شما یا یکی از اعضای خانواده‌تان واجد شرایط Medi-Cal هستید و به خدمات سلامت رفتاری نیاز دارید، باید با خط دسترسی 24 ساعته که روی جلد این کتابچه راهنما درج شده است تماس بگیرید. اگر آن‌ها معتقدند شما یا یکی از اعضای خانواده به خدمات سلامت رفتاری نیاز دارید که طرح مراقبت مدیریت شده آن را پوشش نمی‌دهد، طرح مراقبت مدیریت شده شما می‌تواند به شما کمک کند با کانتی خود تماس بگیرید. کانتی شما به شما کمک می‌کند تا یک ارائه دهنده برای خدماتی 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 نشانه وجود داشته باشد یا برای مدت طولانی رخ دهد، ممکن است نشانه مشکل جدی‌تری باشد که نیاز به کمک تخصصی دارد. در اینجا برخی از علائم رایج وجود دارد که ممکن است در رابطه با عارضه سلامت روان یا مصرف مواد به کمک نیاز داشته باشید:

افکار و احساسات

- تغییرات شدید خلق و خو، احتمالاً بدون دلیل، مانند:
 - نگرانی، اضطراب یا ترس بیش از حد
 - خیلی غمگین یا کمی غمگین
 - خیلی خوب، انگار بال درآورده است
 - بد خلقی یا عصبانی برای مدت طولانی
- فکر کردن درباره خودکشی
- تمرکز صرف بر مصرف و استفاده از الکل یا مواد مخدر
- مشکلات تمرکز، حافظه یا تفکر و گفتار منطقی که توضیح آن‌ها دشوار است
- مشکلات شنیدن، دیدن یا حس کردن چیزهایی که توضیح آن‌ها دشوار است یا اغلب افراد می‌گویند وجود ندارند

جسمانی

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

- سردرد
- دل درد
- خوابیدن بیش از حد یا کم خوابی
- پرخوری یا کمخوری
- عدم توانایی واضح صحبت کردن
- تغییرات منفی در ظاهر یا نگرانی شدید در مورد ظاهر، مانند:
 - کاهش یا افزایش ناگهانی وزن
 - چشم‌های قرمز و مردمک‌های غیرعادی بزرگ
 - بوهای نامطبوع در تنفس، بدن یا لباس

رفتاری

- عواقب ناشی از رفتار شما به دلیل تغییرات در سلامت روان یا مصرف الکل یا مواد مخدر، مانند:
 - داشتن مشکلاتی در محل کار یا مدرسه
 - داشتن مشکلات در روابط با افراد دیگر، خانواده یا دوستان
 - فراموش کردن تعهدات خود
 - عدم توانایی انجام فعالیت‌های معمول روزانه
- اجتناب از دوستان، خانواده یا فعالیت‌های اجتماعی
- داشتن رفتارهای پنهانی یا نیاز پنهانی به پول
- درگیر شدن با سیستم قضایی به دلیل تغییرات در سلامت روانی یا مصرف الکل یا مواد مخدر

اعضای زیر 21 سال

چطور بدانم یک کودک یا نوجوان چه زمانی به کمک نیاز دارد؟

اگر فکر می‌کنید کودک یا نوجوان نشانه‌هایی از عارضه سلامت رفتاری نشان می‌دهند، می‌توانید برای غربالگری و ارزیابی آن‌ها با کانتی یا طرح مراقبت مدیریت شده خود تماس بگیرید. اگر کودک یا نوجوان شما واجد شرایط -Medi-Cal باشد و غربالگری یا ارزیابی نشان دهد که خدمات سلامت رفتاری مورد نیاز است، کانتی ترتیباتی برای دریافت خدمات سلامت رفتاری برای کودک یا نوجوان شما خواهد داد. طرح مراقبت مدیریت شده شما همچنین می‌تواند به شما کمک کند با کانتی خود تماس بگیرید اگر آنها بر این باور باشند که کودک یا نوجوان شما به خدمات سلامت رفتاری نیاز دارد که طرح مراقبت مدیریت شده آن را پوشش نمی‌دهد. همچنین خدماتی برای والدینی که به دلیل پدر و مادر بودن احساس استرس می‌کنند در دسترس است.

خردسالان 12 ساله یا مسن‌تر، ممکن است برای دریافت خدمات سلامت روانی سرپایی یا خدمات سرپناه مسکونی نیازی به رضایت والدین نداشته باشند، در صورتی که فرد متخصص حاضر معتقد باشد که خردسال برای شرکت در خدمات سلامت رفتاری یا خدمات سرپناه مسکونی به اندازه کافی بالغ است. خردسالان 12 ساله یا مسن‌تر، ممکن است برای دریافت مراقبت‌های سلامتی و مشاوره برای درمان مشکل مربوط به اختلال مصرف مواد نیازی به رضایت والدین نداشته باشند. مشارکت والدین یا سرپرست مورد نیاز است، مگر اینکه فرد متخصص حاضر پس از مشورت با خردسال تشخیص دهد که مشارکت آن‌ها مناسب نیست.

فهرست زیر می‌تواند در تصمیم‌گیری در مورد این که آیا کودک یا نوجوان شما به کمک نیاز دارد یا خیر به شما کمک کند. اگر بیش از یک نشانه وجود داشته باشد یا برای مدت طولانی رخ دهد، ممکن است کودک یا نوجوان شما مشکل جدی‌تری داشته باشد که نیاز به کمک تخصصی دارد. در اینجا چند نشانه وجود دارد که باید مراقب آن‌ها باشید:

- مشکلات زیادی در تمرکز یا آرام نشستن دارند که آن‌ها را در معرض خطر جسمانی قرار می‌دهد یا باعث مشکلات تحصیلی می‌شود
- نگرانی‌ها یا ترس‌های شدیدی که مانع فعالیت‌های روزانه می‌شود
- ترس شدید و ناگهانی بدون دلیل، گاهی همراه با تپش قلب یا تنفس سریع
- احساس ناراحتی شدید می‌کند یا به مدت دو هفته یا بیشتر از دیگران دوری می‌کند که باعث بروز مشکل در فعالیت‌های روزانه می‌شود
- نوسانات شدید خلقی که روابط را تحت تأثیر قرار می‌دهد
- تغییرات بزرگ رفتاری
- نخوردن، سرفه کردن، یا استفاده نکردن از دارو برای کاهش وزن
- استفاده مکرر از الکل یا مواد مخدر
- رفتار شدید و خارج از کنترل که می‌تواند به خود یا دیگران آسیب برساند
- قصد جدی یا تلاش برای آسیب رساندن به خود یا خودکشی
- دعواهای مکرر، استفاده از سلاح یا قصد 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 روانی و/یا خدمات اختلال مصرف مواد نیاز دارید، می‌توانید با استفاده از شماره تلفنی که روی جلد این کتابچه راهنما درج شده است با کانتی خود تماس بگیرید. پس از تماس با کانتی، غربالگری می‌شوید و وقت ملاقاتی برای ارزیابی شما تعیین می‌شود.

همچنین می‌توانید در صورت عضویت، خدمات سلامت رفتاری را از طرح مراقبت مدیریت شده خود درخواست کنید. اگر طرح مراقبت مدیریت شده تشخیص دهد که شما معیارهای دسترسی به خدمات سلامت رفتاری را دارید، طرح مراقبت مدیریت شده به شما کمک می‌کند تا برای دریافت خدمات سلامت رفتاری از طریق کانتی خود ارزیابی شوید. در نهایت هیچ کج راه‌های برای دریافت خدمات سلامت رفتاری وجود ندارد. حتی ممکن است بتوانید خدمات سلامت رفتاری را از طریق طرح مراقبت مدیریت شده خود علاوه بر خدمات سلامت رفتاری از طریق کانتی خود دریافت کنید. اگر ارائه دهنده شما تشخیص دهد که خدمات از نظر بالینی برای شما مناسب است و تا زمانی که این خدمات هماهنگ شده و تکراری نیستند، می‌توانید از طریق ارائه دهنده سلامت رفتاری خود به این خدمات دسترسی داشته باشید.

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

- ممکن است شخص یا سازمان دیگری، از جمله پزشک عمومی/پزشک، مدرسه، یکی از اعضای خانواده، سرپرست شما، طرح مراقبت مدیریت شده شما، یا سایر سازمان‌های کانتی، شما را برای خدمات سلامت رفتاری به کانتی خودتان ارجاع دهد. معمولاً پزشک یا طرح مراقبت مدیریت شده برای ارجاع مستقیم به کانتی به رضایت شما یا اجازه والدین یا فرد مراقب کودک نیاز دارد، مگر اینکه شرایط اورژانسی باشد.
- ممکن است کانتی شما درخواست انجام یک ارزیابی اولیه جهت تعیین واجد شرایط بودن برای دریافت خدمات سلامت رفتاری را رد نکند.
- کانتی یا سایر ارائه دهنده‌گانی که کانتی با آنها قرارداد دارد خدمات سلامت رفتاری را ارائه می‌دهند (مانند کلینیک‌ها، مراکز درمانی، سازمان‌های اجتماعی، یا ارائه دهنده‌گان شخصی).

خدمات سلامت رفتاری را از کجا می‌توانم دریافت کنم؟

می‌توانید خدمات سلامت رفتاری را در کانتی محل زندگی خود، و در صورت لزوم در خارج از کانتی خود دریافت کنید. هر کانتی خدمات سلامت رفتاری برای کودکان، جوانان، بزرگسالان و سالمندان ارائه می‌دهد. اگر سن شما کمتر از 21 سال است، واجد شرایط پوشش و مزایای اضافی تحت غربالگری، تشخیص و درمان اولیه و دوره‌ای هستید. برای کسب اطلاعات بیشتر به بخش «غربالگری، تشخیص و درمان اولیه و دوره‌ای» این کتابچه راهنما مراجعه کنید.

کانتی به شما کمک می‌کند ارائه دهنده خدماتی را پیدا کنید که بتواند مراقبت‌های مورد نیاز شما را ارائه دهد. کانتی موظف است شما را به نزدیکترین ارائه دهنده به محل سکونت شما یا ارائه دهنده‌ای که در محدوده زمانی یا مسافتی مشخص قرار داشته باشد و نیازهای شما را برآورده کند، ارجاع دهد.

چه زمانی می‌توانم خدمات سلامت رفتاری دریافت کنم؟

کانتی شما موظف است استانداردهای زمانی وقت ملاقات را زمان برنامه ریزی خدمات برای شما رعایت کند. برای خدمات سلامت روانی، کانتی باید یک وقت ملاقات به شما پیشنهاد دهد:

- ظرف 10 روز کاری پس از درخواست غیر فوری شما برای شروع خدمات با طرح سلامت روان؛
- ظرف 48 ساعت اگر برای یک وضعیت اضطراری خدمات درخواست کنید؛
- ظرف 15 روز کاری از زمان درخواست غیرفوری ملاقات شما با روانپزشک؛ و
- ظرف 10 روز کاری از وقت ملاقات قبلی برای وقت ملاقات‌های پیگیری غیر فوری برای شرایط فعلی.

برای خدمات اختلال مصرف مواد، کانتی باید یک وقت ملاقات به شما پیشنهاد دهد:

- ظرف 10 روز کاری پس از درخواست غیر فوری شما برای شروع خدمات با ارائه دهنده اختلال مصرف مواد برای خدمات سرپایی و خدمات ویژه سرپایی؛
- ظرف 3 روز کاری پس از درخواست شما برای خدمات برنامه درمان اعتیاد به مواد مخدر؛
- یک وقت ملاقات پیگیری غیر فوری ظرف 10 روز اگر در حال گذراندن دوره درمانی برای اختلال فعلی مصرف مواد هستید، به جز موارد خاصی که ارائه‌دهنده درمان شما مشخص کرده است.

با این حال، اگر ارائه دهنده شما تشخیص داده باشد که زمان انتظار طولانی‌تر از نظر پزشکی مناسب است و برای سلامتی شما مضر نیست، ممکن است این زمان‌ها طولانی‌تر شود. اگر به شما گفته شود که در لیست انتظار قرار گرفته‌اید و احساس می‌کنید که مدت زمان طولانی برای سلامتی شما مضر است، با استفاده از شماره تلفنی که روی جلد این کتابچه راهنما درج شده است با کانتی خود تماس بگیرید. اگر مراقبت درمانی به موقع دریافت نکنید، حق دارید شکایت کنید. برای کسب اطلاعات بیشتر در مورد طرح شکایت، به بخش «فرآیند طرح شکایت» این کتابچه راهنما مراجعه کنید.

خدمات اورژانسی چیست؟

خدمات اورژانسی برای اعضای است که یک عارضه پزشکی غیرمنتظره از جمله عارضه اورژانسی روانپزشکی را تجربه می‌کنند. یک عارضه پزشکی اورژانسی علائم شدیدی دارد (احتمالاً شامل درد شدید) که یک فرد متوسطی می‌تواند انتظار داشته باشد که یکی از موارد زیر هر لحظه رخ دهد:

- سلامت فرد (یا سلامت جنین) می‌تواند در خطر جدی باشد
- آسیب جدی به نحوه عملکرد بدن شما وارد شود
- آسیب جدی به هر عضو یا قسمتی از بدن وارد شود

وضعیت روانپزشکی اورژانسی وقتی رخ می‌دهد که فردی معمولی فکر می‌کند شخصی:

- به دلیل عارضه سلامت روانی یا مشکوک بودن عارضه سلامت روانی یک خطر فعلی برای خود یا شخص دیگری است.
- به دلیل عارضه سلامت روانی یا مشکوک بودن عارضه سلامت روانی، قادر به تأمین نیازهای اولیه خود مانند غذا، لباس یا سرپناه نیست.

خدمات اورژانسی 24 ساعت شبانه روز و هفت روز هفته برای اعضای Medi-Cal پوشش داده می‌شود. برای خدمات اورژانسی مجوز قبلی لازم نیست. برنامه Medi-Cal شرایط اورژانسی را پوشش می‌دهد، صرف نظر از اینکه عارضه به دلیل عارضه سلامت جسمانی یا عارضه سلامت روانی (افکار، احساسات، رفتارهایی که باعث ناراحتی و/یا اختلال در عملکرد خود یا دیگران می‌شوند) باشد. اگر در Medi-Cal ثبت نام کرده باشید، حتی اگر مشخص شود که شرایط اورژانسی نیست، صورتحساب پرداختی برای مراجعه به اورژانس دریافت نمی‌کنید. اگر فکر می‌کنید که دچار یک وضعیت اورژانسی هستید، با 911 تماس بگیرید یا از هر بیمارستان یا مکان دیگری کمک بخواهید.

چه کسی تصمیم می‌گیرد که کدام خدمات را دریافت کنم؟

شما، ارائه‌دهندگان و کانتی همگی در تصمیم‌گیری در مورد خدماتی که باید دریافت کنید مشارکت دارید. یک متخصص سلامت رفتاری با شما صحبت می‌کند و به تعیین نوع خدمات مورد نیاز کمک می‌کند.

برای درخواست کمک لازم نیست بدانید که آیا بیماری سلامت رفتاری دارید یا عارضه سلامت رفتاری خاصی دارید. شما می‌توانید برخی از خدمات را در زمانی که ارائه دهنده شما ارزیابی را تکمیل می‌کند، دریافت کنید.

اگر سن شما کمتر از 21 است و اگر به دلیل آسیب روحی، مشکلات در سیستم رفاه کودکان، مشکلات بزهکاری نوجوانی، یا بی‌خانمانی، عارضه سلامت رفتاری دارید، می‌توانید به خدمات سلامت رفتاری نیز دسترسی داشته باشید. علاوه بر این، اگر سن شما کمتر از 21 است، کانتی باید خدمات پزشکی لازم را برای کمک به عارضه سلامت رفتاری شما ارائه دهد. خدماتی که باعث تحمل بیشتر، حمایت، بهبود یا تحمل پذیری یک عارضه سلامت رفتاری می‌شوند، از نظر پزشکی ضروری تلقی می‌شوند.

برخی از خدمات ممکن است نیاز به مجوز قبلی از کانتی داشته باشند. خدماتی که نیاز به مجوز قبلی دارند عبارتند از خدمات ویژه در منزل، درمان روزانه ویژه، توانبخشی روزانه، خدمات رفتار درمانی، مراقبت فرزندخواندگی درمانی و خدمات اقامتی اختلال مصرف مواد. می‌توانید از کانتی اطلاعات بیشتری در مورد فرآیند مجوزدهی قبلی خود درخواست کنید. با استفاده از شماره تلفنی که روی جلد این کتابچه راهنما درج شده است برای درخواست اطلاعات بیشتر با کانتی خود تماس بگیرید.

فرآیند مجوزدهی کانتی باید از برنامه‌های زمانی خاصی پیروی کند.

- برای مجوز استاندارد اختلال مصرف مواد، کانتی باید در مورد درخواست ارائه‌دهنده شما ظرف 14 روز تقویمی تصمیم بگیرد.

○ اگر شما یا ارائه‌دهندگان درخواست کنید، یا اگر کانتی فکر می‌کند که به نفع شماست که اطلاعات بیشتری از ارائه‌دهنده خود دریافت کنید، جدول زمانی می‌تواند تا 14 روز تقویمی دیگر تمدید شود. نمونه‌ای از زمانی که ممکن است تمدید مهلت به نفع شما باشد، زمانی است که کانتی فکر می‌کند که اگر اطلاعات بیشتری از ارائه دهنده شما داشته باشد و مجبور باشد بدون اطلاعات درخواست را رد کند، ممکن است بتواند درخواست ارائه دهنده شما برای مجوز را تأیید کند. اگر کانتی مهلت زمانی را تمدید کند، کانتی یک اطلاعیه کتبی در مورد تمدید برای شما ارسال خواهد کرد.

- برای یک مجوز استاندارد سلامت روانی قبلی، کانتی باید بر اساس درخواست ارائه‌دهنده شما به همان سرعتی که شرایط شما نیاز دارد تصمیم بگیرد، اما از زمان دریافت درخواست از پنج (5) روز کاری تجاوز نکند.
 - مثلاً، اگر پیروی از بازه زمانی استاندارد می‌تواند زندگی، سلامت یا توانایی شما را برای دستیابی، حفظ یا بازیابی حداکثر عملکرد به طور جدی به خطر بیندازد، کانتی شما باید در تصمیم‌گیری برای مجوزدهی عجله کند و بر اساس یک بازه زمانی مربوط به عارضه سلامتی شما اطلاعیه‌ای ارائه دهد که حداکثر 72 ساعت پس از دریافت درخواست خدمات باشد. اگر شما یا ارائه‌دهنده‌تان درخواست تمدید مهلت را داشته باشید یا کانتی توجیهی منطقی برای اینکه چرا تمدید مهلت به نفع شماست ارائه دهد، کانتی شما می‌تواند زمان را تا 14 روز تقویمی دیگر پس از دریافت درخواست تمدید کند.

در هر دو مورد، اگر کانتی زمان درخواست مجوز ارائه‌دهنده را تمدید کند، کانتی یک اطلاعیه کتبی درباره تمدید مهلت برای شما ارسال می‌کند. اگر کانتی در بازه‌های زمانی ذکر شده تصمیمی اتخاذ نکند یا خدمات درخواستی را رد کند، به تأخیر بیندازد، کاهش دهد یا خاتمه دهد، کانتی باید یک اطلاعیه تعیین مزایای مغایر برای شما ارسال کند که به شما می‌گوید خدمات رد شده، به تأخیر افتاده، کاهش یافته یا خاتمه یافته و به شما اطلاع می‌دهد که می‌توانید درخواست تجدید نظر ارائه دهید، و اطلاعاتی در مورد نحوه ارائه درخواست تجدید نظر به شما می‌دهد.

می‌توانید اطلاعات بیشتری در مورد فرآیند مجوزدهی از کانتی بخواهید.

اگر با تصمیم کانتی در مورد فرآیند مجوزدهی موافق نیستید، می‌توانید درخواست تجدیدنظر ارائه دهید. برای کسب اطلاعات بیشتر، به بخش «حل و فصل مشکلات» این کتابچه راهنما مراجعه کنید.

ضرورت پزشکی چیست؟

خدماتی که دریافت می‌کنید باید از نظر پزشکی ضروری و از نظر بالینی برای رسیدگی به عارضه شما مناسب باشند. برای اعضای 21 ساله و مسن‌تر، 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، معقول و ضروری باشد.

برای اعضای زیر 21 سال سن، در صورتی که خدمات باعث اصلاح، تحمل بیشتر، حمایت، بهبود یا تحمل‌پذیری یک عارضه سلامت رفتاری شود، از نظر پزشکی ضروری تلقی می‌شود. خدماتی که باعث اصلاح، تحمل بیشتر، حمایت، بهبود یا تحمل‌پذیری یک عارضه سلامت رفتاری شود، از نظر پزشکی ضروری تلقی می‌شوند و تحت پوشش خدمات غربالگری، تشخیص و درمان اولیه و دوره‌ای قرار می‌گیرند.

چگونه می‌توانم سایر خدمات سلامت روانی را دریافت کنم که تحت پوشش کانتی نیستند؟

اگر در یک طرح مراقبت مدیریت شده ثبت نام کرده‌اید، از طریق طرح مراقبت مدیریت شده خود به خدمات سلامت روان سرپایی زیر دسترسی دارید:

- ارزیابی و درمان سلامت روان شامل درمان شخصی، گروهی و خانوادگی.
- آزمایش روانی‌شناختی و عصب روانی، زمانی که از نظر بالینی برای ارزیابی عارضه سلامت روان ضروری تشخیص داده شود.
- خدمات سرپایی به منظور نظارت بر داروهای تجویزی.
- مشاوره روانپزشکی.

برای دریافت یکی از خدمات فوق، مستقیماً با طرح مراقبت مدیریت شده خود تماس بگیرید. اگر عضو طرح مراقبت مدیریت شده نیستید، می‌توانید این خدمات را از ارائه دهنده‌گان خدمات و کلینیک‌هایی که Medi-Cal را می‌پذیرند، دریافت کنید. کانتی ممکن است بتواند به شما کمک کند تا یک ارائه دهنده خدمات یا کلینیک پیدا کنید.

هر داروخانه‌ای که Medi-Cal را می‌پذیرد می‌تواند نسخه‌هایی را برای درمان عارضه سلامت روانی تهیه کند. لطفاً توجه داشته باشید که بیشتر داروهای نسخه‌ای که توسط داروخانه تجویز می‌شود، و Medi-Cal Rx نامیده می‌شوند، تحت پوشش طرح Fee-For-Service Medi-Cal هستند، نه طرح مراقبت مدیریت شده شما.

چه خدمات دیگری برای اختلال مصرف مواد از طریق طرح‌های مراقبت مدیریت‌شده یا برنامه «بها در برابر خدمات» Medi-Cal در دسترس است؟

طرح‌های مراقبت مدیریت شده باید خدمات تحت پوشش اختلال مصرف مواد را در مراکز مراقبت اولیه و غربالگری دخانیات، الکل و مواد مخدر غیرقانونی ارائه دهند. آن‌ها همچنین باید خدمات اختلال مصرف مواد برای اعضای باردار و غربالگری مصرف الکل و مواد مخدر، ارزیابی، مداخلات مختصر و ارجاع به مرکز درمانی مناسب برای اعضای 11 ساله و مسن‌تر را پوشش دهند. طرح‌های مراقبت مدیریت‌شده باید خدماتی را برای داروهای درمان اعتیاد (همچنین به عنوان درمان با کمک دارو شناخته می‌شود) ارائه یا ترتیب دهند که در مراقبت‌های اولیه، خدمات بستری در بیمارستان، بخش‌های اورژانس، و سایر مراکز پزشکی قراردادی ارائه می‌شوند. طرح‌های مراقبت مدیریت شده همچنین باید خدمات اورژانسی لازم برای تثبیت عضو، از جمله سم زدایی داوطلبانه سرپایی را ارائه دهند.

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

اگر عضوی از یک طرح مراقبت مدیریت شده هستید، کانتی مسئول یافتن یک ارائه دهنده خدمات برای شما است. اگر در یک طرح مراقبت مدیریت شده ثبت نام نکرده‌اید و Medi-Cal «معمولی» دارید که Fee-For-Service Medi-Cal نیز نامیده می‌شود، می‌توانید به هر ارائه دهنده خدماتی که Medi-Cal را می‌پذیرد مراجعه کنید. قبل از شروع دریافت خدمات، باید به ارائه دهنده خدمات خود بگویید که Medi-Cal دارید. در غیر این صورت، ممکن است برای آن خدمات صورتحساب دریافت کنید. می‌توانید از یک ارائه دهنده خدمات خارج از طرح مراقبت مدیریت شده خود برای خدمات تنظیم خانواده استفاده کنید.

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

در صورتی که عارضه سلامت روانی داشته باشید یا علائمی از عارضه سلامت روانی داشته باشید که در سطح پایین‌تری از مراقبت قابل درمان نیست ممکن است در بیمارستان بستری شوید و به دلیل عارضه سلامت روانی یا علائم عارضه سلامت روانی، شما:

- خطری برای خود، دیگران یا دارایی هستید.
- نمی‌توانید با غذا، لباس، یا پناهگاه، از خود مراقبت کنید.
- خطری جدی برای سلامت جسمی خودتان هستید
- به دلیل یک عارضه سلامت روانی، به تازگی دچار کاهش قابل توجهی در توانایی عملکرد خود شده‌اید.
- به ارزیابی روانپزشکی، درمان دارویی یا درمان دیگری نیاز دارید که تنها در بیمارستان قابل ارائه است.

انتخاب یک ارائه‌دهنده خدمات

برای دریافت خدمات بهداشت رفتاری مورد نیاز خود چطور یک ارائه‌دهنده پیدا کنم؟

کانتی شما موظف است فهرست ارائه دهنده‌گان خدمات فعلی را به صورت آنلاین ارسال کند. می‌توانید پیوند فهرست ارائه دهنده‌گان را در بخش تماس با کانتی این کتابچه راهنما پیدا کنید. این فهرست حاوی اطلاعاتی درباره محل قرارگیری ارائه دهنده‌گان، خدماتی که ارائه می‌دهند و اطلاعات دیگری برای کمک به شما برای دسترسی به مراقبت است، از جمله اطلاعاتی درباره خدمات فرهنگی و زبانی که از سوی ارائه دهنده‌گان خدمات ارائه می‌شود.

اگر در مورد ارائه دهنده‌گان خدمات فعلی سؤالی دارید یا می‌خواهید فهرست ارائه دهنده‌گان به روز شده داشته باشید، به وب سایت کانتی خود مراجعه کنید یا از شماره تلفنی که روی جلد این کتابچه راهنما درج شده است، استفاده کنید. در صورت درخواست، می‌توانید فهرستی از ارائه دهنده‌گان خدمات را به صورت کتبی یا از طریق پست دریافت کنید.

نکته: ممکن است کانتی برای انتخاب ارائه دهنده‌گان خدمات شما محدودیت‌هایی ایجاد کند. هنگامی که برای اولین بار دریافت خدمات سلامت رفتاری را شروع می‌کنید، می‌توانید درخواست کنید که کانتی شما حداقل دو ارائه دهنده خدمات را به شما ارائه دهد. کانتی شما همچنین باید به شما اجازه دهد ارائه دهنده‌گان خدمات را تغییر دهید. اگر بخواهید ارائه دهنده‌گان خدمات را تغییر دهید، کانتی باید به شما اجازه دهد تا در صورت امکان بین حداقل دو ارائه دهنده خدمات یکی را انتخاب کنید. کانتی شما مسئول اطمینان از دسترسی به موقع به مراقبت و وجود ارائه دهنده‌گان خدمات کافی در نزدیکی شما است تا اطمینان حاصل شود که در صورت نیاز می‌توانید خدمات سلامت رفتاری تحت پوشش را دریافت کنید.

گاهی اوقات ارائه دهنده‌گان طرف قرارداد کانتی تصمیم می‌گیرند دیگر خدمات سلامت رفتاری را ارائه ندهند زیرا ممکن است دیگر با کانتی قرارداد نداشته باشند یا دیگر Medi-Cal را نپذیرند. هنگامی که این امر رخ دهد، کانتی باید با حسن نیت تلاش کند تا به هر شخصی که از ارائه دهنده خدمات دریافت می‌کند، اطلاعیه کتبی بدهد. شما باید 30 روز تقویمی قبل از تاریخ مؤثر فسخ یا 15 روز تقویمی پس از اطلاع کانتی از توقف کار ارائه دهنده، اطلاعیه را دریافت کنید. وقتی این امر رخ دهد، در صورت موافقت شما و ارائه‌دهنده خدمات، کانتی شما باید به شما اجازه دهد که همچنان از ارائه‌دهنده‌ای که کانتی را ترک کرده است، خدمات دریافت کنید. این امر «تداوم مراقبت» نامیده می‌شود و در بخش زیر توضیح داده شده است.

نکته: افراد سرخپوست آمریکایی و بومی آلاسکا که واجد شرایط Medi-Cal هستند و در کانتی‌هایی ساکن هستند که در سامانه تحویل سازمان‌دهی شده دارو Medi-Cal شرکت کرده‌اند، نیز می‌توانند خدمات سامانه تحویل سازمان‌دهی شده دارو Medi-Cal را از طریق ارائه دهنده‌گان مراقبت‌های سلامتی هندی دریافت کنند که دارای گواهینامه دارو - Medi-Cal لازم هستند.

آیا همچنان می‌توانم خدمات تخصصی سلامت روان از ارائه دهنده فعلی خود دریافت کنم؟

اگر در حال حاضر از یک طرح مراقبت مدیریت شده خدمات سلامت روان دریافت می‌کنید، می‌توانید تا زمانی که این خدمات بین ارائه دهنده‌گان هماهنگ شده باشد و خدمات یکسان نباشند همچنان از آن ارائه دهنده خدمات مراقبت دریافت کنید، حتی اگر خدمات سلامتی روانی را از ارائه دهنده سلامت روان خود دریافت کنید.

علاوه بر این، اگر در حال حاضر خدماتی را از طرح سلامت روان دیگری، طرح مراقبت مدیریت شده، یا ارائه دهنده شخصی Medi-Cal دریافت می‌کنید، می‌توانید «تداوم مراقبت» را درخواست کنید تا بتوانید تا 12 ماه با ارائه دهنده فعلی خود بمانید. ممکن است بخواهید در صورت نیاز به ماندن با ارائه دهنده فعلی خود برای ادامه درمان مداوم خود یا به دلیل اینکه تغییر به ارائه دهنده خدمات جدید به عارضه سلامت روان شما آسیب جدی وارد می‌کند، درخواست تداوم مراقبت کنید. در صورتی که موارد زیر درست باشد، درخواست تداوم مراقبت شما ممکن است اعطا شود:

- شما با ارائه دهنده خدماتی که درخواست می‌کنید رابطه مستمری دارید و آن ارائه دهنده خدمات را در 12 ماه گذشته دیده‌اید.
- برای جلوگیری از آسیب جدی به سلامت اعضا یا کاهش خطر بستری شدن در بیمارستان یا مراکز، باید با ارائه‌دهنده خدمات فعلی خود بمانید تا به درمان ادامه دهید.
- ارائه دهنده خدمات واجد شرایط است و الزامات Medi-Cal را برآورده می‌کند.
- ارائه‌دهنده خدمات با الزامات طرح سلامت روان برای قرارداد با طرح سلامت روان و پرداخت برای خدمات موافقت می‌کند؛ و
- ارائه دهنده خدمات اسناد مربوطه را در مورد نیاز شما به خدمات با کانتی به اشتراک می‌گذارد.

آیا همچنان می‌توانم خدمات اختلال مصرف مواد از ارائه دهنده فعلی خود دریافت کنم؟

شما می‌توانید درخواست کنید که برای یک دوره زمانی مشخص به استفاده از ارائه دهنده خدمات خارج از شبکه خود ادامه دهید، اگر:

- شما با ارائه‌دهنده خدماتی که درخواست می‌کنید رابطه مستمری دارید و قبل از تاریخ انتقال شما به سامانه تحویل سازمان‌دهی شده دارو Medi-Cal کانتی، آن ارائه‌دهنده خدمات را دیده‌اید.
- برای جلوگیری از آسیب جدی به سلامت اعضا یا کاهش خطر بستری شدن در بیمارستان یا مراکز، باید با ارائه‌دهنده خدمات فعلی خود بمانید تا به درمان ادامه دهید.

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

می‌توانید به سوابق سلامت رفتاری خود دسترسی داشته باشید و/یا با استفاده از برنامه‌ای که روی رایانه، تبلت هوشمند یا تلفن همراه دانلود شده است، ارائه‌دهنده خدماتی پیدا کنید. اطلاعاتی را که باید قبل از انتخاب یک برنامه برای دریافت اطلاعات به این روش در نظر بگیرید را می‌توانید در وب سایت کانتی خود که در بخش تماس با کانتی این کتابچه راهنما درج شده است، پیدا کنید.

حدود خدمات

اگر معیارهای دسترسی به خدمات سلامت رفتاری را دارید، خدمات زیر بر اساس نیاز شما در دسترس شما هستند. ارائه دهنده خدمات به شما کمک می‌کند تا تصمیم بگیرید که کدام خدمات برای شما بهترین عملکرد را دارند.

خدمات تخصصی بهداشت روانی

خدمات سلامت روانی

- خدمات سلامت روان خدمات درمانی فردی، گروهی یا خانوادگی است که به افراد مبتلا به عارضه‌های سلامت روانی کمک می‌کند تا مهارت‌های تقابلی را برای زندگی روزمره توسعه دهند. این خدمات همچنین شامل کارهایی می‌شود که ارائه‌دهنده خدمات برای کمک به بهبود خدمات برای فرد دریافت‌کننده مراقبت انجام می‌دهد. این امور عبارتند از: انجام ارزیابی برای تعیین نیاز شما به خدمات و اثرگذاری خدمات؛ تدوین طرحی برای تصمیم‌گیری در خصوص اهداف درمان سلامت روانی شما و خدمات خاصی می‌شود که ارائه خواهد شد؛ و «همکاری دوشادوش»، به معنای همکاری با اعضای خانواده و افراد مهم در زندگی شما (اگر شما اجازه دهید) به منظور کمک به شما در ارتقاء یا حفظ توانمندی‌های زندگی روزمرتان.
- خدمات سلامت روانی را می‌توان در کلینیک یا مطب ارائه‌دهنده خدمات، خانه شما یا سایر مراکز اجتماعی، از طریق تلفن یا از طریق مراقبت‌های سلامتی از راه دور (که شامل تعاملات صوتی و تصویری است) ارائه کرد. کانتی و ارائه دهنده خدمات به شما کمک می‌کند تا تعداد دفعات خدمات/وقت ملاقات‌های شما را تعیین کنند.

خدمات پشتیبانی دارویی

- این خدمات شامل تجویز، مصرف، توزیع و نظارت بر داروهای روانپزشکی است. ارائه دهنده خدمات شما همچنین می‌تواند در مورد دارو آموزش دهد. این خدمات را می‌توان در یک کلینیک، مطب پزشک، خانه شما، یک مرکز اجتماعی، از طریق تلفن یا از طریق مراقبت‌های سلامتی از راه دور (که شامل تعاملات صوتی و تصویری است) ارائه کرد.

مدیریت موردی هدفمند

- این خدمات به اعضا کمک می‌کند تا خدمات پزشکی، آموزشی، اجتماعی، پیش حرفه‌ای، حرفه‌ای، توانبخشی یا سایر خدمات اجتماعی را در صورتی که دریافت این خدمات برای افراد مبتلا به عارضه سلامت روانی به تنهایی دشوار باشد دریافت کنند. مدیریت موردی هدفمند شامل، اما محدود به موارد زیر نیست:

- توسعه طرح؛
- ارتباط، هماهنگی و ارجاع.
- نظارت بر ارائه خدمات برای اطمینان از دسترسی فرد به خدمات و سامانه ارائه خدمات؛ و
- نظارت بر پیشرفت فرد.

خدمات مداخله در بحران

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

خدمات پایدارسازی بحران

- این خدمات برای رسیدگی به یک عارضه فوری که نیاز به توجه فوری دارد در دسترس است. پایدارسازی بحران کمتر از 24 ساعت طول می‌کشد و باید در یک مرکز مراقبت سلامتی 24 ساعته دارای مجوز، در یک برنامه سرپایی بیمارستانی، یا در یک مرکز ارائه دهنده خدمات دارای مجوز ارائه این خدمات، ارائه شود.

خدمات درمان در منزل ویژه بزرگسالان

- این خدمات درمان سلامت روانی را برای افرادی که دارای عارضه سلامت روانی هستند ارائه می‌دهد که در مراکز اقامتی دارای مجوز زندگی می‌کنند. آن‌ها به ایجاد مهارت برای افراد کمک می‌کنند و خدمات درمانی در منزل را برای افراد مبتلا به عارضه سلامت روانی ارائه می‌دهند. این خدمات 24 ساعت شبانه روز، و هفت روز هفته در دسترس هستند. Medi-Cal هزینه اتاق و اقامت در این مراکز را پوشش نمی‌دهد.

خدمات درمان در منزل بحرانی

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

خدمات ویژه درمان روزانه

- این یک برنامه ساختاریافته درمان سلامت روان است که برای گروهی از افرادی که ممکن است در غیر این صورت 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. این برنامه شامل درمان، روان درمانی و فعالیت‌های مهارت‌سازی است.

توانبخشی روزانه

- این برنامه برای کمک به افراد دارای عارضه سلامت روانی در یادگیری و توسعه مهارت‌های تقابلی و زندگی برای مدیریت بهتر علائم خودشان طراحی شده است. این برنامه حداقل سه ساعت در روز طول می‌کشد. این برنامه شامل فعالیت‌های درمانی و مهارت‌سازی است.

خدمات بیمارستانی روانپزشکی برای بیمار بستری

- این‌ها خدماتی هستند که در یک بیمارستان روانپزشکی دارای مجوز ارائه می‌شوند. یک متخصص سلامت روان دارای مجوز تصمیم می‌گیرد که آیا یک فرد برای عارضه سلامت روان خود به درمان شبانه روزی ویژه نیاز دارد یا خیر. اگر متخصص تشخیص دهد که عضو نیاز به درمان شبانه روزی دارد، عضو باید 24 ساعت شبانه روز در بیمارستان بماند.

خدمات مرکز درمانی روانپزشکی

- این خدمات در یک مرکز درمانی روانپزشکی دارای مجوز تخصصی در درمان توانبخشی 24 ساعته عارضه جدی سلامت روان ارائه می‌شود. مراکز درمانی روانپزشکی باید با یک بیمارستان یا کلینیک مجاور تفاهم نامه داشته باشند تا نیازهای مراقبت از سلامت جسمانی افراد در مرکز را برآورده کنند. مراکز درمانی روانپزشکی فقط می‌توانند بیمارانی را بپذیرند و درمان کنند که هیچ بیماری جسمانی یا آسیبی که نیاز به درمان فزاینده از آنچه معمولاً به صورت سرپایی قابل درمان است، نداشته باشند.

خدمات رفتار درمانی

خدمات رفتاری درمانی مداخلات درمانی سرپایی کوتاه مدت ویژه برای اعضا زیر 21 سال سن است. این خدمات به طور خاص برای هر عضو طراحی شده است. اعضای که این خدمات را دریافت می‌کنند، دارای اختلالات عاطفی جدی هستند، تغییرات استرس زا یا بحران زندگی را تجربه می‌کنند و به خدمات حمایتی کوتاه مدت و ویژه بیشتری نیاز دارند. این خدمات نوعی خدمات تخصصی سلامت روان هستند که در صورت داشتن مشکلات عاطفی شدید از طریق کانتی در دسترس هستند. برای دریافت خدمات رفتاری درمانی، باید خدمات سلامت روان دریافت کنید، کمتر از 21 سال سن داشته باشید و پوشش کامل Medi-Cal را داشته باشید.

- اگر در خانه زندگی می‌کنید، یک کارمند خدمات رفتار درمانی می‌تواند برای کاهش مشکلات رفتاری شدید با شما کار کند و سعی کند شما را از رفتن به سطح بالاتر مراقبت از جمله یک منزل گروهی برای کودکان و جوانان کمتر از 21 سال سن با مشکلات عاطفی بسیار شدید باز دارد.
- اگر در محیطی خارج از خانه زندگی می‌کنید، یک کارمند خدمات رفتار درمانی می‌تواند با شما کار کند تا بتوانید به خانه یا یک محیط خانوادگی، مانند یک خانه کودکان تحت سرپرستی نقل مکان کنید. .

خدمات رفتار درمانی به شما و خانواده، فرد مراقب یا سرپرستان کمک می‌کند تا راه‌های جدیدی برای رسیدگی به رفتار مشکل‌ساز و افزایش انواع رفتارهایی که به شما امکان موفقیت می‌دهد یاد بگیرید. شما، کارمند خدمات رفتار درمانی، و خانواده، فرد مراقب یا سرپرستان با هم به عنوان یک تیم برای رسیدگی به رفتارهای مشکل ساز برای مدت کوتاهی همکاری می‌کنید تا زمانی که دیگر به خدمات نیاز نداشته باشید. شما یک طرح خدمات رفتار درمانی خواهید داشت که بیان می‌کند شما، خانواده، فرد مراقب یا سرپرستان و کارمند خدمات رفتار درمانی در حین دریافت این خدمات چه کاری انجام می‌دهید. طرح خدمات رفتار درمانی همچنین شامل زمان و مکان انجام خدمات نیز خواهد بود. کارمند خدمات رفتار درمانی می‌تواند در بیشتر مکان‌هایی که احتمالاً به کمک نیاز دارید با شما کار کند. این شامل خانه، خانه کودکان تحت سرپرستی، مدرسه، برنامه درمانی روزانه و سایر مناطق در جامعه می‌شود.

هماهنگی مراقبت ویژه

این یک خدمات مدیریت موردی هدفمند است که ارزیابی، برنامه ریزی مراقبت و هماهنگی خدمات را برای ذینفعان زیر 21 سال تسهیل می‌کند. این خدمات برای کسانی است که واجد شرایط پوشش کامل خدمات Medi-Cal هستند و بر اساس نیاز پزشکی به این خدمات ارجاع داده می‌شوند. این خدمات از طریق اصول مدل اقدام اصلی تلفیقی ارائه می‌شود. این شامل ایجاد تیم کودک و خانواده برای کمک به اطمینان از وجود یک رابطه مشترک سالم بین یک کودک، خانواده او و سیستم‌های خدمات رسانی به کودکان است.

تیم کودک و خانواده شامل پشتیبانی تخصصی (به عنوان مثال: هماهنگ کننده مراقبت، ارائه دهنده‌گان خدمات، و مدیران پرونده از آژانس‌های خدمات رسانی به کودکان)، حمایت طبیعی (به عنوان مثال: اعضای خانواده، همسایگان، دوستان، و روحانی)، و سایر افرادی که برای ایجاد و اجرای طرح مراجعین با یکدیگر همکاری می‌کنند. این تیم از کودکان و خانواده‌ها حمایت می‌کند و تضمین می‌کند که به اهداف خود برسند.

این خدمات یک هماهنگ کننده نیز دارد که:

- اطمینان حاصل می‌کند که خدمات ضروری پزشکی در دسترس باشند، هماهنگ شوند، و بصورتی پایدار، فردی و مشتری-محور، و سازگار از نظر فرهنگی و زبانی ارائه شوند.
- اطمینان حاصل می‌کند که خدمات و پشتیبانی بر اساس نیازهای کودک است.
- راهی را ایجاد می‌کند که همه با هم برای کودک، خانواده، ارائه دهنده‌گان خدمات و غیره کار کنند.
- از والدین/فرد مراقب در کمک به رفع نیازهای کودک حمایت می‌کند
- به ایجاد تیم کودک و خانواده کمک می‌کند و حمایت‌های مداوم را ارائه می‌دهد.
- اطمینان حاصل می‌کند که در صورت نیاز سایر سیستم‌های خدمات رسانی به کودکان از او مراقبت می‌کنند.

خدمات ویژه در منزل

- این خدمات به طور خاص برای هر عضو طراحی شده‌اند. این خدمات شامل مداخلات پایدار محور برای بهبود عارضه سلامت روان است که ممکن است با عملکرد کودکان/جوانان تداخل 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.
- تیم کودک و خانواده خدمات ویژه در منزل را طبق مدل اقدام اصلی تلفیقی ارائه می‌دهند. از طرح خدمات کلی خانواده استفاده می‌کند. این خدمات به اعضای زیر 21 سال که واجد شرایط پوشش خدمات کامل Medi-Cal هستند ارائه می‌شود. برای دریافت این خدمات به مراجعه بر اساس نیاز پزشکی نیاز است.

مراقبت سرپرستی درمانی (TFC)

- مدل مراقبت سرپرستی درمانی، خدمات تخصصی سلامت روان کوتاه‌مدت، ویژه و روان تکانی 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 شده است. در مراقبت سرپرستی درمانی، کودکان به سرپرستی والدین آموزش‌دیده، تحت نظارت و حمایت شده قرار می‌گیرند.

ورود مجدد مشمولین عدالت

- ارائه خدمات سلامتی به اعضای مشمول عدالت تا 90 روز قبل از آزادی آن‌ها. انواع خدمات موجود عبارتند از: مدیریت مجدد پرونده، خدمات مشاوره بالینی سلامت رفتاری، پشتیبانی هم‌تایان، مشاوره سلامت رفتاری، درمان، آموزش بیمار، خدمات دارویی، برنامه ریزی پس از مرخص شدن و ترخیص، خدمات آزمایشگاهی و رادیولوژی، اطلاعات دارویی، خدمات پشتیبانی و کمک برای ثبت نام نزد ارائه دهنده مطلوب، مثلاً برنامه درمان اعتیاد به مواد مخدر برای ادامه درمان با کمک دارو پس از آزادی. برای دریافت این خدمات، افراد باید عضو Medi-Cal یا CHIP باشند و:

- اگر کمتر از 21 سال سن داشته باشد و در کانون اصلاح و تربیت جوانان بازداشت باشد.
- اگر بزرگسال هستید، در بازداشت باشید و یکی از نیازهای مراقبت سلامتی برنامه را داشته باشید.

- برای اطلاعات بیشتر در مورد این خدمات، با استفاده از شماره تلفنی که روی جلد این کتابچه راهنما درج شده است، با کانتی خود تماس بگیرید.

خدمات پشتیبانی هم‌تایان Medi-Cal (بر اساس کانتی متفاوت است)

- خدمات پشتیبانی هم‌تایان Medi-Cal بهبود، انعطاف‌پذیری، مشارکت، اجتماعی شدن، خودکفایی، خود حمایتی، توسعه حمایت‌های طبیعی و شناسایی نقاط قوت را از طریق فعالیت‌های ساختاریافته ارتقا می‌دهند. این خدمات می‌تواند به شما یا فرد (افراد) حمایت کننده اصلی تعیین شده شما ارائه شود و می‌توان همزمان با دریافت سایر خدمات سلامت روان دریافت کرد. متخصص پشتیبانی هم‌تایان در بخش خدمات پشتیبانی هم‌تایان Medi-Cal فردی است که تجربه زیستن در زمینه مشکلات سلامت رفتاری یا مصرف مواد داشته و در حال بهبودی است، که الزامات برنامه صدور گواهینامه مورد تأیید ایالتی یک کانتی را تکمیل کرده است که توسط کانتی تأیید شده است و این خدمات را تحت مدیریت یک متخصص سلامت رفتاری ارائه می‌دهد که دارای مجوز، معافیت یا پروانه نزد ایالت است.
- خدمات پشتیبانی هم‌تایان Medi-Cal شامل مربیگری فردی و گروهی، گروه‌های مهارت‌سازی آموزشی، ناوبری منابع، خدمات مشارکتی برای تشویق شما به شرکت در درمان سلامت رفتاری و فعالیت‌های درمانی مانند ترویج خود حمایتی است.
- اعضای زیر 21 سال سن، صرف نظر از اینکه در کدام کانتی زندگی می‌کنند ممکن است واجد شرایط خدمات تحت غربالگری، تشخیص و درمان اولیه و دوره‌ای باشند.
- ارائه خدمات پشتیبانی هم‌تایان Medi-Cal برای کانتی‌های شرکت کننده اختیاری است. برای کسب اطلاع از اینکه آیا کانتی شما این خدمات را ارائه می‌دهد یا خیر، به بخش «اطلاعات بیشتر درباره کانتی 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.
- ارائه‌دهندگان خدمات سلامتی، خدمات بحران سیار را در مکانی که در آن بحران را تجربه می‌کنید، از جمله در خانه، محل کار، مدرسه یا سایر مکان‌های اجتماعی، به استثنای بیمارستان یا سایر مراکز، ارائه می‌دهند. خدمات بحران سیار 24 ساعت شبانه روز، 7 روز هفته و 365 روز سال در دسترس است.

- خدمات بحران بسیار شامل واکنش سریع، ارزیابی فردی و تثبیت اجتماعی است. در صورت نیاز به مراقبت بیشتر، ارائه دهنده‌گان بحران بسیار نیز تعویض صمیمی یا ارجاع به خدمات دیگر را ارائه می‌دهند.

خدمات اختلال مصرف مواد

خدمات سامانه تحویل سازمان‌دهی شده دارو Medi-Cal کانتی چیست؟

خدمات سامانه تحویل سازمان‌دهی شده دارو Medi-Cal کانتی برای افرادی است که مشکل مصرف مواد دارند، به این معنی که ممکن است از الکل یا سایر مواد مخدر سوء استفاده کنند، یا افرادی که ممکن است در معرض خطر ابتلا به یک عارضه مصرف مواد باشند که یک متخصص اطفال یا پزشک عمومی نتواند درمان کند. این خدمات همچنین شامل کارهایی می‌شود که ارائه‌دهنده خدمات انجام می‌دهد تا به بهبود خدمات برای شخص دریافت‌کننده مراقبت کمک کند. این کارها شامل ارزیابی‌هایی است تا ببینید آیا به خدمات نیاز دارید و آیا خدمات اثرگذار هستند یا خیر.

خدمات سامانه تحویل سازمان‌دهی شده دارو Medi-Cal را می‌توان در یک کلینیک یا مطب ارائه‌دهنده خدمات، یا خانه یا سایر مراکز اجتماعی، از طریق تلفن یا از طریق مراقبت‌های سلامتی از راه دور ارائه کرد (که شامل تعاملات صوتی و تصویری است). کانتی و ارائه دهنده با شما کار خواهند کرد تا تعداد دفعات خدمات/وقت‌های ملاقات شما را تعیین کنند.

انجمن داروهای اعتیاد آور آمریکا (ASAM)

برخی از خدمات سامانه تحویل سازمان‌دهی شده دارو Medi-Cal که ممکن است دریافت کنید بر اساس استاندارد انجمن داروهای اعتیاد آور آمریکا هستند. در صورت نیاز، کانتی یا ارائه‌دهنده خدمات از ابزار انجمن داروهای اعتیاد آور آمریکا برای یافتن نوع خدمات مطلوب برای شما استفاده می‌کند. این نوع خدمات به عنوان «سطوح مراقبت» توصیف می‌شوند و در بخش زیر تعریف می‌شوند.

غربالگری، ارزیابی، مداخله مختصر و ارجاع به درمان (انجمن داروهای اعتیاد آور آمریکا سطح 0.5)

غربالگری الکل و مواد مخدر، ارزیابی، مداخلات مختصر و ارجاع به درمان (SABIRT) یک مزیت سامانه تحویل سازمان‌دهی شده دارو Medi-Cal نیست. این یک مزیت در هزینه در قبال خدمات Medi-Cal و سیستم ارائه مراقبت مدیریت شده Medi-Cal برای اعضای 11 ساله و مسن‌تر است. طرح‌های مراقبت مدیریت شده باید خدمات اختلال مصرف مواد تحت پوشش، از جمله این خدمات را برای اعضای 11 ساله و مسن‌تر ارائه دهند.

خدمات مداخله‌ای زودهنگام

خدمات مداخله‌ای زودهنگام یک خدمات تحت پوشش سامانه تحویل سازمان‌دهی شده دارو Medi-Cal برای اعضای زیر 21 سال سن است. هر عضو زیر 21 سال سن که غربالگری می‌شود و مشخص می‌شود در معرض خطر ابتلا به اختلال مصرف مواد قرار دارد، ممکن است هر خدماتی را که تحت سطح خدمات سرپایی پوشش داده می‌شود، به عنوان خدمات مداخله‌ای زودهنگام دریافت کند. تشخیص اختلال مصرف مواد برای خدمات مداخله‌ای زودهنگام برای اعضای زیر 21 سال سن لازم نیست.

غربالگری، تشخیص و درمان اولیه و دوره‌ای

اعضای زیر 21 سال سن می‌توانند خدماتی را که قبلاً در این کتابچه راهنما توضیح داده شد و همچنین خدمات اضافی Medi-Cal را از طریق مزایایی به نام غربالگری، تشخیص و درمان اولیه و دوره‌ای دریافت کنند. برای اینکه عضو بتواند خدمات غربالگری، تشخیص و درمان اولیه و دوره‌ای دریافت کند، باید زیر 21 سال سن داشته باشد و تحت پوشش کامل Medi-Cal باشد. این مزایا خدماتی را پوشش می‌دهد که از نظر پزشکی برای اصلاح یا کمک به عارضه سلامت جسمانی و رفتاری ضروری هستند. خدماتی که باعث تحمل بیشتر، حمایت، بهبود یا تحمل پذیری یک عارضه می‌شوند، برای آن عارضه مفید تلقی می‌شوند و تحت عنوان خدمات غربالگری، تشخیص و درمان اولیه و دوره‌ای پوشش داده می‌شوند. معیارهای دسترسی برای اعضای زیر 21 سال متفاوت و انعطاف پذیرتر از معیارهای دسترسی بزرگسالانی است که به خدمات سامانه تحویل سازمان‌دهی شده دارو Medi-Cal دسترسی دارند، تا الزامات غربالگری، تشخیص و درمان اولیه و دوره‌ای و قصد پیشگیری و مداخله زودهنگام عارضه اختلال مصرف مواد را برآورده کنند.

اگر در مورد این خدمات سوالی دارید، لطفاً با کانتی خود تماس بگیرید یا به وبسایت غربالگری، تشخیص و درمان اولیه و دوره‌های **DHCS** مراجعه کنید.

خدمات درمان سرپایی (انجمن داروهای اعتیاد آور آمریکا سطح 1)

- خدمات مشاوره تا نه ساعت در هفته برای بزرگسالان و کمتر از شش ساعت در هفته برای اعضای زیر 21 سال سن در صورت لزوم پزشکی به اعضا ارائه می‌شود. ممکن است بر اساس نیازتان ساعات بیشتری دریافت کنید. شخصی دارای مجوز، مانند مشاور، به صورت حضوری، از طریق تلفن یا از طریق مراقبت‌های سلامتی از راه دور می‌تواند این خدمات را ارائه دهد.
- خدمات سرپایی شامل ارزیابی، هماهنگی مراقبت، مشاوره (فردی و گروهی)، خانواده درمانی، خدمات دارویی، داروهای برای درمان اعتیاد اختلال مصرف مواد شبه افیونی، داروهای برای درمان اختلال مصرف الکل و سایر اختلالات مصرف مواد غیرافیونی، آموزش بیمار، خدمات بهبودی، و خدمات مداخله در بحران اختلال مصرف مواد است.

خدمات سرپایی ویژه (انجمن داروهای اعتیاد آور آمریکا سطح 2.1)

- خدمات سرپایی ویژه به اعضا حداقل نه ساعت و حداکثر 19 ساعت در هفته برای بزرگسالان و حداقل شش ساعت و حداکثر 19 ساعت در هفته برای اعضای زیر 21 سال سن در صورت لزوم پزشکی ارائه می‌شود. خدمات ممکن است بر اساس نیازهای پزشکی فردی از حداکثر مجاز فراتر رود. خدمات بیشتر مشاوره و آموزش در مورد مسائل مربوط به اعتیاد است. متخصص دارای مجوز یا یک مشاور خبره در یک مرکز ساختاریافته می‌تواند خدمات را ارائه دهد. خدمات درمان سرپایی ویژه ممکن است به صورت حضوری، از طریق مراقبت‌های سلامتی از راه دور یا از طریق تلفن ارائه شود.
- خدمات سرپایی ویژه همان خدمات سرپایی را شامل می‌شود. تفاوت اصلی آن‌ها در تعداد ساعات خدمات است.

بستری موقت (بر اساس کانتی متفاوت است) (انجمن داروهای اعتیاد آور آمریکا سطح 2.5)

- اعضای زیر 21 سال سن می‌توانند این خدمات را تحت غربالگری، تشخیص و درمان اولیه و دوره‌ای بدون توجه به کانتی محل زندگی خود دریافت کنند.
- خدمات بستری موقت شامل 20 ساعت یا بیشتر خدمات در هفته، بنا به ضرورت پزشکی است. برنامه‌های بستری موقت دسترسی مستقیم به خدمات روانپزشکی، پزشکی و آزمایشگاهی دارند و نیازهای شناسایی شده‌ای را برآورده می‌کنند که نظارت یا مدیریت روزانه را تضمین می‌کند، اما می‌توان به طور مطلوبی در یک کلینیک به آنها رسیدگی کرد. خدمات ممکن است به صورت حضوری، از طریق مراقبت‌های سلامتی از راه دور و یا تلفنی ارائه شود.
- خدمات بستری موقت مشابه خدمات سرپایی ویژه است که تفاوت اصلی آن افزایش تعداد ساعات و دسترسی اضافی به خدمات پزشکی است.

درمان پناهگاهی (مشروط به مجوز کانتی) (انجمن داروهای اعتیاد آور آمریکا سطح 4.0 - 3.1)

- درمان پناهگاهی (Residential Treatment) برنامه‌ای است که خدمات توانبخشی را به اعضای مبتلا به بیماری اختلال مصرف مواد در صورتی که از نظر پزشکی ضروری تشخیص داده شود، ارائه می‌دهد. عضو باید در آن مرکز 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 طریق مراقبت‌های سلامتی از راه دور و تلفن نیز ممکن است برای ارائه خدمات در زمانی که فرد تحت درمان است استفاده شود. ارائه دهنده‌گان و ساکنین برای تعریف موانع، تعیین اولویت‌ها، تعیین اهداف و حل مشکلات مربوط به اختلال مصرف مواد با یکدیگر همکاری می‌کنند. اهداف عبارتند از عدم استفاده از مواد، آماده شدن برای مقابله با محرک‌های بازگشت، بهبود سلامت فردی و مهارت‌های اجتماعی، و درگیر شدن در مراقبت‌های طولانی مدت.
- خدمات پناهگاهی به مجوز قبلی سامانه تحویل سازمان‌دهی شده دارو Medi-Cal کانتی نیاز دارد.
- خدمات پناهگاهی شامل دریافت و ارزیابی، هماهنگی مراقبت، مشاوره فردی، مشاوره گروهی، خانواده درمانی، خدمات دارویی، داروهای برای درمان اعتیاد اختلال مصرف مواد افیونی، داروهای برای درمان اعتیاد اختلال مصرف الکل و سایر اختلالات مصرف مواد غیرافیونی، آموزش بیمار، خدمات بهبودی، و خدمات مداخله‌ای در بحران اختلال مصرف مواد است.

- ارائه دهندهگان خدمات پناهگاهی موظفند داروهایی را برای درمان اعتیاد مستقیماً در محل ارائه دهند یا به اعضا کمک کنند تا داروهای ترک اعتیاد را خارج از محل دریافت کنند. ارائه دهندهگان خدمات پناهگاهی تنها با ارائه اطلاعات تماس برای ارائه دهندهگان داروها برای درمان اعتیاد، این الزام را برآورده نمی‌کنند. ارائه دهندهگان خدمات پناهگاهی ملزم به ارائه و تجویز دارو برای اعضای تحت پوشش سامانه تحویل سازمان‌دهی شده دارو Medi-Cal هستند.

خدمات درمان بستری (مشروط به مجوز کانتی) (بر اساس کانتی متفاوت است) (انجمن داروهای اعتیاد آور آمریکا سطح 3.1 – 4.0)

- دینفعان کمتر از 21 سال سن، صرف نظر از کانتی محل سکونتشان می‌توانند واجد شرایط استفاده از خدمات تحت غربالگری، تشخیص و درمان اولیه و دوره‌ای باشند.
- خدمات بستری در یک مرکز 24 ساعته ارائه می‌شود که ارزیابی تخصصی، مشاهده، نظارت پزشکی و درمان اعتیاد را در یک مرکز بستری ارائه می‌دهد. بیشتر خدمات به صورت حضوری ارائه می‌شود؛ با این حال، مراقبت‌های سلامتی از راه دور و تلفن نیز ممکن است برای ارائه خدمات در زمانی که فرد تحت درمان بستری است، استفاده شود.
- خدمات بستری بسیار ساختار یافته است و احتمالاً یک پزشک به همراه پرستاران رسمی، مشاوران اعتیاد و سایر کارکنان بالینی 24 ساعت شبانه روز در محل در دسترس هستند. خدمات بستری شامل ارزیابی، هماهنگی مراقبت، مشاوره، خانواده درمانی، خدمات دارویی، داروهای ویژه درمان اعتیاد برای اختلال مصرف مواد افیونی، داروها ویژه درمان اعتیاد برای اختلال مصرف الکل و سایر اختلالات مصرف مواد غیر افیونی، آموزش بیمار، خدمات بهبودی، و خدمات مداخله‌ای در بحران اختلال مصرف مواد است.

برنامه درمان اعتیاد به مواد مخدر

- برنامه‌های درمان اعتیاد به مواد مخدر برنامه‌هایی در خارج از بیمارستان هستند که داروهای را برای درمان اختلالات مصرف مواد در صورتی که پزشک آن را بنا به ضرورت پزشکی تجویز کند، ارائه می‌دهند. برنامه‌های درمان اعتیاد به مواد مخدر برای دادن داروها به اعضا، از جمله متادون، بوپرنورفین، نالوکسان و دی سولفیرام ضروری است.
- به یک عضو باید حداقل 50 دقیقه جلسه مشاوره در هر ماه تقویمی ارائه شود. این خدمات مشاوره را می‌توان به صورت حضوری، از طریق مراقبت‌های سلامتی از راه دور یا تلفنی ارائه کرد. خدمات درمان مواد مخدر شامل ارزیابی، هماهنگی مراقبت، مشاوره، خانواده درمانی، روان درمانی، خدمات دارویی، مدیریت مراقبت، داروهای ویژه درمان اعتیاد اختلال مصرف مواد الکلی، داروها ویژه درمان اعتیاد اختلال مصرف الکل و سایر اختلالات مصرف مواد غیر افیونی، آموزش بیمار، خدمات بهبودی، و خدمات مداخله‌ای در بحران اختلال مصرف مواد است.

مدیریت ترک اعتیاد

- خدمات مدیریت ترک اعتیاد فوری هستند و به صورت کوتاه مدت ارائه می‌شوند. این خدمات را می‌توان قبل از ارزیابی کامل ارائه کرد. خدمات مدیریت ترک اعتیاد ممکن است در یک مرکز سرپایی، مسکونی یا بستری ارائه شود.
- صرف نظر از نوع مرکز، عضو باید در طول روند مدیریت ترک اعتیاد تحت نظر باشد. افرادی که خدمات مدیریت ترک اعتیاد را در مرکز اقامتی یا بستری دریافت می‌کنند، باید در آن مکان زندگی کنند. خدمات توانبخشی و بازتوانبخشی را که از نظر پزشکی ضروری است، پزشک دارای پروانه یا تجویز کننده دارای مجوز تجویز می‌کند.
- خدمات مدیریت ترک اعتیاد شامل ارزیابی، هماهنگی مراقبت، خدمات دارویی، داروهای ویژه درمان اعتیاد برای اختلال مصرف مواد افیونی، داروهای ویژه درمان اعتیاد برای اختلال مصرف الکل و سایر اختلالات مصرف مواد غیر افیونی، مشاهده و خدمات بهبودی است.

داروهای ویژه درمان اعتیاد

- داروهای ویژه درمان اعتیاد در مراکز بالینی و غیر بالینی موجود است. داروهای ویژه درمان اعتیاد شامل تمام داروها و محصولات بیولوژیکی مورد تأیید FDA برای درمان اختلال مصرف الکل، اختلال مصرف مواد افیونی و هر گونه اختلال مصرف مواد است. اعضا حق دارند داروهایی برای درمان اعتیاد در محل یا از طریق ارجاع به خارج از مرکز به آنها پیشنهاد شود. لیستی از داروهای تأیید شده عبارتند از:
 - آکامپروسات کلسیم
 - بوپرنورفین هیدروکلراید
 - بوپرنورفین تزریقی با رهایش طولانی مدت (سابلوکاد)
 - بوپرنورفین/نالوکسان هیدروکلراید
 - نالوکسان هیدروکلراید
 - نالتراکسون (خوراکی)
 - سوسپانسیون تزریقی میکروسفر نالتراکسون (Vivitrol)
 - لوفکسیدین هیدروکلراید (لوسمیرا)
 - دی سولفیرام (آنتابوس)
 - متادون (ارائه شده توسط برنامه‌های درمان اعتیاد به مواد مخدر)
- داروهای ویژه درمان اعتیاد ممکن است همراه با خدمات زیر ارائه شوند: ارزیابی، هماهنگی مراقبت، مشاوره فردی، مشاوره گروهی، خانواده درمانی، خدمات دارویی، آموزش بیمار، خدمات بهبودی، خدمات مداخله‌ای در بحران اختلال مصرف مواد، و خدمات مدیریت ترک اعتیاد. داروهایی ویژه درمان اعتیاد ممکن است به عنوان بخشی از کل خدمات سامانه تحویل سازمان‌دهی شده دارو Medi-Cal، از جمله خدمات درمان سرپایی، خدمات سرپایی ویژه، و درمان پناهگاهی ارائه شوند.
- اعضا می‌توانند به داروهایی برای درمان اعتیاد در خارج از سامانه تحویل سازمان‌دهی شده دارو Medi-Cal کانتی نیز دسترسی داشته باشند. مثلاً، داروهای ویژه درمان اعتیاد، مانند بوپرنورفین، می‌تواند توسط برخی از تجویزکنندگان در مراکز مراقبت اولیه که با طرح مراقبت مدیریت‌شده شما کار می‌کنند، تجویز شوند و می‌توانند در داروخانه تجویز یا تزریق شوند.

ورود مجدد مشمولین عدالت

- ارائه خدمات سلامتی به اعضای مشمول عدالت تا 90 روز قبل از آزادی آنها. انواع خدمات موجود عبارتند از: مدیریت مجدد پرونده، خدمات مشاوره بالینی سلامت رفتاری، پشتیبانی هم‌تایان، مشاوره سلامت رفتاری، درمان، آموزش بیمار، خدمات دارویی، برنامه ریزی پس از مرخص شدن و ترخیص، خدمات آزمایشگاهی و رادیولوژی، اطلاعات دارویی، خدمات پشتیبانی و کمک برای ثبت نام نزد ارائه دهنده مطلوب، مثلاً برنامه درمان اعتیاد به مواد مخدر برای ادامه درمان با کمک دارو پس از آزادی. برای دریافت این خدمات، افراد باید عضو Medi-Cal یا CHIP باشند و:
 - اگر کمتر از 21 سال سن داشته باشد و در کانون اصلاح و تربیت جوانان بازداشت باشد.
 - اگر بزرگسال هستید، در بازداشت باشید و یکی از نیازهای مراقبت سلامتی برنامه را داشته باشید.
- برای اطلاعات بیشتر در مورد این خدمات، با استفاده از شماره تلفنی که روی جلد این کتابچه راهنما درج شده است، با کانتی خود تماس بگیرید.

خدمات پشتیبانی هم‌تایان Medi-Cal (بر اساس کانتی متفاوت است)

- خدمات پشتیبانی هم‌تایان Medi-Cal بهبود، انعطاف‌پذیری، مشارکت، اجتماعی شدن، خودکفایی، خود حمایتی، توسعه حمایت‌های طبیعی و شناسایی نقاط قوت را از طریق فعالیت‌های ساختاریافته ارتقا می‌دهند. این خدمات می‌تواند به شما یا فرد (افراد) حمایت کننده اصلی تعیین شده شما ارائه شود و می‌توان هم‌زمان با دریافت سایر خدمات سامانه تحویل سازمان‌دهی شده دارو Medi-Cal دریافت کرد. متخصص پشتیبانی هم‌تایان در بخش خدمات پشتیبانی هم‌تایان Medi-Cal فردی است که تجربه زیستن در زمینه مشکلات سلامت رفتاری یا مصرف مواد داشته و در حال بهبودی است، که الزامات برنامه صدور گواهینامه مورد تأیید ایالتی یک کانتی را تکمیل کرده است که توسط کانتی تأیید شده است و این خدمات را تحت مدیریت یک متخصص سلامت رفتاری ارائه می‌دهد که دارای مجوز، معافیت یا پروانه نزد ایالت است.
- خدمات پشتیبانی هم‌تایان Medi-Cal شامل مربیگری فردی و گروهی، گروه‌های مهارت‌سازی آموزشی، ناوبری منابع، خدمات مشارکتی برای تشویق شما به شرکت در درمان سلامت رفتاری و فعالیت‌های درمانی مانند ترویج خود حمایتی است.

- اعضای زیر 21 سال سن، صرف نظر از اینکه در کدام کانتی زندگی می‌کنند ممکن است واجد شرایط خدمات تحت غربالگری، تشخیص و درمان اولیه و دوره‌ای باشند.
- ارائه خدمات پشتیبانی هم‌تایان Medi-Cal برای کانتی‌های شرکت کننده اختیاری است. برای کسب اطلاع از اینکه آیا کانتی شما این خدمات را ارائه می‌دهد یا خیر، به بخش «اطلاعات بیشتر درباره کانتی خود» که در انتهای این کتابچه راهنما قرار دارد مراجعه کنید.

خدمات بهبودی

- خدمات بهبودی می‌تواند بخش مهمی از بهبودی و تندرستی شما باشد. خدمات بهبودی می‌تواند به شما کمک کند تا برای مدیریت سلامت و مراقبت‌های سلامتی خود به جامعه درمانی وصل شوید. بنابراین، این خدمات بر نقش شما در مدیریت سلامت، استفاده از راهبردهای پشتیبانی مؤثر خود کنترلی و سازماندهی منابع داخلی و جامعه برای ارائه پشتیبانی خود کنترلی مستمر تأکید دارد.
- شما ممکن است خدمات بهبودی را بر اساس خود سنجی یا ارزیابی ارائه دهنده خدمات خود از خطر عود کردن دریافت کنید. همچنین می‌توانید خدمات بهبودی را شخصاً، از طریق مراقبت‌های سلامتی از راه دور یا از طریق تلفن دریافت کنید.
- خدمات بهبودی شامل ارزیابی، هماهنگی مراقبت، مشاوره فردی، مشاوره گروهی، خانواده درمانی، نظارت بر بهبودی و مؤلفه‌های پیشگیری از عود بیماری است.

هماهنگی مراقبت

- خدمات هماهنگی مراقبت شامل فعالیت‌هایی برای ارائه هماهنگی درمان اختلال مصرف مواد، درمان سلامت روان، و درمان‌های پزشکی، و برای ارائه خدمات و پشتیبانی برای سلامتی شما است. هماهنگی مراقبت با تمام خدمات ارائه می‌شود و می‌تواند در مراکز بالینی یا غیر بالینی، از جمله در جامعه شما ارائه شود.
- خدمات هماهنگی مراقبت شامل هماهنگی با ارائه دهنده‌گان سلامت پزشکی و روانی برای نظارت و پشتیبانی بر شرایط سلامتی، برنامه ریزی ترخیص، و هماهنگی با خدمات جانبی از جمله ارتباط شما به خدمات اجتماعی مانند مراقبت از کودک، حمل و نقل و مسکن است.

مدیریت رویدادهای پیش بینی نشده (بر اساس کانتی متفاوت است)

- اعضای کمتر از 21 سال سن، صرف نظر از کانتی محل سکونتشان ممکن است واجد شرایط خدمات غربالگری، تشخیص و درمان اولیه و دوره‌ای باشند.
- ارائه خدمات مدیریت رویدادهای پیش بینی نشده برای کانتی‌های شرکت کننده اختیاری است. برای کسب اطلاع از اینکه آیا کانتی شما این خدمات را ارائه می‌دهد یا خیر به بخش «اطلاعات اضافی درباره کانتی خود» که در انتهای این کتابچه راهنما قرار دارد مراجعه کنید.
- خدمات مدیریت رویدادهای پیش بینی نشده یک درمان مبتنی بر شواهد برای اختلال مصرف داروهای محرک است که در آن اعضای واجد شرایط در یک خدمات ساختاریافته 24 هفته‌ای مدیریت رویدادهای پیش بینی نشده سرپایی شرکت می‌کنند و پس از آن شش ماه یا بیشتر خدمات پشتیبانی درمانی و بهبودی اضافی بدون پاداش انجام می‌شود.
- 12 هفته اولیه خدمات مدیریت رویدادهای پیش بینی نشده شامل مجموعه‌ای از پاداش‌ها برای دستیابی به اهداف درمانی، به‌ویژه عدم مصرف داروهای محرک (مانند کوکائین، آمفتامین، و متامفتامین) است. شرکت‌کنندگان باید با آزمایش‌های مکرر دارویی ادرار که توسط برنامه خدمات مدیریت رویدادهای پیش بینی نشده تعیین شده است موافقت کنند. پاداش‌ها شامل معادل‌های نقدی (مثلاً، کارت‌های هدیه) است.
- خدمات مدیریت رویدادهای پیش بینی نشده فقط برای اعضای در دسترس است که خدماتی را در یک مرکز غیر مسکونی که توسط یک ارائه‌دهنده شرکت‌کننده اداره می‌شود دریافت می‌کنند و در یک دوره درمانی جامع و شخصی شده ثبت‌نام کرده‌اند و در آن شرکت می‌کنند.

خدمات بحران سیار

- اگر با بحران مصرف مواد مواجه هستید، خدمات بحران سیار در دسترس است.
- ارائه‌دهندگان خدمات سلامتی، خدمات بحران سیار را در مکانی که در آن بحران را تجربه می‌کنید، از جمله در خانه، محل کار، مدرسه یا سایر مکان‌های اجتماعی، به استثنای بیمارستان یا سایر مراکز، ارائه می‌دهند. 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 تثبیت اجتماعی است. در صورت نیاز به مراقبت بیشتر، ارائه دهندهگان بحران سیار نیز تعویض صمیمی یا ارجاع به خدمات دیگر را ارائه می‌دهند.

خدمات قابل دسترس از طریق تلفن یا مراقبت‌های سلامتی از راه دور

برای اینکه بتوانید خدمات سلامت رفتاری را دریافت کنید، همیشه تماس حضوری و رو در رو بین شما و ارائه دهنده خدمات الزامی نیست. بسته به خدمات شما، ممکن است بتوانید خدمات خود را از طریق تلفن یا مراقبت‌های سلامتی از راه دور دریافت کنید. ارائه دهنده شما باید در مورد استفاده از تلفن یا مراقبت‌های سلامتی از راه دور به شما توضیح دهد و از موافقت شما قبل از شروع خدمات از طریق تلفن یا مراقبت‌های سلامتی از راه دور مطمئن شود. حتی در صورت موافقت با دریافت خدمات خود از طریق مراقبت‌های سلامتی 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 مراقبت‌های سلامتی از راه دور یا تلفن ارائه کرد، زیرا از شما می‌خواهند که در مکان خاصی مانند خدمات درمانی مسکونی یا خدمات بیمارستانی برای دریافت خدمات حضور داشته باشید.

فرآیند حل مشکل: برای ثبت شکایت، درخواست تجدیدنظر یا جلسه دادرسی منصفانه ایالتی.

اگر خدماتی را که می‌خواهم از کانتی خود دریافت نکنم چه می‌شود؟

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

- روند شکایت: ابراز ناراحتی شفاهی یا کتبی از هر چیزی در رابطه با خدمات تخصصی سلامت روان، خدمات اختلال مصرف مواد، ارائه‌دهنده یا کانتی. برای کسب اطلاعات بیشتر به بخش فرآیند طرح شکایت در این کتابچه راهنما مراجعه کنید.
- روند تجدیدنظر: درخواست تجدیدنظر زمانی است که شما با تصمیم کانتی مبنی بر تغییر خدمات خود (مثلاً رد، خاتمه یا کاهش خدمات) یا عدم پوشش آن‌ها موافق نیستید. برای کسب اطلاعات بیشتر به بخش فرآیند تجدیدنظر در این کتابچه راهنما مراجعه کنید.
- روند دادرسی منصفانه ایالتی: دادرسی منصفانه ایالتی جلسه‌ای با یک قاضی از اداره خدمات اجتماعی کالیفرنیا (CDSS) است در صورتی که کانتی درخواست تجدید نظر شما را رد کند. برای کسب اطلاعات بیشتر به بخش جلسه دادرسی منصفانه ایالتی در این کتابچه راهنما مراجعه کنید.

ثبت شکایت، تجدیدنظر یا جلسه دادرسی منصفانه 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 درخواست‌های تجدید نظر نیز با دادن اطلاعاتی که می‌توانند برای بهبود خدمات استفاده شوند، به کانتی کمک می‌کنند. پس از تکمیل شکایت یا درخواست تجدیدنظر، کانتی شما نتیجه را به شما، ارائه‌دهندگان، و والدین/سرپرست اطلاع می‌دهد. پس از اتمام جلسه دادرسی منصفانه ایالتی، دفتر جلسه دادرسی منصفانه ایالتی نتیجه را به شما و ارائه‌دهنده خدمات اطلاع می‌دهد.

توجه: در ادامه اطلاعات بیشتری درباره روند حل و فصل مشکل بدست آورید.

آیا می‌توانم برای ثبت درخواست تجدیدنظر، شکایت یا جلسه دادرسی منصفانه ایالتی کمک بگیرم؟
کانتی شما به توضیح این فرآیندها برای شما کمک می‌کند و باید به شما کمک کند شکایت، درخواست تجدیدنظر یا درخواست جلسه دادرسی منصفانه ایالتی ثبت کنید. کانتی همچنین می‌تواند به شما کمک کند تصمیم بگیرید آیا واجد شرایط فرآیند «تجدیدنظر تسریع شده» هستید یا خیر، به این معنی که درخواست شما سریع‌تر بررسی می‌شود زیرا سلامت، سلامت روان و/یا ثبات شما در خطر است. همچنین می‌توانید به شخص دیگری از جمله ارائه دهنده یا وکیلان اجازه دهید تا از طرف شما اقدام کند.

اگر مایل به دریافت کمک بودید، با شماره تلفنی که روی جلد این کتابچه راهنما درج شده است با کانتی خود تماس بگیرید. کانتی شما باید در تکمیل فرم‌ها و سایر مراحل فرآیند مربوط به شکایت یا تجدیدنظر به شما کمک معقول ارائه دهد. این شامل، اما نه محدود به، ارائه خدمات مترجم شفاهی و شماره تلفن رایگان با قابلیت TTY/TDD و مترجم شفاهی است.

اگر به کمک بیشتری نیاز دارید

با اداره خدمات مراقبت‌های سلامتی، دفتر *Ombudsman* تماس بگیرید:

- 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 لطفاً توجه داشته باشید: پیام‌های ایمیلی محرمانه تلقی نمی‌شوند (لطفاً اطلاعات شخصی خود را در پیام ایمیل وارد نکنید).

همچنین می‌توانید از مشاوره رایگان حقوقی در دفتر خدمات حقوقی محلی خود یا گروه‌های دیگر استفاده کنید. برای پرسش مربوط به حقوق جلسه دادرسی منصفانه ایالتی خود، می‌توانید با واحد پرسش و پاسخ عمومی اداره خدمات اجتماعی کالیفرنیا به شماره تلفن زیر تماس بگیرید: 1-800-952-5253 (برای TTY، با 1-800-952-8349 تماس بگیرید).

شکایات

شکایت چیست؟

شکایت دادخواهی است در رابطه با نارضایتی شما از هر جنبه‌ای از خدمات سلامت رفتاری شما یا کانتی که تحت پوشش فرآیند تجدیدنظر یا جلسه دادرسی منصفانه ایالتی نیست.

روند شکایت چیست؟

فرآیند شکایت:

- شامل مراحل ساده برای ثبت شکایت شما به صورت شفاهی یا کتبی است.
- باعث نمی‌شود که حقوق یا خدمات خود را از دست بدهید یا در مقابل ارائه دهنده خدمات خود قرار بگیرید.
- به شما اجازه می‌دهد شخص دیگری را تأیید کنید تا از طرف شما اقدام کند. آن شخص می‌تواند یک ارائه دهنده خدمات 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 کانتی شما اجازه می‌دهد اطلاعات را برای آن شخص منتشر کند.
- مطمئن می‌شود که شخص تأیید شده‌ای که در مورد شکایت تصمیم می‌گیرد، واجد شرایط تصمیم‌گیری است و در هیچ سطح قبلی از بررسی یا تصمیم‌گیری حضور نداشته است.
- وظایف کانتی، ارائه دهنده و خودتان را تعیین می‌کند.
- مطمئن می‌شود که نتایج شکایت در بازه زمانی لازم ارائه شده است.

چه زمانی می‌توانم شکایت کنم؟

اگر از مراقبتی که دریافت کرده‌اید ناراضی هستید یا نگرانی دیگری در مورد کانتی خود دارید، می‌توانید در هر زمانی شکایت کنید.

چگونه می‌توانم شکایت کنم؟

می‌توانید در هر زمان با خط دسترسی رایگان 24 ساعته و 7 روز هفته کانتی خود تماس بگیرید تا در مورد شکایت کمک دریافت کنید. شکایات شفاهی یا کتبی قابل طرح است. شکایات شفاهی نیازی به پیگیری کتبی ندارند. اگر شکایت خود را به صورت کتبی ارسال می‌کنید، لطفاً به موارد زیر توجه داشته باشید: کانتی پاکت‌های آدرس‌دهی شده‌ای را در تمام مراکز ارائه دهنده خدمات ارائه می‌دهد. اگر پاکت آدرس‌دهی شده‌ای ندارید، شکایات کتبی خود را به آدرس ارائه شده روی این کتابچه راهنما ارسال کنید.

چگونه بفهمیم که کانتی شکایت من را دریافت کرده است؟

کانتی شما موظف است نامه‌ای کتبی به شما ارائه دهد تا به شما اطلاع دهد که شکایت شما را ظرف پنج روز تقویمی دریافت کرده است. شکایتی که از طریق تلفن یا حضوری دریافت شود و تأیید می‌کنید که تا پایان روز کاری بعد حل و فصل شود، استثنا است و ممکن است نامه‌ای دریافت نکنید.

چه زمانی برای شکایت من تصمیم‌گیری خواهد شد؟

کانتی شما باید ظرف 30 روز تقویمی از تاریخ ثبت شکایت شما در مورد شکایت شما تصمیم‌گیری کند.

چگونه بفهمیم که کانتی در مورد شکایت من تصمیمی گرفته است؟

هنگامی که تصمیمی در مورد شکایت شما گرفته شد، کانتی:

- یک اطلاعیه کتبی از تصمیم برای شما یا شخص مورد تأیید شما ارسال می‌کند.
- برای شما یا شخص مورد تأیید شما یک اطلاعیه تعیین مزایای مغایر ارسال می‌کند و در مورد حقوق شما برای درخواست جلسه دادرسی منصفانه ایالتی در صورتی که کانتی شما را از تصمیم در مورد شکایت به موقع مطلع نکند، اطلاع می‌دهد؛
- شما را در مورد حقوق خود برای درخواست جلسه دادرسی منصفانه ایالتی آگاه می‌سازد.

اگر شکایت شما به صورت تلفنی یا حضوری ثبت شده باشد و تأیید کنید که مشکل شما تا پایان روز کاری بعدی از تاریخ تشکیل پرونده حل و فصل شده است، ممکن است اطلاعیه کتبی در مورد تصمیم دریافت نکنید.

توجه: کانتی شما موظف است تا تاریخ انقضای بازه زمانی، اطلاعیه تعیین مزایای مغایر را به شما ارائه دهد. در صورت عدم دریافت اطلاعیه تعیین مزایای مغایر، می‌توانید برای کسب اطلاعات بیشتر با کانتی تماس بگیرید.

آیا برای طرح شکایت مهلت وجود دارد؟

خیر، شما می‌توانید هر زمانی شکایت مطرح کنید.

زمانی که با تصمیم کانتی برای خدمات سلامت رفتاری که در حال حاضر دریافت می‌کنید یا می‌خواهید دریافت کنید موافق نیستید، می‌توانید درخواست تجدید نظر کنید. شما می‌توانید با استفاده از موارد زیر درخواست دهید که تصمیم کانتی بررسی شود:

- فرآیند تجدیدنظر استاندارد.
- یا
- فرآیند تجدیدنظر تسریع شده.

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

کانتی به شما در تکمیل فرم‌ها و انجام سایر مراحل فرآیند ثبت درخواست تجدیدنظر از جمله تهیه درخواست تجدیدنظر کتبی، و در صورت درخواست شما، اطلاع‌رسانی درباره محل فرم در وبسایت‌شان یا ارائه فرم کمک می‌کند. کانتی همچنین باید به شما در ارائه درخواست ادامه مزایای طی درخواست تجدیدنظر در مورد تعیین مزایای مغایر مطابق با مقررات فدرال توصیه و کمک کند.

فرآیند تجدیدنظر استاندارد چه کاری انجام می‌دهد؟

فرآیند تجدیدنظر استاندارد:

- به شما اجازه خواهد داد شفاهی یا نوشتاری درخواست تجدیدنظر دهید.
- اطمینان حاصل می‌کند که درخواست تجدید نظر به هیچ وجه باعث از دست دادن حقوق یا خدمات شما یا علیه ارائه دهنده خدمات شما نمی‌شود.
- به شما این امکان را می‌دهد که به شخص دیگری (از جمله یک ارائه دهنده خدمات یا وکیل مدافع) اجازه دهید تا از طرف شما اقدام کند. لطفاً توجه داشته باشید: اگر به شخص دیگری اجازه دهید تا از طرف شما اقدام کند، ممکن است کانتی از شما بخواهد فرمی را امضا کنید که به کانتی اجازه می‌دهد اطلاعات را برای آن شخص منتشر کند.
- در صورت درخواست تجدیدنظر در بازه زمانی لازم، مزایای شما را ادامه می‌دهد. لطفاً توجه داشته باشید: این 10 روز از تاریخی است که اطلاعیه تعیین مزایای مغایر شما پست شده یا شخصاً به شما تحویل داده شده است.
- اطمینان حاصل می‌کند که تا زمانی که درخواست تجدیدنظر در حال بررسی است و اگر تصمیم نهایی تجدیدنظر به نفع تعیین مزایای مغایر کانتی باشد، هزینه ادامه خدمات را پرداخت نکنید.
- اطمینان حاصل می‌کند که تصمیم گیرندگان برای درخواست تجدیدنظر شما واجد شرایط هستند و در هیچ سطح قبلی از بررسی یا تصمیم‌گیری دخیل نبوده‌اند.

- به شما یا نماینده‌تان این امکان را می‌دهد که پرونده خودتان، 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 تأیید شما، یا نماینده قانونی اموال عضو متوفی اجازه می‌دهد که به عنوان طرفین دعوی در درخواست تجدید نظر در نظر گرفته شوند.
- تأییدیه کتبی از کانتی شما مبنی بر اینکه درخواست تجدیدنظر شما تحت بررسی است به شما ارائه می‌دهد.
- به شما اطلاع می‌دهد که پس از اتمام فرآیند تجدیدنظر، حق درخواست جلسه دادرسی منصفانه ایالتی را دارید.

چه زمانی می‌توانم درخواست تجدیدنظر بدهم؟

شما می‌توانید در موارد زیر به کانتی خود درخواست تجدیدنظر بدهید:

- کانتی یا ارائه دهنده خدمات قراردادی تشخیص دهد که شما واجد شرایط دریافت خدمات سلامت رفتاری نیستید.
- ارائه‌دهنده مراقبت‌های سلامتی شما یک خدمات سلامت رفتاری را برای شما توصیه می‌کند و از کانتی شما درخواست تأیید می‌کند، اما کانتی این درخواست را رد می‌کند یا نوع یا دفعات خدمات را تغییر می‌دهد.
- ارائه‌دهنده شما از کانتی درخواست تأییدیه می‌کند، اما کانتی به اطلاعات بیشتری نیاز دارد و فرآیند تأیید را به موقع انجام نمی‌دهد.
- کانتی شما بر اساس جدول زمانی از پیش تعیین شده خود خدمات را ارائه نمی‌دهد.
- شما احساس می‌کنید که کانتی نیازهای شما را به موقع برآورده نمی‌کند.
- شکایت، درخواست تجدیدنظر یا درخواست تجدیدنظر تسریع شده شما به موقع حل و فصل نمی‌شود.
- شما و ارائه دهنده‌تان در مورد خدمات سلامت رفتاری لازم اختلاف نظر دارید.

چطور می‌توانم درخواست تجدیدنظر بدهم؟

- می‌توانید از طریق یکی از سه روش زیر درخواست تجدیدنظر بدهید:
 - با شماره تلفن رایگان کانتی خود که روی جلد این کتابچه راهنما درج شده است تماس بگیرید. پس از تماس، باید یک درخواست تجدیدنظر کتبی بعدی نیز ثبت کنید؛ یا

- درخواست تجدیدنظر خود را پست کنید (کانتی پاکت‌های آدرس‌دهی شده‌ای را در تمام مراکز ارائه دهنده خدمات برای ارسال درخواست تجدید نظر شما ارائه می‌دهد). توجه: اگر پاکت آدرس‌دهی شده‌ای

ندارید، می‌توانید درخواست تجدید نظر خود را مستقیماً به آدرسی که روی این کتابچه راهنما ذکر شده است ارسال کنید؛ یا

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

از کجا بدانم درباره درخواست تجدیدنظر من تصمیم گرفته شده یا خیر؟

شما یا شخص مورد تأیید شما، اطلاعیه کتبی را از کانتی خود درباره رسیدگی به درخواست تجدیدنظر خود دریافت می‌کنید. این اطلاعیه شامل اطلاعات زیر است:

- نتایج فرآیند رسیدگی به تجدیدنظر.
- تاریخ صدور رأی تجدیدنظر.
- اگر درخواست تجدیدنظر به نفع شما حل و فصل نشده باشد، اطلاعیه اطلاعاتی در مورد حق شما برای درخواست جلسه دادرسی منصفانه ایالتی و نحوه درخواست جلسه دادرسی منصفانه ایالتی ارائه می‌دهد.

آیا برای طرح درخواست تجدیدنظر مهلت وجود دارد؟

شما باید ظرف 60 روز تقویمی از تاریخ اطلاعیه تعیین مزایای نامطلوب درخواست تجدیدنظر بدهید. وقتی اطلاعیه تعیین مزایای نامطلوب هیچ موعدی برای ارائه درخواست تجدیدنظر وجود ندارد؛ بنابراین می‌توانید در هر زمانی این نوع درخواست تجدیدنظر را طرح کنید.

چه زمانی برای درخواست تجدیدنظر من تصمیم‌گیری خواهد شد؟

کانتی باید ظرف 30 روز تقویمی پس از دریافت درخواست شما در مورد درخواست تجدیدنظر شما تصمیم‌گیری کند.

اگر نتوانم 30 روز برای تصمیم در مورد درخواست تجدیدنظر خودم صبر کنم چه کار کنم؟

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

تجدیدنظر تسریع شده چیست؟

درخواست تجدیدنظر تسریع شده فرآیندی مشابه درخواست تجدیدنظر استاندارد را دنبال می‌کند اما سریع‌تر است. در اینجا اطلاعات بیشتری در مورد درخواست تجدیدنظر تسریع شده آمده است:

- باید نشان دهید که انتظار برای درخواست تجدیدنظر استاندارد می‌تواند عارضه سلامت رفتاری شما را بدتر کند.
- فرآیند تجدیدنظر تسریع شده دارای مهلت‌های زمانی متفاوتی نسبت به درخواست تجدیدنظر استاندارد است.
- کانتی 72 ساعت فرصت دارد تا درخواست‌های تجدیدنظر تسریع شده را بررسی کند.
- شما می‌توانید درخواست شفاهی برای تجدیدنظر تسریع شده بدهید.
- نیازی نیست تجدیدنظر تسریع شده خود را در قالب نوشتار در آورید.

چه زمانی می‌توانم تجدیدنظر تسریع شده ارائه کنم؟

اگر انتظار 30 روزه برای تصمیم‌گیری در مورد درخواست تجدید نظر استاندارد زندگی، سلامت یا توانایی شما برای دستیابی، حفظ یا بازیابی حداکثر عملکرد را به خطر می‌اندازد، می‌توانید درخواست تجدیدنظر تسریع شده بدهید.

اطلاعات بیشتر درباره درخواست تجدیدنظر تسریع شده:

- اگر درخواست تجدید نظر شما واجد شرایط تجدید نظر تسریع شده باشد، کانتی آن را ظرف 72 ساعت پس از دریافت حل و فصل می‌کند.
- اگر کانتی تشخیص دهد که درخواست تجدیدنظر شما معیارهای درخواست تجدیدنظر تسریع شده را ندارد، آن‌ها موظفند به موقع اطلاعیه شفاهی به شما ارائه دهند و ظرف دو روز تقویمی اخطار کتبی را به شما ارائه دهند و دلیل تصمیم خود را توضیح دهند. سپس درخواست تجدیدنظر شما از جدول زمانی استاندارد تجدیدنظر که قبلاً در این بخش توضیح داده شده است، پیروی می‌کند.
- اگر با تصمیم کانتی مبنی بر اینکه درخواست تجدیدنظر شما معیارهای درخواست تجدیدنظر تسریع شده را ندارد، مخالف هستید، می‌توانید شکایت خود را ثبت کنید.
- پس از اینکه کانتی درخواست شما را برای درخواست تجدیدنظر تسریع شده حل و فصل کرد، به شما و همه طرف‌های ذی‌نفع به صورت شفاهی و کتبی اطلاع می‌دهد.

دادرسی منصفانه ایالتی

دادرسی منصفانه ایالتی چیست؟

دادرسی منصفانه ایالتی یک جلسه بررسی مستقل است که یک قاضی حقوق اداری از اداره خدمات اجتماعی کالیفرنیا (CDSS) آن را هدایت می‌کند تا اطمینان حاصل شود که شما خدمات سلامت رفتاری را که تحت برنامه Medi-Cal واجد شرایط دریافت آن هستید، دریافت می‌کنید..

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

حقوق من برای جلسه دادرسی منصفانه ایالتی چیست؟

شما حق دارید:

- دادرسی را برای رسیدگی به پرونده خود نزد یک قاضی حقوق اداری، که به عنوان جلسه دادرسی منصفانه ایالتی نیز شناخته می‌شود، ارائه دهید.
- درباره نحوه درخواست جلسه دادرسی منصفانه ایالتی اطلاعات کسب کنید.
- درباره مقرراتی که نحوه عملکرد نمایندگی را طی جلسه دادرسی منصفانه ایالتی تعیین می‌کند اطلاعات کسب کنید.
- درخواست کنید که مزایای خود را طی فرآیند جلسه دادرسی منصفانه ایالتی حفظ کنید، مشروط بر اینکه درخواست خود را برای برگزاری جلسه دادرسی منصفانه ایالتی در بازه زمانی مشخص شده ثبت کنید.
- در طول مدت رسیدگی به درخواست جلسه دادرسی منصفانه ایالتی هزینه خدمات جاری را پرداخت نکنید، مشروط بر اینکه تصمیم نهایی به نفع تعیین مزایای مغایر کانتی باشد.

چه زمانی می‌توانم درخواست جلسه دادرسی منصفانه ایالتی بدهم؟

شما می‌توانید درخواست جلسه دادرسی منصفانه ایالتی را در موارد زیر بدهید:

- درخواست تجدید نظر داده‌اید و نامه حل و فصل تجدیدنظر دریافت کرده‌اید که در آن کانتی شما درخواست تجدید نظر شما را رد کرده است.
- شکایت، تجدیدنظر یا تجدیدنظر تسریع شده شما به موقع حل و فصل نشده است.

چطور درخواست جلسه دادرسی منصفانه ایالتی بدهم؟

شما می‌توانید با استفاده از روش‌های زیر درخواست جلسه دادرسی منصفانه ایالتی بدهید:

- آنلاین: در وب سایت مدیریت پرونده‌های تجدید نظر اداره خدمات اجتماعی به آدرس:

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

به صورت کتبی: درخواست خود را به اداره رفاه کانتی به آدرس مشخص شده در اطلاعیه تعیین مزایای مغایر ارسال کنید یا آن را به آدرس زیر ارسال 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 با استفاده از روش‌های زیر درخواست جلسه دادرسی منصفانه ایالتی یا جلسه دادرسی منصفانه ایالتی تسریع شده بدهید:

• از طریق تلفن:

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

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

952-8349.

آیا مهلتی برای درخواست جلسه دادرسی منصفانه ایالتی تعیین شده است؟

شما 120 روز از تاریخ اطلاعیه کتبی تصمیم تجدید نظر کانتی فرصت دارید تا درخواست جلسه دادرسی منصفانه ایالتی بدهید. اگر اطلاعیه تعیین مزایای مغایر را دریافت نکرده‌اید، می‌توانید در هر زمانی درخواست جلسه دادرسی منصفانه ایالتی را بدهید.

آیا می‌توانم هنگام انتظار برای صدور رأی جلسه دادرسی منصفانه ایالتی، همچنان خدمات خود را دریافت کنم؟

بله، اگر در حال حاضر خدمات مورد تأیید دریافت می‌کنید و قصد دارید در زمان انتظار برای صدور رأی جلسه دادرسی منصفانه ایالتی همچنان خدمات دریافت کنید، باید ظرف 10 روز از تاریخی که اطلاعیه تصمیم تجدیدنظر مهر پست خورده باشد یا به شما تحویل داده شده باشد، درخواست جلسه دادرسی منصفانه ایالتی دهید. یا اینکه، می‌توانید قبل از تاریخی که کانتی شما اعلام کند که خدمات متوقف یا کاهش می‌یابد، درخواست دادرسی دهید.

نکته:

- هنگام درخواست جلسه دادرسی منصفانه ایالتی، باید نشان دهید که مایلید طی فرآیند جلسه دادرسی منصفانه ایالتی همچنان خدمات دریافت کنید.
- اگر درخواست ادامه دریافت خدمات را دارید و تصمیم نهایی جلسه دادرسی منصفانه ایالتی تأیید کند که خدمات

شما کاهش یا قطع می‌شود، شما مسئول پرداخت هزینه خدمات ارائه شده در طول مدت رسیدگی به جلسه دادرسی منصفانه ایالتی نخواهید بود.

چه زمانی برای دادرسی منصفانه ایالتی من تصمیم‌گیری خواهد شد؟

پس از درخواست جلسه دادرسی منصفانه ایالتی، ممکن است تا 9 روز طول بکشد تا تصمیمی دریافت کنید.

آیا می‌توانم سریعتر جلسه دادرسی منصفانه ایالتی داشته باشم؟

اگر فکر می‌کنید این مدت انتظار برای سلامتی شما مضر است، ممکن است بتوانید ظرف سه روز کاری پاسخی دریافت کنید. شما می‌توانید با نوشتن نامه‌ای یا درخواست از پزشک عمومی یا متخصص سلامت روان خود برای نوشتن نامه‌ای برای شما، درخواست برگزاری یک جلسه دادرسی منصفانه ایالتی تسریع شده را بدهید. این نامه باید شامل اطلاعات زیر باشد:

1. توضیح دهید که چگونه انتظار تا 90 روز برای رسیدگی به پرونده شما می‌تواند به شدت به زندگی، سلامتی یا توانایی شما در دستیابی، حفظ یا بازیابی حداکثر عملکرد آسیب برساند.
2. درخواست «دادرسی تسریع شده» بدهید و نامه را همراه با درخواست خود به دادرسی ارائه دهید.

بخش دادرسی ایالتی اداره خدمات اجتماعی درخواست شما را برای جلسه دادرسی منصفانه ایالتی تسریع شده بررسی می‌کند و تعیین می‌کند که آیا با معیارها مطابقت دارد یا خیر. در صورت تأیید درخواست شما، یک دادرسی برنامه‌ریزی می‌شود و ظرف سه روز کاری از تاریخی که بخش دادرسی ایالتی درخواست شما را دریافت می‌کند، تصمیم‌گیری خواهد شد.

وصیتنامه پزشکی

وصیتنامه پزشکی چیست؟

شما حق دارید یک وصیتنامه پزشکی داشته باشید. وصیتنامه پزشکی سندی کتبی در مورد مراقبت‌های سلامتی شما است که تحت قوانین کالیفرنیا شناخته شده است. ممکن است گاهی اوقات یک وصیتنامه پزشکی را به عنوان وصیت نامه یا وکالتنامه مدت دار توصیف کنید. این شامل اطلاعاتی در مورد نحوه ارائه مراقبت‌های سلامتی یا تصمیماتی است که می‌خواهید گرفته شود، در صورتی که یا زمانی که قادر به صحبت کردن برای خود نباشید. وصیتنامه پزشکی ممکن است شامل مواردی مانند حق پذیرش یا رد درمان پزشکی، جراحی یا سایر انتخاب‌های مراقبت‌های سلامتی باشد. در کالیفرنیا، یک وصیتنامه پزشکی از دو قسمت تشکیل شده است:

- انتصاب نماینده (یک فرد) که تصمیمات مربوط به مراقبت سلامتی شما را بگیرد؛ و
- دستورالعمل‌های مراقبت سلامتی فردی شما.

کانتی شما ملزم است یک برنامه وصیتنامه پزشکی داشته باشد. کانتی شما ملزم است اطلاعات مکتوب در مورد خط مشی‌های وصیتنامه پزشکی را ارائه دهد و در صورت درخواست اطلاعات، قانون ایالت را توضیح دهد. اگر می‌خواهید اطلاعات را درخواست کنید، باید برای کسب اطلاعات بیشتر با شماره تلفنی که روی جلد این دفترچه ذکر شده است تماس بگیرید.

ممکن است فرمی برای وصیتنامه پزشکی از کانتی خود یا به صورت آنلاین دریافت کنید. در کالیفرنیا، شما این حق را دارید که دستورالعمل‌های وصیتنامه پزشکی را به همه ارائه‌دهندگان مراقبت‌های سلامتی خود ارائه دهید. شما همچنین حق دارید وصیتنامه پزشکی خود را در هر زمان تغییر دهید یا لغو کنید.

اگر سؤالی درباره قانون California در ارتباط با الزامات وصیتنامه پزشکی دارید، می‌توانید به آدرس زیر نامه بفرستید:

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

حقوق و مسئولیت‌ها

مسئولیت‌های کانتی

مسئولیت کانتی من چیست؟

کانتی شما مسئول موارد زیر است:

- تشخیص اینکه آیا شما واجد شرایط دریافت خدمات سلامت روان از کانتی یا شبکه ارائه دهنده خدمات آن هستید.
- 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، که می‌تواند به شما بگوید چگونه خدمات را از کانتی دریافت کنید. شماره تلفن روی جلد این کتابچه راهنما درج شده است.
- اطمینان حاصل کردن از وجود ارائه دهنده‌گان خدمات سلامت روان کافی در نزدیکی شما، به طوری که بتوانید در صورت نیاز به خدمات تحت پوشش کانتی خود دسترسی داشته باشید.
- اطلاع رسانی و آموزش به شما درباره خدمات موجود در کانتی شما.
- ارائه خدمات رایگان به زبان شما و در صورت نیاز، ارائه مترجم شفاهی رایگان برای شما.
- ارائه اطلاعات مکتوب درباره آنچه در دسترس شماست به زبان‌های دیگر یا روش‌های جایگزین مانند خط بریل یا چاپ با حروف درشت. برای کسب اطلاعات بیشتر به بخش «اطلاعات اضافی درباره کانتی خود» در انتهای این کتابچه راهنما مراجعه کنید.
- اطلاع رسانی به شما درباره هرگونه تغییر قابل توجه در اطلاعات ذکر شده در این دفترچه حداقل 30 روز قبل از اجرای تغییرات. یک تغییر زمانی قابل توجه در نظر گرفته می‌شود که افزایش یا کاهش در کمیت یا انواع خدمات ارائه شده وجود داشته باشد، یا اگر افزایش یا کاهش در تعداد ارائه دهنده‌گان شبکه وجود داشته باشد، یا اگر هرگونه تغییر دیگری وجود داشته باشد که بر مزایایی که از کانتی دریافت می‌کنید تأثیر بگذارد.
- اطمینان حاصل کردن از اتصال مراقبت‌های سلامتی شما به هرگونه برنامه یا سیستم دیگری که ممکن است برای انتقال راحت مراقبت‌های شما ضروری باشد. این مورد شامل اطمینان از پیگیری مناسب هرگونه ارجاع به متخصصان یا سایر ارائه دهنده‌گان خدمات و همچنین اطمینان از اینکه ارائه دهنده جدید تمایل به مراقبت از شما را دارد، می‌شود.

- اطمینان حاصل کردن از اینکه بتوانید برای مدت مشخصی به دیدن ارائه دهنده مراقبت‌های سلامتی فعلی خود ادامه دهید، حتی اگر آنها عضو شبکه شما نباشند. اگر تعویض ارائه دهنده خدمات به سلامت شما آسیب برساند یا احتمال نیاز به مراجعه به بیمارستان را افزایش دهد این موضوع اهمیت پیدا می‌کند.

آیا خدمات ایاب و ذهاب ارائه می‌شود؟

- اگر برای حضور در وقت ملاقات‌های پزشکی یا رفتاری خود مشکل دارید، برنامه Medi-Cal به شما در ترتیب دادن خدمات ایاب و ذهاب کمک می‌کند. خدمات ایاب و ذهاب باید برای اعضای Medi-Cal که قادر به فراهم کردن ایاب و ذهاب خود نیستند و نیاز پزشکی به دریافت خدمات تحت پوشش Medi-Cal دارند، فراهم شود. دو نوع ایاب و ذهاب برای وقت ملاقات وجود دارد:
- غیر پزشکی: ایاب و ذهاب با وسیله نقلیه شخصی یا عمومی برای افرادی که راه دیگری برای رسیدن به وقت ملاقات خود ندارند.
 - پزشکی غیر اورژانسی: ایاب و ذهاب با آمبولانس، ون ویلچر دار یا ون برانکاردار برای کسانی که نمی‌توانند از وسایل ایاب و ذهاب عمومی یا شخصی استفاده کنند.

ایاب و ذهاب برای مراجعه به داروخانه یا تحویل گرفتن لوازم پزشکی، پروتز، ارتز و سایر تجهیزات مورد نیاز در دسترس است.

اگر Medi-Cal دارید اما در یک طرح مراقبت مدیریت شده ثبت نام نکرده‌اید و به ایاب و ذهاب غیر پزشکی برای یک خدمات مرتبط با سلامتی نیاز دارید، می‌توانید مستقیماً با ارائه دهنده ایاب و ذهاب غیر پزشکی یا ارائه دهنده خدمات خود برای کمک تماس بگیرید. هنگامی که با شرکت ایاب و ذهاب تماس می‌گیرید، آن‌ها اطلاعاتی در مورد تاریخ و زمان وقت ملاقات شما درخواست خواهند کرد.

اگر به خدمات ایاب و ذهاب پزشکی غیر اورژانسی نیاز دارید، ارائه‌دهنده شما می‌تواند ایاب و ذهاب پزشکی غیر اورژانسی را تجویز کند و ارتباط شما را با ارائه‌دهنده حمل و نقل برقرار کند تا آنها ایاب و ذهاب شما به و از قرار ملاقاتتان را هماهنگ کنند.

برای کسب اطلاعات بیشتر و کمک در مورد ایاب و ذهاب، با طرح مراقبت مدیریت شده خود تماس بگیرید.

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

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

- با احترام شخصی و احترام به شأن و حریم خصوصیتان با شما رفتار شود.
 - توضیحات واضح و قابل فهمی 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 کانتی، تعهدات کانتی و حقوق خود اطلاعات کسب کنید.
 - یک نسخه از سوابق پزشکی خود بخواهید و در صورت لزوم درخواست تغییرات کنید.
 - تحت هیچ‌گونه محدودیت یا محرومیت به هر شکلی به‌عنوان ابزاری برای اجبار، نظم، رفاه یا اقدام تلافی‌جویانه قرار نگیرید.
 - به موقع به خدمات درمانی به صورت 24 ساعته و 7 روز هفته، زمان ضرورت پزشکی برای شرایط اورژانسی، فوری یا بحرانی دسترسی یابید.
 - بنا به درخواست، مطالب مکتوب را در سایر قالب‌ها شامل خط بریل، چاپ با حروف درشت و قالب صوتی و در زمان مناسب دریافت کنید.
 - خدمات سلامت رفتاری را از کانتی دریافت کنید که از قرارداد ایالتی خود برای دسترسی، ظرفیت، هماهنگی، پوشش و مجوز مراقبت پیروی می‌کند. کانتی موظف است:
 - ارائه‌دهندگان کافی را به کار بگیرد یا قراردادهای کتبی با آنها داشته باشد تا تضمین شود که اعضای واجد شرایط Medi-Cal که واجد شرایط خدمات سلامت رفتاری هستند به موقع خدمات را دریافت کنند.
 - اگر کانتی کارمند یا ارائه‌دهنده قراردادی ندارد که بتواند خدمات را ارائه کند، خدمات دارای ضرورت پزشکی خارج از شبکه را به موقع تحت پوشش قرار دهد.
- توجه:** کانتی باید مطمئن شود که هزینه اضافی برای مراجعه به ارائه‌دهنده خارج از شبکه نپردازد. برای کسب اطلاعات بیشتر به بخش زیر مراجعه کنید:
- خدمات سلامت رفتاری ضروری پزشکی برای افراد 21 ساله یا مسن‌تر، خدماتی هستند که برای محافظت از زندگی، پیشگیری از بیماری یا ناتوانی قابل توجه یا برای تسکین درد شدید معقول و ضروری هستند خدمات سلامت رفتاری ضروری پزشکی برای افراد کمتر از 21 سال خدماتی هستند که باعث تحمل بیشتر، حمایت، بهبود یا تحمل پذیری یک عارضه سلامت رفتاری می‌شوند.

- ارائه دهنده خارج از شبکه ارائه دهنده‌ای است که در لیست ارائه دهنده‌گان کانتی نیست.
- بنا به درخواست شما، نظر دوم از یک متخصص مراقبت‌های سلامتی واجد شرایط در داخل یا خارج از شبکه بدون هزینه اضافی برای شما ارائه دهد.
- اطمینان حاصل کند که ارائه‌دهندگان برای ارائه خدمات سلامت رفتاری که موافقت کرده‌اند پوشش دهند، آموزش دیده باشند.
- اطمینان حاصل کند که خدمات سلامت رفتاری تحت پوشش کانتی از نظر اندازه، مدت زمان و افقی برای برآوردن نیازهای اعضای واجد شرایط Medi-Cal کافی است. این امر شامل اطمینان از این است که روش کانتی برای تأیید پرداخت خدماتی می‌شود که بر اساس ضرورت پزشکی است و معیارهای دسترسی به طور منصفانه استفاده می‌شود.
- اطمینان حاصل کند که ارائه دهنده‌گان آن ارزیابی‌های کاملی را انجام می‌دهند و برای تعیین اهداف درمانی با شما همکاری می‌کنند.
- در صورت نیاز، خدمات خود را با خدماتی که از طریق طرح درمانی مراقبتی مدیریت شده یا توسط ارائه دهنده اصلی مراقبت ارائه می‌شود، هماهنگ کند.
- در تلاش‌های ایالت برای تسهیل ارائه خدمات سازگار فرهنگی به همه، از جمله افراد با تسلط کم به زبان انگلیسی و افراد دارای پیشینه‌های فرهنگی و قومیتی متفاوت مشارکت کند.
- حقوق خود را بدون تغییرات مضر در درمان خود بیان کنید.
- ارائه درمان و خدمات مطابق با حقوق شما که در این کتابچه راهنما توضیح داده شده است و مطابق با همه قوانین فدرالی و ایالتی قابل اجرا مانند:
 - بند VI قانون حقوق مدنی سال 1964 مطابق اجرائیات مقررات CFR 45 بخش 80
 - قانون تبعیض سنی سال 1975 مطابق اجرائیات مقررات CFR 45 بخش 91

- معاهده توانبخشی سال 1973.
- بند IX اصلاحات آموزشی سال 1972 (در ارتباط با برنامه‌ها و فعالیت‌های آموزشی).
- بند II و III قانون آمریکایی‌های دارای معلولیت.
- بخش 1557 قانون حمایت از بیمار و مراقبت مقرون به صرفه.
- ممکن است طبق قوانین ایالتی در مورد درمان سلامت رفتاری، حقوق بیشتری داشته باشید. برای تماس با وکیل حقوق بیماران کانتی خود، لطفاً با استفاده از شماره تلفنی که روی جلد کتابچه راهنما درج شده است با کانتی خود تماس بگیرید.

تعیین مزایای مغایر

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

اگر کانی شما خدماتی را که فکر می‌کنید به آن نیاز دارید رد، محدود، کاهش دهد، به تأخیر بیاندازد یا پایان دهد، حق دریافت اطلاعیه کتبی از طرف کانتی را دارید. این اطلاعیه «اطلاعیه تعیین مزایای مغایر» نامیده می‌شود. شما همچنین حق دارید با درخواست تجدید نظر با تصمیم مخالفت کنید. بخش‌های زیر شما را از اطلاعیه تعیین مزایای مغایر و اینکه اگر با تصمیم کانتی مخالف هستید چه کاری باید انجام دهید، آگاه می‌سازد.

تعیین مزایای مغایر چیست؟

تعیین مزایای مغایر با هر یک از اقدامات زیر تعریف می‌شود
تصمیم گرفته شده توسط کانتی:

- رد یا محدود کردن مجوزهای یک خدمات درخواستی. این امر شامل تصمیماتی است که بر اساس نوع یا سطح خدمات، ضرورت پزشکی، تناسب، مرکز یا اثربخشی یک مزیت تحت پوشش گرفته شده است؛
- کاهش خدمات تأیید شده قبلی، به تعلیق درآوردن آنها یا خاتمه دادن به آنها؛
- رد کلی یا جزئی پرداخت هزینه خدمات؛
- عدم ارائه به موقع خدمات؛
- عدم اقدام در بازه‌های زمانی لازم برای حل و فصل استاندارد شکایات و تجدیدنظرها. بازه‌های زمانی مورد نیاز به شرح زیر است:

- اگر شکایتی را به کانتی ارسال کنید و کانتی ظرف 30 روز با تصمیم کتبی در مورد شکایت شما به شما پاسخ ندهد.

- اگر شکایتی را به کانتی ارسال کنید و کانتی ظرف 30 روز با تصمیم کتبی در مورد درخواست تجدیدنظر شما به شما پاسخ ندهد.
- اگر درخواست تجدیدنظر تسریع شده ارائه دادید و ظرف 72 ساعت پاسخی دریافت نکردید.
- رد درخواست یکی از اعضا برای اعتراض به مسئولیت مالی.

اطلاعیه تعیین مزایای مغایر چیست؟

اطلاعیه تعیین مزایای مغایر نامه‌ای کتبی از طرف کانتی شما است و زمانی به شما ارسال می‌کند که تصمیم بگیرد خدماتی را که شما و ارائه‌دهنده خودتان باور دارید باید دریافت کنید، رد کند، محدود کند، کاهش دهد، به تأخیر بیندازد یا پایان دهد. این امر شامل رد کردن موارد زیر است:

- پرداخت هزینه برای خدمات.
- ادعاهای مربوط به خدماتی که تحت پوشش نیستند.
- ادعاهای مربوط به خدماتی که از نظر پزشکی ضروری نیستند.
- ادعاهای مربوط به خدماتی از سامانه تحویل مقصر.
- درخواستی برای اعتراض به مسئولیت مالی.

نکته: اطلاعیه تعیین مزایای مغایر همچنین برای اطلاع دادن به شما در صورتی که شکایت، تجدید نظر یا درخواست تجدید نظر تسریع شده شما در زمان مقرر حل و فصل نشده باشد یا اگر خدمات را در محدوده زمانی استاندارد کانتی برای ارائه خدمات دریافت نکرده باشید، استفاده می‌شود.

زمان اطلاعیه

کانتی باید اطلاعیه را:

- حداقل 10 روز قبل از تاریخ اقدام برای خاتمه، تعلیق یا کاهش خدمات سلامت رفتاری تأیید شده قبلی برای عضو ارسال کند.
- ظرف دو روز کاری پس از تصمیم‌گیری برای عدم پرداخت یا تصمیماتی که منجر به رد، تأخیر یا اصلاح تمام یا بخشی از خدمات سلامت رفتاری درخواستی می‌شود برای عضو ارسال کند.

آیا زمانی که خدمات مورد نظر را دریافت نکنم، همیشه یک اطلاعیه تعیین مزایای مغایر دریافت می‌کنم؟

بله، باید اطلاعیه تعیین مزایای مغایر دریافت کنید. اگر اطلاعیه دریافت نکردید، می‌توانید درخواست تجدیدنظر به کانتی ارسال کنید یا اگر فرآیند تجدیدنظر را تکمیل کرده‌اید، می‌توانید درخواست جلسه دادرسی منصفانه ایالتی بدهید. هنگامی که با کانتی خود تماس می‌گیرید، نشان دهید که یک تعیین مزایای مغایر را شامل شده‌اید اما اطلاعیه‌ای دریافت نکرده‌اید. اطلاعات مربوط به نحوه ثبت درخواست تجدیدنظر یا درخواست جلسه دادرسی منصفانه ایالتی در این کتابچه راهنما ذکر شده است و باید در دفتر ارائه دهنده خدمات شما نیز موجود باشد.

اطلاعیه تعیین مزایای مغایر چه اطلاعاتی به من خواهد داد؟

اطلاعیه تعیین مزایای مغایر این اطلاعات را به شما خواهد داد:

- آنچه کانتی شما انجام داده است که بر شما و توانایی شما برای دریافت خدمات اثر می‌گذارد.
- تاریخی که این تصمیم اجرا می‌شود و دلیل این تصمیم.
- قوانین ایالتی یا فدرال رعایت شده در هنگام گرفتن این تصمیم.
- حق شما برای ارائه درخواست تجدیدنظر اگر با تصمیم کانتی موافق نیستید.
- نحوه دریافت نسخه‌ای از اسناد، سوابق و سایر اطلاعات مربوط به تصمیم کانتی.
- نحوه ثبت درخواست تجدیدنظر با کانتی.
- نحوه درخواست جلسه دادرسی منصفانه ایالتی اگر از تصمیم کانتی در مورد درخواست تجدیدنظر خود راضی نیستید.
- نحوه درخواست تجدیدنظر تسریع‌شده یا جلسه دادرسی منصفانه ایالتی تسریع شده.
- نحوه دریافت کمک در ثبت درخواست تجدید نظر یا درخواست جلسه دادرسی منصفانه ایالتی.
- مهلت شما برای درخواست تجدید نظر یا دادرسی منصفانه ایالتی.
- حقوق شما برای ادامه دریافت خدمات در حالی که منتظر تصمیم تجدید نظر یا جلسه دادرسی منصفانه ایالتی هستید، نحوه درخواست ادامه این خدمات و اینکه آیا هزینه‌های این خدمات توسط Medi-Cal پوشش داده می‌شود یا خیر.
- زمانی که باید درخواست تجدید نظر یا جلسه دادرسی منصفانه ایالتی ثبت کنید، اگر می‌خواهید همچنان خدمات را دریافت کنید.

در صورت دریافت اطلاعات حکم تعلیق یا کاهش مزایا، چه باید بکنم؟

زمانی که یک اطلاعیه تعیین مزایای مغایر دریافت می‌کنید باید تمامی اطلاعات مندرج در اطلاعیه را با دقت بخوانید. اگر اطلاعیه را متوجه نشدید، کانتی شما می‌تواند به شما کمک کند. همچنین می‌توانید از شخص دیگری بخواهید که به شما کمک کند.

می‌توانید زمان ارائه درخواست تجدید نظر یا جلسه دادرسی منصفانه ایالتی، درخواست ادامه خدماتی را بدهید که قطع شده است. شما باید درخواست ادامه خدمات را تا نهایتاً 10 روز تقویمی پس از تاریخی که اطلاعیه تعیین مزایای مغایر مهر پست خورده باشد یا به شما تحویل داده شده باشد، یا قبل از تاریخ اجرای تغییرات، ثبت کنید.

مسئولیت‌های اعضا

مسئولیت‌های من به عنوان عضو Medi-Cal چیست؟

مهم است که بدانید خدمات کانتی چگونه کار می‌کند تا بتوانید مراقبت‌های مورد نیاز خود را دریافت کنید. همچنین موارد زیر اهمیت دارد:

- طبق برنامه زمانی تعیین شده در جلسات درمانی حاضر شوید. اگر با ارائه دهنده خود برای پیشبرد اهداف برای درمان خود و دنبال کردن آن اهداف همکاری کنید، بهترین نتیجه را کسب می‌کنید. اگر واقعاً مجبور هستید در یک جلسه ملاقات غیبت کنید، حداقل 24 ساعت قبل از زمان تعیین شده با ارائه دهنده خدمات تماس بگیرید و آن را برای روز و ساعت دیگری هماهنگ کنید.
- همیشه هنگام شرکت در درمان، کارت شناسایی مزایای (BIC) Medi-Cal و یک کارت عکس دار رسمی همراه داشته باشید.
- اگر به مترجم شفاهی نیاز دارید قبل از وقت ملاقات به ارائه دهنده خود اطلاع دهید.
- تمامی نگرانی‌های پزشکی خود را با ارائه دهنده‌تان در میان بگذارید. هر چه اطلاعاتی که در مورد نیازهایتان در میان می‌گذارید، کامل‌تر باشد، درمان شما موفق‌تر خواهد بود.
- دقت کنید هر سؤالی دارید از ارائه دهنده خدمات خود پرسید. درک کامل طرح اطلاعاتی که در طول درمان دریافت می‌کنید بسیار مهم است.
- مراحل اقدام برنامه ریزی شده‌ای را که با ارائه دهنده خدمات خود توافق کرده‌اید دنبال کنید.
- اگر در مورد خدمات خود سؤالی دارید یا اگر مشکلی با ارائه دهنده خود دارید که قادر به حل و فصل آن نیستید، با کانتی تماس بگیرید.

- اگر تغییری در اطلاعات شخصی شما رخ داده به ارائه‌دهنده و کانتی خود اطلاع دهید. این اطلاعات عبارتند از آدرس، شماره تلفن و هر اطلاعات پزشکی دیگری مربوط به شما که بتواند بر توانایی شما در مشارکت در جلسات درمانی اثر بگذارد.
- با کارمندانی که درمان شما را ارائه می‌کنند با احترام و ادب رفتار کنید.
- اگر به تقلب یا خطاکاری شک کردید، آن را گزارش دهید:
- اداره خدمات مراقبت‌های سلامتی از هر کسی که به تقلب، زیاده روی یا سوءاستفاده از Medi-Cal شک کند درخواست می‌کند با DHCS Medi-Cal Fraud به شماره **1-800-822-6222** تماس بگیرد.
- اگر فکر می‌کنید شرایط اورژانسی وجود دارد، لطفاً برای دریافت کمک فوری با **911** تماس بگیرید.
- این تماس رایگان است و تماس گیرنده می‌تواند ناشناس باقی بماند.
- همچنین می‌توانید تقلب یا سوءاستفاده مشکوک را به ایمیل زیر fraud@dhcs.ca.gov گزارش دهید یا از فرم آنلاین زیر استفاده کنید - <http://www.dhcs.ca.gov/individuals/Pages/StopMedi-CalFraud.aspx>

آیا باید بابت **Medi-Cal** هزینه‌ای پرداخت کنم؟

- بیشتر افراد در **Medi-Cal** مجبور نیستند برای خدمات پزشکی یا رفتاری هزینه‌ای بپردازند. در برخی موارد ممکن است لازم باشد هزینه خدمات پزشکی و/یا سلامت رفتاری را بر اساس میزان پول دریافتی یا درآمد ماهانه بپردازید.
- اگر درآمد شما کمتر از حد تعیین شده **Medi-Cal** برای خانواده شما باشد، لازم نیست بابت خدمات پزشکی و سلامت رفتاری هزینه‌ای بپردازید.
 - اگر درآمد شما بیشتر از حد تعیین شده **Medi-Cal** برای خانواده شما باشد، لازم است مبلغی را بابت خدمات پزشکی و سلامت رفتاری خود بپردازید. مبلغی که پرداخت می‌کنید «سهم هزینه» شما نامیده می‌شود. هنگامی که «سهم هزینه» خود را پرداخت کردید، **Medi-Cal** مابقی صورتحساب خدمات پزشکی تحت پوشش آن ماه را می‌پردازد. در ماه‌هایی که هزینه‌های درمانی ندارید، نیازی به پرداخت هزینه ندارید.
 - ممکن است برای هر درمان تحت **Medi-Cal** لازم باشد «فرانشیز» پرداخت کنید. 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.
 - ارائه دهنده شما به شما اطلاع می‌دهد که آیا نیاز به پرداخت فرانشیز دارید یا خیر.

اطلاعیه عدم تبعیض

تبعیض خلاف قانون است. اداره خدمات سلامت رفتاری کانتی سانتا کلارا (BHSD) از قانون حقوق ایالتی و فدرال پیروی می‌کند. اداره خدمات سلامت رفتاری کانتی سانتا کلارا به طور غیرقانونی تبعیض قائل نمی‌شود، افراد را مستثنی نمی‌کند، یا به دلیل جنسیت، نژاد، رنگ پوست، مذهب، اصل و نسب، ملیت، هویت گروه قومی، سن، معلولیت ذهنی، ناتوانی جسمی، وضعیت پزشکی، اطلاعات ژنتیکی، وضعیت تأهل، جنس، هویت جنسی، یا گرایش جنسی با افراد به طور متفاوت رفتار نمی‌کند.

اداره خدمات سلامت رفتاری کانتی سانتا کلارا موارد زیر را ارائه می‌دهد:

- کمک و خدمات رایگان را به افراد دارای معلولیت برای کمک به آنها جهت برقرار ارتباط بهتر، از جمله:
 - مترجمان مجرب زبان اشاره
 - اطلاعات مکتوب در سایر قالب‌ها (چاپ درشت، بریل، صوتی یا قالب‌های الکترونیکی قابل دسترسی)
- خدمات زبانی رایگان به افرادی که زبان اصلی آنها انگلیسی نیست، مانند:
 - مترجمان مجرب
 - اطلاعات کتبی به سایر زبان‌ها

اگر به این خدمات نیاز دارید، با کانتی به صورت 24 ساعته و 7 روز هفته به شماره 1-800-704-0900 تماس بگیرید. یا اگر نمی‌توانید به خوبی بشنوید یا صحبت کنید، لطفاً با 1-800-855-7100 TTY: یا 711 تماس بگیرید. در صورت درخواست، می‌توانیم این سند را به خط بریل، چاپ درشت، صوتی یا سایر قالب‌های الکترونیکی قابل دسترسی در اختیار شما قرار دهیم.

نحوه ثبت شکایت

اگر فکر می‌کنید که BHSD کانتی سانتا کلارا در ارائه این خدمات کوتاهی کرده است یا شما را بر اساس جنسیت، نژاد، رنگ پوست، مذهب، تبار، تابعیت، هویت گروه قومی، سن، معلولیت ذهنی، معلولیت جسمی، بیماری، اطلاعات ژنتیکی، وضعیت تأهل، جنس، هویت جنسی یا گرایش جنسی مشمول تبعیض کرده است، می‌توانید شکایت خود را نزد بخش تضمین کیفیت (BHSD Quality Assurance) طرح کنید. می‌توانید شکایت خود را تلفنی، کتبی، حضوری یا الکترونیکی ثبت کنید:

- **تلفنی:** تماس با BHSO، 24 ساعته، 7 روز هفته از طریق شماره 1-800-704-0900. یا اگر نمی‌توانید به خوبی بشنوید یا صحبت کنید، لطفاً با TTY: 1-800-855-7100 یا 711 تماس بگیرید.

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

County of Santa Clara
BHSO Quality Assurance
P.O. Box 28504
San Jose, CA 95159

- **حضور:** به مطب پزشک خود یا یک کلینیک BHSO مراجعه کنید و بگویید می‌خواهید یک شکایت ثبت کنید.

- **الکترونیکی:** از وبسایت BHSO به آدرس <https://bhsd.santaclaracounty.gov/home> دیدن کنید

اداره حقوق مدنی (OFFICE OF CIVIL RIGHTS) – سازمان خدمات بهداشتی درمانی کالیفرنیا
(CALIFORNIA DEPARTMENT OF HEALTH CARE SERVICES)

همچنین می‌توانید شکایت حقوق مدنی را نزد California Department of Health Care Services, Office of Civil Rights به صورت تلفنی، کتبی یا الکترونیکی مطرح کنید:

- **تلفنی:** با شماره 916-440-7370 تماس بگیرید اگر نمی‌توانید خوب بشنوید یا صحبت کنید، لطفاً با 711 (California State Relay) [خدمات رله کالیفرنیا] تماس بگیرید.

- **کتبی:** یک فرم شکایت تکمیل کرده یا به آدرس زیر نامه 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>

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

اداره حقوق مدنی (OFFICE OF CIVIL RIGHTS) – وزارت بهداشت و خدمات انسانی ایالات متحده (U.S.)
(DEPARTMENT OF HEALTH AND HUMAN SERVICES)

اگر فکر می‌کنید که بر اساس نژاد، رنگ پوست، ملیت، سن، معلولیت یا جنسیت مورد تبعیض قرار گرفته‌اید، می‌توانید شکایت حقوق مدنی را نزد سازمان سلامت و خدمات انسانی ایالات متحده، دفتر حقوق مدنی به صورت تلفنی، کتبی یا الکترونیکی ارائه دهید:

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

• کتبی: یک فرم شکایت تکمیل کنید یا به آدرس زیر نامه 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 آدرس زیر در دسترس هستند

<http://www.hhs.gov/ocr/office/file/index.html>.

• الکترونیکی: از درگاه شکایت **Office for Civil Rights** به آدرس <https://ocrportal.hhs.gov/ocr/portal/lobby.jsf> دیدن کنید