



Округ Санта-Клара Руководство участника плана по охране поведенческого здоровья

Специализированные услуги по охране психического здоровья и система оказания услуг по лечению аддиктивных расстройств по программе Medi-Cal

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

Круглосуточно, без выходных, включая праздничные дни

Дата вступления в силу: 1 января 2025 года¹

¹ Данное руководство должно предлагаться в момент первого обращения участника плана за услугами .



COUNTY OF SANTA CLARA
Behavioral Health Services
Supporting Wellness and Recovery

ЛОКАЛИЗОВАННЫЕ ПОДЗАГОЛОВКИ

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 بريد 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 ឬឯកសារសរសេរជាអក្សរពុម្ពធំ 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: ຖ້າທ່ານຕ້ອງການຄວາມຊ່ວຍເຫຼືອໃນພາສາຂອງທ່ານໃຫ້ໃຫ້ເທທາເບີ 1-800-704-0900 (TTY: 711). ຍັງມີຄວາມຊ່ວຍເຫຼືອແລະການບໍລິການສໍາລັບຄົນພິການ ເຊັ່ນເອກະສານທີ່ເປັນອັກສອນນູນແລະມິໄຕພິມໃຫຍ່ ໃຫ້ໃຫ້ເທທາເບີ 1-800-704-0900 (TTY: 711). ການບໍລິການເຫຼົ່ານີ້ບໍ່ຕ້ອງເສຍຄ່າໃຊ້ຈ່າຍໃດໆ.

Mien Tagline (Mien)

LONGC HNYOUV JANGX LONGX OC: Beiv taux meih qiex 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 hlou 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.

СОДЕРЖАНИЕ

ДРУГИЕ ЯЗЫКИ И ФОРМАТЫ	6
КОНТАКТНАЯ ИНФОРМАЦИЯ ОКРУГА	8
НАЗНАЧЕНИЕ НАСТОЯЩЕГО РУКОВОДСТВА.....	9
ИНФОРМАЦИЯ ОБ УСЛУГАХ ПО ОХРАНЕ ПОВЕДЕНЧЕСКОГО ЗДОРОВЬЯ....	10
ДОСТУП К УСЛУГАМ ПО ОХРАНЕ ПОВЕДЕНЧЕСКОГО ЗДОРОВЬЯ	14
ВЫБОР СПЕЦИАЛИСТА.....	24
ВАШЕ ПРАВО НА ДОСТУП К МЕДИЦИНСКОЙ ДОКУМЕНТАЦИИ ПО ВОССТАНОВЛЕНИЮ ПОВЕДЕНЧЕСКОГО ЗДОРОВЬЯ И ИНФОРМАЦИИ ИЗ СПИСКА СПЕЦИАЛИСТОВ С ПОМОЩЬЮ СМАРТ-УСТРОЙСТВ	27
ОБЪЕМ УСЛУГ	28
УСЛУГИ, ОКАЗЫВАЕМЫЕ ПО ТЕЛЕФОНУ ИЛИ В ФОРМАТЕ ТЕЛЕМЕДИЦИНЫ	50
ПРОЦЕДУРА РАЗРЕШЕНИЯ ПРОБЛЕМ: ПОДАЧА ЖАЛОБЫ, ХОДАТАЙСТВО О ПЕРЕСМОТРЕ РЕШЕНИЯ ИЛИ ЗАПРОС ОБЪЕКТИВНОГО РАЗБИРАТЕЛЬСТВА НА УРОВНЕ ШТАТА	51
ЗАБЛАГОВРЕМЕННОЕ РАСПОРЯЖЕНИЕ.....	66
ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ.....	68
УВЕДОМЛЕНИЕ О НЕДИСКРИМИНАЦИИ	80

ДРУГИЕ ЯЗЫКИ И ФОРМАТЫ

Другие языки

Если вам нужна помощь на вашем языке, позвоните по телефону 1-800-704-0900 (TTY: 711). Кроме того, оказывается помощь и услуги лицам с ограниченными возможностями (например, предоставляются документы со шрифтом Брайля и крупным шрифтом). Звоните по телефону 1-800-704-0900 (TTY: 711). Эти услуги предоставляются бесплатно.

Другие форматы

Вы можете получить эту информацию в других форматах, например, со шрифтом Брайля, 20 с крупным шрифтом, в виде аудиозаписи , а также в доступных электронных форматах бесплатно. Позвоните по номеру телефона округа , указанному на обложке данного руководства (TTY: 711). Звонок бесплатный.

Услуги устных переводчиков

Округ предоставляет услуги устного перевода квалифицированными переводчиками круглосуточно и бесплатно. Вам не нужно привлекать в качестве

переводчика члена семьи или знакомых. Мы выступаем против привлечения в качестве переводчиков несовершеннолетних при отсутствии крайней необходимости. Услуги по устному, письменному переводу и разъяснению культурных аспектов предоставляются бесплатно. Помощь доступна круглосуточно, без выходных. Для помощи переводчика или получения данного руководства на другом языке, позвоните по телефону округа, указанному на обложке данного руководства (ТТУ: 711). Звонок бесплатный.

КОНТАКТНАЯ ИНФОРМАЦИЯ ОКРУГА

Обращайтесь к нам. Воспользуйтесь приведенной ниже контактной информацией, чтобы получить необходимые услуги.

Телефонная консультационная служба округа Санта-Клара 1-800-704-0900

Веб-сайт округа Санта-Клара <https://bhdp.santaclaracounty.gov/home>

Список специалистов округа Санта-Клара

<https://bhsd.santaclaracounty.gov/behavioral-health-services-provider-directories>

К кому обратиться, если у меня появились мысли о самоубийстве?

Если вы или ваши знакомые оказались в кризисной ситуации, позвоните на горячую линию 988 по вопросам профилактики самоубийств и поддержки психического здоровья по номеру **988** или на центральную горячую линию по вопросам профилактики самоубийств по номеру **1-800-273-TALK (8255)**. Чат доступен на сайте <https://988lifeline.org/>

Для доступа к местным программам позвоните на номер линии доступа, указанный выше (работает круглосуточно, без выходных).

НАЗНАЧЕНИЕ НАСТОЯЩЕГО РУКОВОДСТВА

Почему важно ознакомиться с данным руководством?

В вашем округе есть план по охране психического здоровья, в рамках которого предлагаются соответствующие услуги, известные как специализированные услуги по охране психического здоровья. Кроме того, в вашем округе действует Система оказания услуг по лечению аддиктивных расстройств по программе Medi-Cal, в рамках которой предоставляются услуги по лечению алкоголизма и наркомании, известные как «услуги по лечению расстройств, связанных с употреблением психоактивных веществ». Все вместе эти услуги известны как «услуги по охране поведенческого здоровья». Поэтому важно, чтобы у вас была информация обо всех этих услугах, среди которых могут найтись те, что окажутся полезны конкретно вам. В данном руководстве описаны льготы и порядок получения медицинской помощи. В нем вы найдете ответы на многие свои вопросы.

Вы узнаете:

- как получить услуги по охране поведенческого здоровья в вашем округе;
- какие вам доступны льготы;
- что делать, если у вас возникли вопросы или проблемы;
- каковы ваши права и обязанности как жителя своего округа;
- о том, как уточнить информацию о вашем округе, для чего можно обратиться в конец данного руководства.

Если вы пока не намерены ознакомиться с данным руководством, сохраните его для последующего прочтения. Данная книга предназначена для использования вместе с книгой, которую вы получили при регистрации на получение льгот Medi-Cal. Если у вас возникнут вопросы о ваших льготах Medi-Cal, позвоните в округ по телефону, указанному на титульном листе данной книги.

Куда можно обратиться за дополнительной информацией о Medi-Cal?

Посетите веб-сайт Департамента служб здравоохранения

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

чтобы получить дополнительную информацию о Medi-Cal.

ИНФОРМАЦИЯ ОБ УСЛУГАХ ПО ОХРАНЕ ПОВЕДЕНЧЕСКОГО ЗДОРОВЬЯ

Как определить, что вам или кому-то из ваших знакомых нужна помощь?

Многие переживают трудные времена в жизни и могут столкнуться с проблемами психического здоровья либо испытывать трудности в связи с злоупотреблением психоактивных веществ. Важно помнить, что вам могут оказать помощь. Если вы или член вашей семьи имеете право на пользование услугами по программе Medi-Cal и нуждаетесь в услугах по охране поведенческого здоровья, позвоните по круглосуточной линии доступа, указанной на обложке данного руководства. Отдел обслуживания участников плана регулируемого медицинского обслуживания также может помочь вам связаться с округом, если будет установлено, что вам или члену вашей семьи нужны услуги по охране поведенческого здоровья, которые не относятся к его компетенции. В вашем округе помогут вам подобрать нужного врача-специалиста.

Приведенный ниже список поможет вам определить, нужна ли вам или членам вашей семьи помощь. Если возникает или длительное время сохраняется более одного симптома, это может быть признаком более серьезной проблемы, требующей помощи специалистов. Помощь может понадобиться, например, при следующих типичных симптомах, указывающих на психическое расстройство или злоупотребление психоактивными веществами:

Мысли и чувства

- Сильные изменения настроения без явной причины, например:
 - повышенное беспокойство, тревога или страх;
 - крайняя степень огорчения или угнетенность;
 - переоценка своих возможностей, витание «в облаках»;
 - переменчивость настроения или продолжительное недовольство;
- Мысли о самоубийстве
- Постоянная озабоченность тем, как раздобыть и употребить алкоголь или наркотики
- Проблемы с концентрацией внимания, памятью или логическим

мышлением и речью, которые трудно объяснить

- Нарушение слуха, зрения или чувственного восприятия, которое трудно объяснить или которое, по мнению большинства людей, не существует

Организм

- Множество труднообъяснимых физических проблемы, например:
 - головные боли;
 - боли в животе;
 - слишком долгий или слишком короткий сон;
 - ненасытность пищей или недостаточное употребление продуктов питания;
 - неспособность внятно изъясняться;
- Небрежность в отношении внешнего вида или повышенная озабоченность своей внешностью, например:
 - внезапная потеря или набор веса;
 - покраснение глаз и необычное увеличение зрачков;
 - странные запахи, исходящие изо рта, от тела или одежды.

Поведение

- Последствия поведения, связанные с изменениями в психическом здоровье или употреблением алкоголя или наркотиков, например:
 - проблемы на работе или в школе;
 - проблемы в отношениях с людьми, включая семью и знакомых;
 - забывчивость в отношении принятых на себя обязательств;
 - неспособность осуществлять обычную повседневную деятельность;
- Избегание друзей, семьи или общественных мероприятий
- Скрытность или тайная потребность в деньгах
- Привлечение к юридической ответственности из-за изменений в психическом здоровье либо употребления алкоголя или наркотиков.

Участники плана в возрасте до 21 года

Как узнать, что ребенок или подросток нуждается в помощи?

Вы можете связаться со своим округом или отделом обслуживания участников плана регулируемого медицинского обслуживания для проведения скрининга и оценки состояния вашего ребенка или подростка, если вы считаете, что у него есть признаки поведенческого расстройства. Если ваш ребенок или подросток имеет право на обслуживание по плану Medi-Cal и скрининг или оценка покажут, что ему необходимы услуги по охране поведенческого здоровья, округ организует для вашего ребенка или подростка оказание услуг по охране поведенческого здоровья. Ваш отдел обслуживания участников плана регулируемого обслуживания также может помочь вам связаться с округом, если окажется, что вашему ребенку или подростку требуются услуги по охране психического здоровья, которые не включены в его план. Кроме того, предлагаются услуги для родителей, испытывающих стресс при выполнении своих родительских обязанностей.

Несовершеннолетним в возрасте 12 лет и старше может не требоваться согласие родителей для получения амбулаторных услуг по охране психического здоровья или услуг приюта, если лечащий специалист считает несовершеннолетнего достаточно взрослым для самостоятельного получения услуг по охране поведенческого здоровья или услуг приюта. Несовершеннолетним в возрасте 12 лет и старше не требуется согласие родителей на получение медицинской помощи и консультаций для лечения расстройства, связанного с употреблением психоактивных веществ. Участие родителей или опекунов необходимо, если только лечащий специалист не решит, что их участие будет неуместным после консультации с самим несовершеннолетним.

Приведенный ниже список поможет вам решить, нужна ли помощь вашему ребенку или подростку. При присутствии более одного симптома или его сохранении в течение длительного времени существует вероятность того, что у вашего ребенка или подростка более серьезная проблема, требующая помощи специалистов. В частности, следует обратить внимание на следующее:

- чтобы удерживать внимание или успокоиться, требуется много усилий, что сопряжено с физической опасностью или проблемами в школе;
- сильная озабоченность или страхи, которые мешают повседневной деятельности;
- необоснованный внезапный подавляющий страх, иногда с учащенным сердечным ритмом или дыханием;
- мрачное настроение или отказ от общения на протяжении двух или более недель, в результате чего заброшены повседневные дела;
- сильные перепады настроения, которые приводят к проблемам во взаимоотношениях;
- сильные изменения в поведении;
- отказ от еды, страдание рвотой или прием лекарственных средств, вызывающий похудение;
- регулярное употребление алкоголя или наркотиков;
- напряженное, неконтролируемое поведение, которое может привести к телесным повреждениям как самому ребенку, так и окружающим;
- серьезное намерение или попытки навредить себе или совершить самоубийство;
- неоднократное участие в драках, применение оружия либо серьезное намерение нанести телесные повреждения кому-либо.

ДОСТУП К УСЛУГАМ ПО ОХРАНЕ ПОВЕДЕНЧЕСКОГО ЗДОРОВЬЯ

Как получить услуги по охране поведенческого здоровья?

Если вы считаете, что нуждаетесь в услугах по охране поведенческого здоровья, таких как психиатрические услуги и/или услуги по лечению наркологических расстройств, вы можете позвонить в свой округ по телефону, указанному на обложке данного руководства. Обратившись в округ, вы пройдете обследование и будете записаны на прием для оценки вашего состояния.

Вы также можете обратиться за услугами по охране поведенческого здоровья в отдел обслуживания участников плана регулируемого медицинского обслуживания, если вы являетесь его участником. Если этот отдел определит, что вы соответствуете критериям доступа к услугам по охране поведенческого здоровья, то он поможет вам пройти оценку для получения услуг по охране поведенческого здоровья в вашем округе. Куда бы вы не обратились, вы все равно получите нужные услуги по охране поведенческого здоровья. Возможно, вы даже сможете воспользоваться услугами по охране поведенческого здоровья в рамках своего плана регулируемого медицинского обслуживания в дополнение к услугам по охране поведенческого здоровья, которые вам предоставляет округ. Вы можете получить доступ к этим услугам через своего лечащего специалиста по охране поведенческого здоровья, если он решит, что они подходят вам с клинической точки зрения. Главное, чтобы эти оказание этих услуг координировалось и они не дублировали друг друга.

Кроме того, помните о следующем:

- для получения услуг по охране поведенческого здоровья в округ вас может направить другое лицо или организация, в том числе ваш терапевт/врач, школа, член семьи, опекун, отдел обслуживания участников плана регулируемого медицинского обслуживания или другие агентства округа. Обычно вашему врачу или отделу обслуживания требуется ваше согласие или разрешение родителя или опекуна ребенка, чтобы направить вас

непосредственно в округ, за исключением экстренных случаев;

- ваш округ не может отказать вам в первичном обследовании для определения соответствия критериям получения услуг по охране поведенческого здоровья;
- услуги по охране поведенческого здоровья могут предоставляться округом или другими поставщиками услуг, с которыми округ заключает контракты (например, клиниками, лечебными центрами, общественными организациями или отдельными врачами-специалистами).

Где можно получить услуги по охране поведенческого здоровья?

Вы можете получить услуги по охране поведенческого здоровья в округе, в котором вы проживаете, а при необходимости — и за его пределами. В каждом округе есть службы охраны поведенческого здоровья для детей, молодежи, взрослых и пожилых людей. Если вам еще не исполнился 21 год, вы имеете право на дополнительное покрытие и льготы по программе раннего и периодического скрининга, диагностики и лечения. Более подробную информацию см. в разделе «Ранний и периодический скрининг, диагностика и лечение» данного руководства.

Ваш округ поможет вам найти подходящего поставщика услуг. Такой рекомендуемый поставщик должен находиться ближе всего к вашему дому или в пределах доступности, говоря о затрачиваемом времени или расстоянии до него.

Когда можно получить услуги по охране поведенческого здоровья?

При назначении вам услуг округ должен соблюдать нормы времени для записи на прием. Чтобы вы воспользовались услугами по охране психического здоровья округ должен предложить вам возможность записаться на прием:

- в течение 10 рабочих дней с момента вашего несрочного запроса на обслуживание в рамках плана по охране психического здоровья;
- в течение 48 часов, если вы запрашиваете услуги в случае расстройства, требующего срочного вмешательства;
- в течение 15 рабочих дней с момента вашего несрочного запроса на

прием у психиатра; и

- в течение 10 рабочих дней с момента предварительной записи на несрочный контрольный прием у врача при длительном расстройстве.

Для предоставления услуг по лечению расстройств, связанных с употреблением психоактивных веществ, округ должен предложить вам возможность записаться на прием:

- в течение 10 рабочих дней со дня вашего несрочного обращения с просьбой о предоставлении услуг специалиста по лечению расстройств, связанных с употреблением психоактивных веществ, в амбулаторных условиях и условиях интенсивного амбулаторного лечения;
- в течение 3 рабочих дней со дня вашего запроса услуг по Программе лечения зависимостей;
- последующий несрочный прием у врача в течение 10 дней, если вы проходите курс лечения в связи с сохранением расстройства, связанного с употреблением психоактивных веществ, за исключением определенных случаев, определяемых вашим лечащим врачом.

Однако эти сроки могут быть увеличены, если ваш врач определит, что более длительное ожидание целесообразно с медицинской точки зрения и не вредит вашему здоровью. Если вам сообщили, что вы включены в список ожидания, но вы считаете, что такой срок вредит вашему здоровью, свяжитесь со своим округом по телефону, указанному на обложке данного руководства. Вы имеете право подать жалобу при неполучении своевременной помощи. Дополнительную информацию о подаче жалобы см. в разделе «Процедура рассмотрения жалоб» данного руководства.

Что такое услуги экстренной помощи?

Услуги экстренной помощи оказываются участникам планов, у которых возникает непредвиденное расстройство, включая угрожающее психическое состояние здоровья. Угрожающее состояние здоровья характеризуется настолько острыми

симптомами (включая возможную сильную боль), что обычный человек может обоснованно ожидать, что в любой момент может произойти следующее:

- серьезное нарушение здоровья человека (или еще нерожденного ребенка);
- серьезное нарушение работы организма;
- серьезное повреждение любого органа или части тела.

Угрожающее состояние здоровья, требующее вмешательства психиатров, возникает тогда, когда обычный человек думает, что кто-то:

- представляет в данный момент опасность для него или другого человека в связи с нарушением психического здоровья или подозрением на такое нарушение;
- не способен удовлетворять базовые потребности, такие как еда, одежда или кров, из-за психического расстройства или подозрения на него;

Оказание услуг экстренной помощи предусмотрено круглосуточно и без выходных для участников программы Medi-Cal. Для получения услуг экстренной помощи предварительное разрешение не требуется. Программа Medi-Cal включает в себя требующие срочного вмешательства состояния независимо от того, вызваны ли они нарушением физического или психического здоровья (мыслей, чувств, поведения, которые являются источником дистресса и/или дисфункции по отношению к себе или окружающим). Если вы зарегистрированы в Medi-Cal, вам не будет выставлен счет на оплату за посещение отделения неотложной помощи, даже если окажется, что экстренное вмешательство не потребовалось. Если вы считаете, что у вас чрезвычайная ситуация, позвоните по телефону **911** или обратитесь за помощью в любую больницу или другое учреждение.

Кто решает, какие услуги мне будут предоставляться?

В решении вопроса о том, какие услуги вам необходимо предоставить, участвуете вы, ваш лечащий врач и округ. Специалист по поведенческому здоровью обсудит с вами, какие услуги вам необходимы.

Чтобы обратиться за помощью, вам не обязательно знать, есть ли у вас диагноз «нарушение поведенческого здоровья» или конкретное поведенческое расстройство. Вы сможете получать некоторые услуги, не дожидаясь, пока ваш врач завершит оценку вашего состояния.

Если вам еще не исполнился 21 год, вы также можете получить доступ к услугам по охране поведенческого здоровья, если ваше состояние связано с травмой, участием в системе социального обеспечения детей, привлечением к ответственности органами ювенальной юстиции или бездомностью. Кроме того, если вам не исполнился 21 год, округ должен предоставить необходимые с медицинской точки зрения услуги, чтобы помочь вам справиться с расстройством поведенческого характера. Необходимыми с медицинской точки зрения услугами являются такие услуги, при которых достигается поддерживающее действие, улучшается состояние или повышается переносимость при расстройстве поведенческого здоровья.

Для получения некоторых услуг может потребоваться предварительное разрешение округа. К услугам, требующим предварительного разрешения, относятся интенсивная терапия на дому, интенсивная терапия с дневным пребыванием, реабилитация с дневным пребыванием, поведенческая психотерапия, психотерапия в патронатной семье и стационарные услуги по лечению расстройств вследствие употребления психоактивных веществ. Вы можете обратиться в округ за дополнительной информацией о процедуре получения предварительного разрешения. Позвоните в свой округ по телефону, указанному на обложке данного руководства, чтобы получить дополнительную информацию.

Выдача разрешения в округе должна проводиться в определенные сроки.

- Для получения разрешения на лечение расстройств, связанных с употреблением психоактивных веществ, в обычном порядке в округе должно быть принято решение по запросу вашего лечащего врача в течение 14

календарных дней.

- Если вы или ваш лечащий врач попросите, или если в округе решат, что в ваших интересах получить дополнительную информацию от вашего лечащего врача, сроки могут быть продлены еще на 14 календарных дней. Примером того, когда продление срока может быть в ваших интересах, может служить ситуация, когда в округе считают, что можно одобрить запрос вашего лечащего врача на получение разрешения, при наличии дополнительной информации от вашего лечащего врача, без которой пришлось бы отклонить запрос. Если в округе продлят сроки, то вы получите оттуда письменное уведомление о таком продлении.
- Для получения предварительного разрешения на оказание услуг по охране психического здоровья в обычном порядке на основе запроса вашего лечащего врача в округе должны вынести решение в сроки, допускаемые вашим состоянием, но не позднее чем через пять (5 рабочих дней с момента получения округом такого запроса).
 - Например, если соблюдение обычных сроков может поставить под серьезную угрозу вашу жизнь, здоровье или способность достигать, поддерживать или восстанавливать максимальную активность и работоспособность, округ должен ускорить принятие решения о выдаче разрешения и предоставить уведомление, учитывая сроки, определяемые состоянием вашего здоровья, не позднее чем через 72 часа после получения запроса на обслуживание. Округ может продлить этот срок еще на 14 календарных дней после получения запроса, если вы или ваш лечащий врач попросите о продлении или округ представит обоснование того, что продление срока отвечает вашим интересам.

В обоих случаях, если округ продлит срок рассмотрения запроса на получение разрешения от лечащего врача, он направит вам письменное уведомление о продлении. Если округ не примет решение в указанные сроки или откажет в

запрашиваемых услугах, отсрочит их предоставление, сократит их объем или прекратит их оказание, он должен будет отправить вам уведомление о фактах неблагоприятных условий предоставления услуг, указывая, соответственно, на отказ, задержку, сокращение объема или прекращение оказания услуг, а также на ваше право на ходатайство о пересмотре этого решения, предоставив для этого необходимую информацию.

Вы можете обратиться в округ за дополнительной информацией о процедуре получения разрешения.

Если вы не согласны с решением округа по процедуре выдачи разрешения, вы можете обратиться с ходатайством о пересмотре решения. Более подробную информацию вы найдете в разделе «Разрешение проблем» данного руководства.

Что такое необходимость с медицинской точки зрения?

Услуги, которые вы получаете, должны быть необходимы с медицинской точки зрения и соответствовать клиническим показаниям для лечения вашего расстройства. Для участников планов в возрасте 21 года и старше услуга является необходимой с медицинской точки зрения, если она обоснована и необходима для защиты вашей жизни, профилактики серьезного заболевания или инвалидности, либо для облегчения сильной боли.

Для участников плана в возрасте до 21 года услуга считается необходимой с медицинской точки зрения, если благодаря ему достигается корректирующее, поддерживающее действие, улучшается состояние или повышается переносимость при расстройстве поведенческого здоровья. Необходимыми с медицинской точки зрения услугами являются такие услуги, при которых достигается поддерживающее действие, улучшается состояние или повышается переносимость при расстройстве поведенческого здоровья. Они включены в план как услуги по раннему и периодическому скринингу, диагностике и лечению.

Как воспользоваться другими услугами по охране психического здоровья, которые не охвачены действующим в округе планом?

Если вы зарегистрированы в плане регулируемого медицинского обслуживания, то вам доступны следующие виды амбулаторной психотерапевтической помощи в рамках плана регулируемого медицинского обслуживания:

- оценка состояния психического здоровья и лечение, включая индивидуальную, групповую и семейную терапию;
- психологическое и нейропсихологическое тестирование при наличии клинических показаний для оценки психического расстройства;
- амбулаторное обслуживание для контроля за рецептурными препаратами;
- психиатрическая консультация.

Чтобы получить одну из вышеперечисленных услуг, позвоните непосредственно в свой отдел обслуживания участников плана регулируемого медицинского обслуживания. Если вы не зарегистрированы в таком отделе, вы можете получить эти услуги у отдельных врачей-специалистов и в клиниках, принимающих Medi-Cal. Округ может помочь вам найти такого специалиста или клинику.

Любые аптеки, принимающие Medi-Cal, отпускают по рецептам лекарства для лечения психических расстройств. Важно знать, что большинство лекарств, отпускаемых аптеками по рецепту, которые называются Medi-Cal Rx, покрываются программой Medi-Cal «Плата за обслуживание», а не вашим планом регулируемого медицинского обслуживания.

Какие еще услуги по лечению расстройств, связанных с употреблением психоактивных веществ, доступны в планах регулируемого медицинского обслуживания или в рамках программы Medi-Cal «Плата за обслуживание»?

Отделы обслуживания участников планов регулируемого медицинского обслуживания должны предоставлять покрываемые страховкой услуги по лечению наркологических расстройств в учреждениях первичной медицинской помощи, а также скрининг на табак, алкоголь и запрещенные наркотики. В рамках этих планов

также должны покрываться услуги по лечению расстройств, связанных с употреблением психоактивных веществ, для беременных, а также скрининг на употребление алкоголя и наркотиков, оценку состояния пациента, кратковременные вмешательства и направление в соответствующее лечебное учреждение для участников плана в возрасте 11 лет и старше. Кроме того, эти отделы должны предоставлять услуги, или организовывать их оказание, по медикаментозному лечению зависимости (также известному как медикаментозная помощь), оказываемому в первичном звене, стационаре, отделениях неотложной помощи и других медицинских учреждениях, заключивших соответствующие контракты. Упомянутые отделы также должны оказывать услуги экстренной медицинской помощи, необходимые для стабилизации состояния участников плана, включая добровольную детоксикацию в стационаре.

Как получить другие услуги Medi-Cal (первичную помощь/Medi-Cal)?

Если вы зарегистрированы в плане регулируемого медицинского обслуживания, округ обязан подобрать для вас нужного специалиста. Если же вы в нем не зарегистрированы и пользуетесь т. н. обычным набором услуг по программе Medi-Cal, который называется Medi-Cal «Плата за обслуживание», то вы можете обращаться к любому специалисту, который принимает Medi-Cal. Важно сообщить специалисту о наличии у вас Medi-Cal до того, как вам окажут услуги. В противном случае вам могут выставить счет за эти услуги. Для получения услуг в области планирования семьи вы можете обращаться к специалистам помимо плана регулируемого медицинского обслуживания.

Зачем мне может понадобиться госпитализация в психиатрическую больницу?

Вас могут госпитализировать при психическом расстройстве или его признаках, которые не поддаются эффективному лечению при базовом объеме услуг, а также потому, что из-за психического расстройства или его признаков:

- вы представляете опасность для себя, окружающих или объектов собственности;

- вы не в состоянии позаботиться о себе, чтобы добыть пищу, одежду или найти себе жилье;
- вы представляете серьезный риск для вашего физического здоровья;
- недавно у вас значительно ухудшилась способность к осуществлению осознанных действий в результате психического расстройства;
- вы нуждаетесь в психиатрическом обследовании, медикаментозном лечении или другом лечении, которое может быть предоставлено только в больнице.

ВЫБОР СПЕЦИАЛИСТА

Как найти подходящего специалиста, который смог бы оказать услуги по охране психического здоровья?

Ваш округ обязан публиковать в Интернете актуальный список поставщиков услуг. Ссылку на такой список можно найти в разделе «Контакты округа» данного руководства. В списке содержится информация о местонахождении упомянутых специалистов, предоставляемых ими услугах и другая информация, которая поможет вам получить доступ к лечению, включая информацию о предоставляемых ими услугах, касающихся культурных аспектов.

Если у вас есть вопросы о действующих поставщиках услуг или вы хотите получить обновленный список таких специалистов, посетите веб-сайт вашего округа или воспользуйтесь номером телефона, указанным на обложке данного руководства. Можно обратиться с просьбой получить такой список в письменном виде или по почте.

Примечание: Округ может наложить некоторые ограничения на ваш выбор поставщиков услуг. Если вы только начинаете получать услуги по охране психического здоровья, можно попросить, чтобы ваш округ сначала предложил вам по крайней мере выбрать кого-либо из двух поставщиков услуг. Округ также обязан разрешить вам сменить поставщика услуг. Если вы попросите сменить поставщика услуг, округ должен будет предоставить вам возможность выбрать по меньшей мере кого-либо из двух поставщиков услуг, если это возможно. Ваш округ отвечает за то, чтобы у вас был своевременный доступ к лечению и чтобы рядом с вами было достаточно специалистов, чтобы вы могли получить предусмотренные планом услуги по охране поведенческого здоровья, если они вам понадобятся.

Иногда поставщики услуг, с которыми округ заключил контракт, решают больше не предоставлять услуги по охране поведенческого здоровья, если они решат больше не заключать контракт с округом или не принимать Medi-Cal. В этом случае округ

должен позаботиться о том, чтобы соответствующее письменное уведомление было получено каждым пациентом, который получал такие услуги от специалистов. Вы должны получить уведомление за 30 календарных дней до даты вступления в силу расторжения контракта или через 15 календарных дней после того, как округ узнает, что поставщик услуг прекращает работу. В этом случае округ должен разрешить вам продолжать получать услуги у поставщика услуг, который покинул округ, если вы и поставщик услуг будут согласны с этим. Это называется «непрерывность медицинской помощи», которая рассмотрена далее.

Примечание: американские индейцы и коренные жители Аляски, которые имеют право на участие в программе Medi-Cal и проживают в округах, принявших участие в системе оказания услуг по лечению аддиктивных расстройств по программе Medi-Cal, также могут получать услуги в этой системе, обращаясь к индейским поставщикам медицинских услуг, сертифицированным по лечению таких расстройств по программе Medi-Cal.

Могу ли я продолжать получать специализированные услуги по охране психического здоровья у своего нынешнего поставщика услуг?

Если вы уже пользуетесь услугами по охране психического здоровья в рамках плана регулируемого медицинского обслуживания, вы можете и дальше обслуживаться у такого поставщика услуг, даже если пользуетесь услугами по охране психического здоровья поставщика услуг по охране психического здоровья, пока такие услуги координируются между поставщиками услуг и сами услуги не повторяются.

Кроме того, если вы уже получаете услуги в рамках другого плана по охране психического здоровья, плана регулируемого обслуживания или отдельного специалиста, работающего по программе Medi-Cal, можно запросить «непрерывность медицинской помощи», чтобы остаться у своего нынешнего поставщика услуг на срок до 12 месяцев. Вы можете запросить непрерывность медицинской помощи, если вам необходимо остаться у своего нынешнего

поставщика услуг для продолжения лечения или если переход к другому поставщику услуг нанесет серьезный вред вашему психическому здоровью. Ваш запрос на непрерывность медицинской помощи может быть удовлетворен, если верно следующее:

- у вас налаженные отношения с запрашиваемым поставщиком услуг и он доступен в течение последних 12 месяцев;
- вам необходимо остаться у своего нынешнего врача, чтобы продолжить лечение и не допустить серьезного ухудшения здоровья участника плана или снизить риск госпитализации или помещения в стационар;
- поставщик услуг отвечает требованиям Medi-Cal и допущен к участию в этой программе;
- поставщик услуг соглашается с требованиями отдела обслуживания участников плана регулируемого медицинского обслуживания по найму и оплате услуг; и
- поставщик услуг предоставляет соответствующую документацию округу относительно вашей потребности в услугах.

Могу ли я продолжать получать услуги по лечению расстройств, связанных с употреблением психоактивных веществ, у своего нынешнего поставщика услуг?

Вы можете попросить сохранить на некоторое время своего поставщика услуг, не входящего в сеть поставщиков услуг, если:

- вы поддерживаете постоянные отношения с таким поставщиком услуг, к которому обращаетесь, и посещали его до даты перехода в округ с система оказания услуг по лечению аддиктивных расстройств по программе Medi-Cal;
- вам необходимо остаться у своего нынешнего врача, чтобы продолжить лечение и не допустить серьезного ухудшения здоровья участника плана или снизить риск госпитализации или помещения в стационар.

ВАШЕ ПРАВО НА ДОСТУП К МЕДИЦИНСКОЙ ДОКУМЕНТАЦИИ ПО ВОССТАНОВЛЕНИЮ ПОВЕДЕНЧЕСКОГО ЗДОРОВЬЯ И ИНФОРМАЦИИ ИЗ СПИСКА СПЕЦИАЛИСТОВ С ПОМОЩЬЮ СМАРТ-УСТРОЙСТВ

Вы можете получить доступ к своим записям о состоянии поведенческого здоровья и/или найти поставщика услуг с помощью приложения, загруженного на компьютер, смарт-планшет или мобильное устройство. Информацию, которую следует принять во внимание перед выбором приложения для получения информации таким способом, можно найти на веб-сайте вашего округа, указанном в разделе «Контакты округа» данного руководства.

ОБЪЕМ УСЛУГ

Если вы отвечаете критериям доступа к услугам по охране поведенческого здоровья, вам доступны следующие услуги с учетом ваших потребностей. Ваш лечащий врач вместе с вами подберет конкретное обслуживание, которое лучше всего вам подойдет.

Специализированные услуги по охране психического здоровья

Услуги по охране психического здоровья

- Услуги по охране психического здоровья — это индивидуальные, групповые или семейные терапевтические услуги, которые помогают пациентам с психическими расстройствами вырабатывать умения справляться с повседневными задачами. В эти услуги также включается работа поставщика услуг над повышением эффективности таких услуг для пациента. Сюда относится: контроль за адекватностью и эффективностью услуг, планирование терапии для определения целей вашей терапии и конкретных оказываемых услуг; и привлечение «дополнительных ресурсов» — работа с членами семьи и значимыми для вас людьми (если вы дадите разрешение), чтобы помочь вам улучшить или поддержать ваши способности осуществлять основные компоненты повседневной жизни.
- Услуги по охране психического здоровья могут предоставляться в клинике или кабинете врача, у вас дома или в другом общедоступном месте, по телефону или в формате телемедицины (только аудиосвязь или видеосвязь). Округ и лечащий врач вместе с вами определяют частоту предоставления услуг/приемов.

Услуги по лекарственному обеспечению

- Эти услуги включают в себя назначение, прием, выдачу и контроль приема препаратов, назначаемых при психических заболеваниях. Ваш врач также может обучить вас приему таких препаратов. Эти услуги могут предоставляться в клинике, кабинете врача, у вас дома, в общедоступном

месте, по телефону или в формате телемедицины (только аудиосвязь или видеосвязь).

Целенаправленное ведение конкретного случая

- Данная услуга помогает участникам плана воспользоваться медицинскими и образовательными услугами, социальной помощью, помощью в привитии простейших трудовых и профессиональных навыков, в реабилитации или другой помощью, предоставляемой общественными организациями. Они предназначены для пациентов с психическим расстройством, которым бывает трудно самостоятельно воспользоваться такими услугами. К целенаправленному ведению конкретного случая, помимо прочего, относится следующее:
 - разработка плана;
 - обсуждение, координация и направление к специалистам;
 - контроль за предоставлением услуг пациенту для обеспечения доступности услуги и возможности его доступа к самой системе предоставления услуг, а также
 - контроль за ходом лечения.

Услуги по вмешательству в кризисных состояниях

- Эта услуга предоставляется при неотложных состояниях, требующих немедленного вмешательства. Цель такого вмешательства — адресная поддержка пациентов, исключающая необходимость госпитализации. Вмешательство в кризисных состояниях может длиться до восьми часов и может осуществляться в клинике или кабинете врача, а также у вас дома или в другом общедоступном месте. Эти услуги также могут оказываться по телефону или в формате телемедицины.

Помощь с целью вывода из кризисной ситуации

- Эта услуга предоставляется для помощи в ситуации, требующей неотложного вмешательства. Помощь с целью вывода из кризисной

ситуации длится менее 24 часов. Она должна оказываться в лицензированном круглосуточном медицинском учреждении, амбулаторно на базе больницы или в кабинете врача-специалиста, получившего разрешение на предоставление таких услуг.

Услуги по реабилитационному лечению взрослых

- Предоставляется психиатрическую помощь пациентам с психическими расстройствами, проживающим в лицензированных центрах реабилитации. Она направлена на развитие навыков и проведение лечения пациентов с психическими расстройствами. Услуги доступны круглосуточно и без выходных. Medi-Cal не покрывает расходы на проживание и питание в таких центрах.

Услуги по реабилитационному лечению в кризисных ситуациях

- Проводится лечение для восстановления психического здоровья и выработки навыков для пациентов, переживающих серьезный психический или эмоциональный кризис. Эти услуги не предназначены для пациентов, которым требуется психиатрическая помощь в больнице. Услуги предоставляются в лицензированных учреждениях круглосуточно и без выходных. Medi-Cal не покрывает расходы на проживание и питание в этих учреждениях.

Интенсивная терапия с дневным пребыванием

- Это структурированная программа лечения психических заболеваний, предлагаемого группе пациентов, которым в противном случае могла бы понадобиться госпитализация или пребывание в другом круглосуточном лечебном учреждении. Программа длится три часа в день. Она включает в себя терапию, психотерапию и привитие определенных навыков.

Реабилитация с дневным пребыванием

- Эта программа призвана помочь людям с психическими расстройствами освоить и развить в себе навыки преодоления трудностей и жизненные навыки, чтобы более уверенно справляться со своими симптомами. Программа длится не менее трех часов в день. Она включает в себя терапию и мероприятия по выработке необходимых навыков.

Психиатрическая помощь в условиях стационара

- Это услуги, которые предоставляются в лицензированной психиатрической больнице. Лицензированный специалист по лечению психических заболеваний решает, нуждается ли пациент в интенсивном круглосуточном лечении своего психического расстройства. Если он решит, что участник плана нуждается в таком круглосуточном лечении, потребуется нахождение такого пациента в больнице круглые сутки.

Услуги психиатрических лечебниц

- Эти услуги предоставляются в лицензированной психиатрической лечебнице, специализирующейся на круглосуточном реабилитационном лечении тяжелых психических расстройств. Психиатрические лечебницы должны иметь соглашение с ближайшей больницей или клиникой для удобства обслуживания больницами пациентов в целях поддержания их физического здоровья. Психиатрические медицинские учреждения могут принимать и лечить только тех пациентов, у которых нет физических заболеваний или травм, требующих лечения помимо обслуживания в амбулаторных условиях.

Поведенческая психотерапия

Поведенческая психотерапия — это интенсивные краткосрочные амбулаторные лечебные мероприятия для участников плана в возрасте до 21 года. Эти услуги подбираются индивидуально для каждого участника плана. Участники плана, пользующиеся этими услугами, имеют серьезные эмоциональные расстройства,

переживают стрессовые изменения или жизненный кризис и нуждаются в дополнительной краткосрочной помощи.

Это один из видов специализированных услуг по охране поведенческого здоровья при наличии серьезного эмоционального напряжения. Чтобы пройти поведенческую психотерапию, необходимо пользоваться услугами по охране психического здоровья, быть моложе 21 года и получать все льготы по программе Medi-Cal.

- Если вы проживаете дома, сотрудник службы поведенческой психотерапии может поработать с вами в индивидуальном порядке, помогая справиться с серьезным поведенческим расстройством, чтобы по возможности избежать применения более сложных методов, таких как групповая терапия для переживающих сильное эмоциональное напряжение детей–и молодежи в возрасте до 21 года в обстановке, приближенной к домашней.
- Если вы проживаете не по месту жительства, сотрудник службы поведенческой психотерапии может поработать с вами, чтобы вы смогли вернуться домой или переехать в семью, например, в приемную.

Поведенческая психотерапия поможет вам и вашей семье, опекуну или попечителю научиться по-новому решать проблемы поведения и обратиться к таким моделям поведения, которые позволят вам добиться желаемых целей. Вы, сотрудник службы поведенческой психотерапии и ваша семья, опекун или попечитель будут работать вместе, как одна команда, над решением проблем поведения в течение короткого периода времени, пока вы не перестанете нуждаться в такой помощи. У вас появится конкретный план, в котором будет указано, что вы, ваша семья, опекун или попечитель, а также сотрудник этой службы будут делать во время проведения этих мероприятий. В этом плане также будет указано, когда и где будут предоставляться услуги. Сотрудники этой службы могут работать с вами практически в любом месте, где вам, скорее всего, может понадобиться помощь. Это может быть ваш дом, приемная семья, школа, учреждение, работающее по программе терапии с дневным пребыванием, и другие общедоступные места.

Координация услуг интенсивной терапии

Это целенаправленное ведение конкретного случая;, позволяющее осуществлять оценку состояния, планирование ухода за пациентом и координацию услуг для участников плана в возрасте до 21 года . Данная услуга предназначена для тех, кто имеет право на получение полного спектра услуг по программе Medi-Cal и кому назначено такое обслуживание, учитывая необходимость с медицинской точки зрения. Эта услуга предоставляется на основе принципов рамочной модели практической реализации плана. Она включает в себя создание т. н. семейной группы ребенка, помогающей обеспечивать здоровые коммуникативные отношения между ребенком, его семьей и привлеченными системами обслуживания детей.

Семейная группа ребенка опирается на официальную поддержку (например, координатора терапевтических услуг, врачей-специалистов и специалистов по ведению пациентов из обслуживающих ребенка агентств), на неформальную поддержку (членов семьи, соседей, друзей и представителей духовенства) и других специалистов, которые совместно разрабатывают и реализуют план клиента и отвечают за поддержку детей и их семей в достижении их целей.

В этой службе также есть координатор, который:

- обеспечивает доступ к необходимым с медицинской точки зрения услугам, их координацию и предоставление с учетом сильных сторон и индивидуальных особенностей клиента, а также культурных особенностей и языка;
- следит за тем, чтобы услуги и поддержка учитывали потребности ребенка;
- обеспечивает согласованность действий всех участников на благо ребенка, семьи, лечащих врачей и проч.;
- оказывает поддержку родителям/воспитателям в удовлетворении потребностей ребенка;
- помогает сформировать семейную группу ребенка и обеспечивает постоянную поддержку;

- обеспечивает уход за ребенком с помощью других систем обслуживания детей, если это необходимо.

Интенсивные услуги на дому

- Эти услуги подбираются индивидуально. Проводится вмешательство с учетом сильных сторон пациента для исправления состояния его психического здоровья, мешающего ребенку или юноше/девушке поступать в жизни должным образом. Эти услуги направлены на то, чтобы помочь такому пациенту приобрести необходимые навыки в быту и в обществе и помочь семье оказывать ему необходимую поддержку.
- Интенсивные услуги на дому предоставляются на основе рамочной модели практической реализации плана семейной группой ребенка. При этом используется общий план обслуживания семьи. Эти услуги предоставляются участникам программы в возрасте до 21 года, имеющим право на полный спектр услуг Medi-Cal. Для получения этих услуг необходимо направление, основанное на необходимости с медицинской точки зрения.

Психотерапевтическая помощь в патронатной семье

- Патронатная модель предусматривает краткосрочные, интенсивные и учитывающие травмы специализированные услуги по охране психического здоровья для детей в возрасте до 21 года, имеющих сложные потребности в эмоциональном плане и в плане исправления поведения. Эти услуги разрабатываются индивидуально. В рамках этих услуг дети помещаются в патронатную семью со специально подготовленными родителями, получающими необходимую поддержку и отчитывающимися о своей работе.

Регистрация участников, находящихся в местах лишения свободы

- Предоставление медицинских услуг участникам плана, находящимся в местах лишения свободы, в течение 90 дней до их освобождения из тюрьмы. Типы предоставляемых услуг включают в себя ведение пациентов с повторной регистрацией, клинические консультации по вопросам

психического здоровья, поддержку через общение, консультирование по вопросам психического здоровья, терапию, обучение пациентов, медикаментозное лечение, планирование после освобождения и выписки, лабораторные и рентгенографические исследования, предоставление информации о лекарствах, дополнительные услуги и помощь в записи к соответствующему врачу, например, в отдел обслуживания по программе лечения наркозависимости, чтобы продолжить медикаментозное лечение после освобождения. Чтобы получить эти услуги, пациент должен быть участником программы Medi-Cal или CHIP, а также:

- если ему не исполнился 21 год, находиться в исправительном учреждении для несовершеннолетних;
 - если это совершеннолетний пациент, он должен находиться в заключении и нуждаться в одном из видов медицинского обслуживания по указанной программе.
- Свяжитесь с округом по телефону, указанному на обложке данного руководства, чтобы получить дополнительную информацию об этой услуге.

Услуги поддержки через общение по программе Medi-Cal (в округах допускаются различия)

- Услуги поддержки через общение по программе Medi-Cal способствуют выздоровлению, появлению жизнерадостности, социальной активности и социализации, самодостаточности, самоадвокации, развитию естественной поддержки и выявлению сильных сторон посредством структурированных мероприятий. Эти услуги могут предоставляться вам или указанному вами близкому человеку (людям), оказывающему поддержку, и могут предоставляться одновременно с другими услугами по охране психического здоровья. Специалист по поддержке через общение соответствующей службы программы Medi-Cal имеет опыт перенесенных заболеваний, затрагивающих поведенческое здоровье, или употреблял психоактивные вещества и уже находится на стадии выздоровления, соблюдает требования утвержденной на уровне штата программы сертификации, сертифицирован

округом и оказывает такие услуги под руководством специалиста по поведенческому здоровью, имеющего лицензию, соблюдающего исключительные оговорки или зарегистрированного в штате.

- Услуги поддержки через общение оказываются в виде индивидуального и группового обучения, организации групп по обучению навыкам, консультаций по подбору нужных ресурсов, привлечения пациентов к участию в процессе восстановления собственного поведенческого здоровья, а также в виде терапевтических мероприятий, например, способствующих улучшению самоадвокации.
- Участники плана в возрасте до 21 года могут получить право на обслуживание в рамках раннего и периодического скрининга, диагностики и лечения независимо от округа их проживания
- Услуги поддержки через общение по программе Medi-Cal являются необязательными для участвующих округов. Обратитесь к разделу «Дополнительная информация о вашем округе», приведенному в конце данного руководства, чтобы узнать, предоставляет ли ваш округ такую услугу.

Услуги выездных бригад

- Услуги выездных бригад доступны при кризисном состоянии здоровья.
- Услуги выездных бригад предоставляются медицинскими работниками в месте, где вы переживаете кризис, в том числе дома, на работе, в школе или в других общественных местах, за исключением больниц или других учреждений. Выездные бригады работают круглосуточно, без выходных, 365 дней в году.
- Осуществляется выезд бригады экстренной помощи, индивидуальное обследование и стабилизация состояния с применением методик, максимально учитывающих особенности пациента. При необходимости в дополнительной помощи выездная бригада может передать пациента другим специалистам или выписать к ним направление.

Услуги по лечению расстройств, связанных с употреблением психоактивных веществ

Что такое окружные службы, работающие в системе оказания услуг по лечению аддиктивных расстройств по программе Medi-Cal?

Система оказания лечебных услуг по программе Medi-Cal предназначена для пациентов, страдающих от употребления психоактивных веществ, то есть злоупотребляющих алкоголем или наркотиками, либо для пациентов, подверженных риску развития такого состояния, которое педиатр или врач общей практики не в состоянии исправить. Эти услуги также включают деятельность, выполняемую лечащим врачом по улучшению качества обслуживания пациента. К ним относятся оценка состояния, позволяющая определить, нужна ли пациенту услуга и является ли она эффективной.

Услуги в рамках системы оказания услуг по лечению аддиктивных расстройств по программе Medi-Cal могут предоставляться в клинике или кабинете врача, у вас дома или в другом общедоступном месте, по телефону или в формате телемедицины (только аудиосвязь или видеосвязь). Округ и лечащий врач вместе с вами определяют частоту предоставления услуг/приемов.

Американское общество аддиктивной медицины (ASAM)

Некоторые из услуг организованной системы оказания услуг по лечению аддиктивных расстройств по программе Medi-Cal, которые вы можете получить, основаны на стандартах Американского общества аддиктивной медицины. Округ или поставщик услуг использует инструмент Американского общества аддиктивной медицины, чтобы подобрать пациенту подходящий вид услуг, при возникновении такой необходимости. Эти виды услуг называются «уровнями обслуживания» и определены ниже.

Скрининг, оценка состояния, краткое вмешательство и направление на лечение (Американское общество аддиктивной медицины, уровень 0.5)

Скрининг, оценка, краткое вмешательство, и направление на лечение (SABIRT) не является льготой в рамках системы оказания услуг по лечению аддиктивных расстройств по программе Medi-Cal. Это льгота в системе Medi-Cal «Плата за обслуживание» и системе регулируемого медицинского обслуживания Medi-Cal для участников плана в возрасте 11 лет и старше. Отделы, обслуживающие участников плана регулируемого обслуживания, должны предоставлять покрываемые услуги по лечению расстройств, связанных с употреблением психоактивных веществ, включая данную услугу для участников плана в возрасте 11 лет и старше.

Услуги по ранней интервенции

Услуги по ранней интервенции являются покрываемыми услугами, включенными в систему оказания услуг по лечению аддиктивных расстройств по программе Medi-Cal для участников плана в возрасте до 21 года. Любой участник плана в возрасте до 21 года, который прошел обследование и признан подверженным риску развития расстройства, связанного с употреблением психоактивных веществ, может получить любую услугу, покрываемую амбулаторным уровнем обслуживания, в качестве услуги по ранней интервенции. Для получения таких услуг участникам плана в возрасте до 21 года не требуется диагноз расстройства вследствие употребления психоактивных веществ.

Ранний периодический скрининг, диагностика и лечение

Участники плана, которым не исполнился 21 год, имеют право на получение услуг, описанных выше в данном руководстве, а также дополнительных услуг по программе Medi-Cal, пользуясь льготой под названием «ранний и периодический скрининг, диагностика и лечение».

Чтобы получить услуги по раннему и периодическому скринингу, диагностике и лечению, участник плана должен быть моложе 21 года и пользоваться всеми услугами по программе Medi-Cal. При этом покрываются услуги, которые

необходимы с медицинской точки зрения для улучшения физического и поведенческого здоровья. Услуги, которые приостанавливают развитие расстройства, оказывают поддерживающее действие, исправляют нарушение или делают расстройство более терпимым, включены в покрываемые услуги раннего и периодического скрининга, диагностики и лечения. Критерии доступа для участников плана до 21 года отличаются и являются более гибкими, чем критерии доступа для совершеннолетних, получающих услуги в рамках системы оказания услуг по лечению аддиктивных расстройств по программе Medi-Cal, что обусловлено необходимостью соблюдать требование раннего и периодического скрининга, диагностики и лечения и целью проводить профилактику и раннее вмешательство при расстройствах, связанных с употреблением психоактивных веществ.

Если у вас есть вопросы об этих услугах, позвоните в свой округ или посетите веб-страницу [Департамента служб здравоохранения, посвященную раннему и периодическому скринингу, диагностике и лечению](#).

Услуги амбулаторного лечения (уровень 1 Американского общества аддиктивной медицины)

- Консультационные услуги предоставляются участникам плана до девяти часов в неделю для совершеннолетних и менее шести часов в неделю для участников плана в возрасте до 21 года, если это необходимо по медицинским показаниям. Вы можете воспользоваться большим количеством часов в зависимости от ваших потребностей. Услуги могут предоставляться лицензированным специалистом, например консультантом, лично, по телефону или в формате телемедицины.
- Амбулаторное обслуживание включает в себя осмотр, координацию медицинских услуг, консультирование (индивидуальное или групповое), семейную терапию, прием лекарственных препаратов, назначение лекарств для лечения зависимостей в связи с употреблением опиоидов, лекарств для лечения от алкоголизма и других расстройств вследствие употребления

неопиоидных веществ, обучение пациентов, услуги по восстановлению и услуги по вмешательству в кризисных состояниях, связанных с употреблением психоактивных веществ.

Интенсивное амбулаторное обслуживание (уровень 2.1 Американского общества аддиктивной медицины)

- Интенсивное амбулаторное обслуживание предоставляется участникам плана минимум девять часов и максимум 19 часов в неделю для совершеннолетних и минимум шесть часов и максимум 19 часов в неделю для участников плана в возрасте до 21 года при наличии медицинских показаний. Услуги могут превышать максимальный объем в зависимости от медицинской необходимости. Услуги в основном включают в себя консультирование и разъяснение по вопросам, связанным с зависимостью. Услуги могут предоставляться лицензированным специалистом или сертифицированным консультантом на основе четко разработанного плана. Услуги интенсивного амбулаторного лечения могут предоставляться лично, в формате телемедицины или по телефону.
- Интенсивное амбулаторное обслуживание включает в себя то же самое, что и амбулаторные услуги. Основное отличие — большее количество времени обслуживания.

Частичная госпитализация (зависит от округа) (уровень 2.5 Американского общества аддиктивной медицины)

- Участники плана в возрасте до 21 года могут получить право на это обслуживание в рамках раннего и периодического скрининга, диагностики и лечения независимо от округа их проживания
- Услуги частичной госпитализации включают 20 или более часов услуг в неделю, если это необходимо по медицинским показаниям. Программы частичной госпитализации обеспечивают прямой доступ к психиатрическим, медицинским и лабораторным услугам и отвечают установленным потребностям, обеспечивая ежедневное наблюдение или ведение пациента,

которые возможны только в условиях клиники. Услуги могут предоставляться лично, в формате телемедицины или по телефону.

- Услуги по частичной госпитализации аналогичны интенсивному лечению в амбулаторных условиях, но при этом основными отличиями являются увеличение количества часов и дополнительный доступ к медицинским услугам.

Реабилитационное лечение (требуется разрешения на уровне округа)

(Американское общество аддиктивной медицины, уровни 3.1–4.0)

- Реабилитационное лечение — это программа предоставления реабилитационных услуг участникам плана с диагнозом «расстройство, связанное с употреблением психоактивных веществ», если это необходимо с медицинской точки зрения. Участник плана проживает на территории учреждения и получает поддержку, направленную на коррекцию, поддержание, применение навыков межличностного общения и самостоятельности, получая доступ к системам поддержки в сообществе. Большинство услуг предоставляется лично; однако во время лечения в стационаре могут также использоваться формат телемедицины и связь по телефону. Поставщики услуг и пациенты совместно работают над выявлением препятствий, расстановкой приоритетов, постановкой целей и решением проблем, связанных с расстройством вследствие употребления психоактивных веществ. Цели включают в себя отказ от употребления психоактивных веществ, подготовку к рецидивам, улучшение здоровья и социальных навыков, а также долгосрочный уход.
- Для стационарной реабилитации требуется предварительное разрешение службы округа, обеспечивающей работу системы оказания услуг по лечению аддиктивных расстройств по программе Medi-Cal.
- Стационарная реабилитация включает в себя прием и осмотр, координацию медицинских услуг, индивидуальное консультирование, групповое консультирование, семейную терапию, прием лекарственных препаратов, назначение лекарств для лечения зависимостей в связи с употреблением

опиоидов, лекарств для лечения от алкоголизма и других расстройств вследствие употребления неопиоидных веществ, обучение пациентов, услуги по восстановлению и услуги по вмешательству в кризисных состояниях, связанных с употреблением психоактивных веществ.

- Поставщики услуг стационарной реабилитации обязаны либо предлагать медикаменты для лечения зависимости непосредственно на месте, либо помогать участникам плана получать медикаменты для лечения зависимости за пределами учреждения. Такие поставщики услуг не смогут соблюдать это требование, предоставляя только контактную информацию о поставщиках лекарств для лечения зависимости. Поставщики услуг стационарной реабилитации обязаны предлагать и выписывать лекарства участникам плана, которые предусмотрены системой оказания услуг по лечению аддиктивных расстройств по программе Medi-Cal.

Услуги стационарного лечения (при условии получения разрешения от округа) (зависит от округа) (Американское общество аддиктивной медицины, уровни 3.1–4.0)

- Участники плана в возрасте до 21 года могут получить право на обслуживание в рамках раннего и периодического скрининга, диагностики и лечения независимо от их округа проживания.
- Стационарное лечение проводится круглосуточно и сопровождается оценкой состояния специалистами, наблюдением, мониторингом здоровья и лечением зависимости в стационарных условиях. Большинство услуг предоставляется лично; однако во время стационарного лечения могут также использоваться телемедицина и телефон.
- Стационарные услуги хорошо организованы, поэтому в большинстве случаев обеспечивается ежедневное круглосуточное присутствие врача в клинике, помимо дипломированных медсестер, консультантов по вопросам зависимости и другого персонала клиники. Стационарное лечение включает в себя оценку состояния, координацию медицинских услуг, консультирование, семейную терапию, прием лекарственных препаратов,

назначение лекарств для лечения зависимостей в связи с употреблением опиоидов, лекарств для лечения от алкоголизма и других расстройств вследствие употребления неопиоидных веществ, обучение пациентов, услуги по восстановлению и услуги по вмешательству в кризисных состояниях, связанных с употреблением психоактивных веществ.

Программа лечения наркозависимости

- Программы лечения наркозависимости действуют за пределами больниц. В их рамках предоставляются медикаменты для лечения расстройств, связанных с употреблением психоактивных веществ, если они предписаны врача как необходимые с медицинской точки зрения. Соответствующие отделы обязаны выдавать участникам программы такие препараты, как метадон, бупренорфин, налоксон и дисульфирам.
- Участнику плана должно быть предложено как минимум 50 минут консультаций в календарный месяц. Эти консультации могут предоставляться лично, в формате телемедицины или по телефону. Услуги по лечению наркозависимости включают оценку состояния, координацию ухода, консультирование, семейную терапию, медицинскую психотерапию, медикаментозное лечение, организацию медицинского обслуживания, предоставление медикаментов для лечения опиоидного расстройства, медикаментов для лечения алкоголизма и других неопиоидных расстройств, обучение пациентов, услуги по восстановлению и вмешательство в случае кризисных расстройств, связанных с употреблением психоактивных веществ.

Услуги по снижению зависимости

- Услуги по снижению зависимости оказываются в срочном порядке и на краткосрочной основе. Эти услуги могут быть предоставлены до проведения полного обследования. Услуги по снижению зависимости могут предоставляться в амбулаторных, стационарных условиях или на дому.
- Независимо от типа учреждения участник плана во время комплекса терапевтических мероприятий по снижению зависимости должен находиться

под наблюдением. Участники плана, обслуживаемые таким образом в реабилитационном центре или при нахождении на стационарном лечении, должны в таком учреждении проживать. Необходимые с медицинской точки зрения абилитационные и реабилитационные услуги назначаются лицензированным врачом или лицензированным специалистом, выписывающим рецепты.

- Снижение зависимости включает в себя осмотр, координацию медицинских услуг, прием лекарственных препаратов, назначение лекарств для лечения наркомании при расстройствах, связанных с употреблением опиоидов, лекарств для лечения от алкоголизма и других расстройств вследствие употребления неопиоидных веществ, наблюдение и восстановительные процедуры.

Препараты для лечения зависимости

- Услуги по медикаментозному лечению зависимости предоставляются в клинических условиях и вне клиники. К лекарствам для лечения зависимостей относятся все лекарства и биологические продукты, одобренные Управлением по контролю за продуктами и лекарствами, для лечения расстройства на фоне алкоголизма, в связи с употреблением опиоидов и любых других расстройств, связанных с употреблением психоактивных веществ. Участники плана имеют право на то, чтобы им предложили медикаменты для лечения зависимости на месте или по направлению из другого учреждения. В список одобренных препаратов входит:
 - акампросат кальция;
 - бупренорфина гидрохлорид;
 - бупренорфин пролонгированного высвобождения для инъекций (Сублокада);
 - бупренорфина/наллоксона гидрохлорид;
 - налоксона гидрохлорид;
 - налтрексон (перорально);

- суспензия для инъекций с микрогранулами налтрексона (Вивитрол);
 - лофексидина гидрохлорид (Люцемира);
 - дисульфирам (Антабус);
 - метадон (отпускается в рамках программ лечения зависимостей).
- Лекарства для лечения зависимости могут предоставляться в рамках следующих услуг оценка состояния, координация ухода, индивидуальное консультирование, групповое консультирование, семейная терапия, медикаментозное лечение, обучение пациентов, услуги по восстановлению, услуги по вмешательству при кризисе на фоне расстройств вследствие употребления психоактивных веществ и услуги по снижению зависимости. Лекарства для лечения зависимости могут предоставляться в рамках всех услуг в рамках системы оказания услуг по лечению аддиктивных расстройств по программе Medi-Cal, включая, например, услуги амбулаторного лечения, интенсивного амбулаторного лечения и лечения в стационаре.
 - Участники плана могут получить доступ к лекарствам для лечения зависимости и за пределами системы оказания услуг по лечению аддиктивных расстройств по программе Medi-Cal округа. Например, лекарства для лечения зависимости, такие как бупренорфин, могут назначаться некоторыми врачами первичного звена, взаимодействующими с вашим отделом, обслуживающим участников плана регулируемого медицинского обслуживания, и выдаваться или приниматься в аптеке.

Регистрация участников, находящихся в местах лишения свободы

- Предоставление медицинских услуг участникам плана, находящимся в местах лишения свободы, в течение 90 дней до их освобождения из тюрьмы. Типы предоставляемых услуг включают в себя ведение пациентов с повторной регистрацией, клинические консультации по вопросам психического здоровья, поддержку через общение, консультирование по вопросам психического здоровья, терапию, обучение пациентов, медикаментозное лечение, планирование после освобождения и выписки, лабораторные и рентгенографические исследования, предоставление

информации о лекарствах, дополнительные услуги и помощь в записи к соответствующему врачу, например, в отдел обслуживания по программе лечения наркозависимости, чтобы продолжить медикаментозное лечение после освобождения. Чтобы получить эти услуги, пациент должен быть участником программы Medi-Cal или CHIP, а также:

- если ему не исполнился 21 год, находиться в исправительном учреждении для несовершеннолетних;
 - если это совершеннолетний пациент, он должен находиться в заключении и нуждаться в одном из видов медицинского обслуживания по указанной программе.
- Свяжитесь с округом по телефону, указанному на обложке данного руководства, чтобы получить дополнительную информацию об этой услуге.

Услуги поддержки через общение по программе Medi-Cal (в округах допускаются различия)

- Услуги поддержки через общение по программе Medi-Cal способствуют выздоровлению, появлению жизнерадостности, социальной активности и социализации, самодостаточности, самоадвокации, развитию естественной поддержки и выявлению сильных сторон посредством структурированных мероприятий. Эти услуги могут предоставляться вам или указанному вами близкому человеку (людям), оказывающему поддержку, и могут предоставляться одновременно с другими услугами в рамках системы оказания услуг по лечению аддиктивных расстройств по программе Medi-Cal. Специалист по поддержке через общение соответствующей службы программы Medi-Cal имеет опыт перенесенных заболеваний, затрагивающих поведенческое здоровье, или употреблял психоактивные вещества и уже находится на стадии выздоровления, соблюдает требования утвержденной на уровне штата программы сертификации, сертифицирован округом и оказывает такие услуги под руководством специалиста по поведенческому здоровью, имеющего лицензию, соблюдающего исключительные оговорки или зарегистрированного в штате.

- Услуги поддержки через общение оказываются в виде индивидуального и группового обучения, организации групп по обучению навыкам, консультаций по подбору нужных ресурсов, привлечения пациентов к участию в процессе восстановления собственного поведенческого здоровья, а также в виде терапевтических мероприятий, например, способствующих улучшению самоадвокации.
- Участники плана в возрасте до 21 года могут получить право на обслуживание в рамках раннего и периодического скрининга, диагностики и лечения независимо от округа их проживания
- Услуги поддержки через общение по программу Medi-Cal являются необязательными для участвующих округов. Обратитесь к разделу «Дополнительная информация о вашем округе», приведенному в конце данного руководства, чтобы узнать, предоставляет ли ваш округ такую услугу.

Услуги по восстановлению

- Услуги по восстановлению могут стать важной частью вашего выздоровления и улучшения самочувствия. Услуги по восстановлению могут помочь вам подключиться к специалистам, которые обеспечат ваше лечение и медицинское обслуживание. Для вас главное — серьезно и целенаправленно заняться своим здоровьем, взяв на вооружение предлагаемые клиникой эффективные методики и ресурсы, в том числе те, что доступны для всех жителей.
- Вы можете проходить восстановительное лечение на основе вашей самооценки или оценки риска рецидива вашим, проведенной врачом. Кроме того, вы можете получать эти услуги лично, в формате телемедицины или по телефону.
- Восстановительное лечение включает в себя оценку состояния, координацию медицинских услуг, индивидуальное и групповое консультирование, семейную терапию, мониторинг процесса восстановления и компоненты профилактики рецидивов.

Координация медицинских услуг

- Услуги по координации обслуживания включают в себя деятельность по координации лечения расстройств, связанных с употреблением психоактивных веществ, услуги по охране психического здоровья и медицинское обслуживание, а также подбор нужных услуг и необходимую поддержку для восстановления здоровья пациента. Координация обслуживания обеспечивается для всех услуг и может осуществляться в условиях клиники или вне клиники, в том числе в вашем районе.
- Координация медицинских услуг позволяет согласовывать лечение с медицинскими и психиатрическими учреждениями для контроля за состоянием здоровья и его укрепления, плановой выписки и привлечения вспомогательных служб, включая социальные, такие как уход за детьми, транспортировка и обеспечение жильем.

Управление срывами (зависит от округа)

- Участники плана в возрасте до 21 года могут получить право на обслуживание в рамках раннего и периодического скрининга, диагностики и лечения независимо от их округа проживания.
- Услуги по управлению срывами являются необязательными для участвующих округов. Обратитесь к разделу «Дополнительная информация о вашем округе», приведенному в конце данного руководства, чтобы узнать, предоставляет ли ваш округ такую услугу.
- Лечение с целью управления срывами при расстройствах, связанных с употреблением стимуляторов, проводится на основе фактических данных. Допущенные участники плана участвуют в работе организованной службы управления срывами на протяжении 24 недель, после чего следуют шесть или более месяцев дополнительного лечения и помощи в восстановлении без стимулов.
- Первые 12 недель программы управления срывами включают в себя ряд поощрений за достижение целей лечения, в частности, за отказ от употребления стимуляторов (например, кокаина, амфетамина и

метамфетамина). Участники плана должны согласиться на анализ мочи на наркотики столько раз, сколько это определено программой услуг управления срывами. Поощрения выражены в денежном эквиваленте (это могут быть подарочные карты).

- Услуги по управлению срывами доступны только тем участникам плана, которые получают услуги без пребывания в реабилитационных центрах, под управлением лечащего врача с регистрацией и участием в комплексном лечении с индивидуальным подходом.

Услуги выездных бригад

- Услуги выездных бригад доступны при кризисном состоянии вследствие употребления психоактивных веществ.
- Услуги выездных бригад предоставляются медицинскими работниками в месте, где вы переживаете кризис, в том числе дома, на работе, в школе или в других общественных местах, за исключением больниц или других учреждений. Выездные бригады работают круглосуточно, без выходных, 365 дней в году.
- Осуществляется выезд бригады экстренной помощи, индивидуальное обследование и стабилизация состояния с применением методик, максимально учитывающих особенности пациента. При необходимости в дополнительной помощи выездная бригада может передать пациента другим специалистам или выписать к ним направление.

УСЛУГИ, ОКАЗЫВАЕМЫЕ ПО ТЕЛЕФОНУ ИЛИ В ФОРМАТЕ ТЕЛЕМЕДИЦИНЫ

Для получения услуг по охране поведенческого здоровья не всегда требуется личный контакт между вами и вашим врачом. В зависимости от вида услуг вы можете получать их по телефону или в формате телемедицины. Ваш лечащий врач должен объяснить вам, как воспользоваться ими по телефону или в формате телемедицины, и убедиться, что вы согласны с такой формой предоставления услуг. Даже если вы согласитесь получать услуги по телефону или в формате телемедицины, впоследствии вы можете перейти на обслуживание с личным присутствием, или очно. Некоторые виды услуг по охране поведенческого здоровья не могут быть предоставлены только по телефону или в формате телемедицины, поскольку для их получения необходимо находиться в определенном месте, например, в стационаре или больнице.

ПРОЦЕДУРА РАЗРЕШЕНИЯ ПРОБЛЕМ: ПОДАЧА ЖАЛОБЫ, ХОДАТАЙСТВО О ПЕРЕСМОТРЕ РЕШЕНИЯ ИЛИ ЗАПРОС ОБЪЕКТИВНОГО РАЗБИРАТЕЛЬСТВА НА УРОВНЕ ШТАТА.

Как быть, если я не получаю нужные мне услуги в округе?

В вашем округе должен быть предусмотрен способ разрешения любых проблем, связанных с услугами, которые вы хотите получить или получаете. Это называется процедурой разрешения проблем, которая подразумевает следующее:

- Процедура рассмотрения жалоб: Устное или письменное выражение недовольства по поводу чего-либо, связанного с вашими специализированными услугами по охране психического здоровья, услугами по лечению расстройств, связанных с употреблением психоактивных веществ, поставщиком услуг или округом. Дополнительную информацию см. в разделе «Процедура рассмотрения жалоб» данного руководства.
- Процедура ходатайства о пересмотре решения: ходатайство о пересмотре решения используется тогда, когда вы не согласны с решением округа изменить ваши услуги (например, когда выносится решение отказать, прекратить предоставление услуг или сократить их объем) или не покрывать их страховкой. За дополнительной информацией обратитесь к разделу «Процедура ходатайства о пересмотре решения» в данном руководстве.
- Процедура объективного разбирательства на уровне Штата: такая процедура подразумевает встречу с экспертом из Департамента социальных служб шт. Калифорния (CDSS), если округ отклонил ваше ходатайство о пересмотре решения. За дополнительной информацией обратитесь к разделу «Объективное разбирательство на уровне Штата» в данном руководстве.

Подача жалобы, ходатайство о пересмотре решения или запроса на проведение объективного разбирательства на уровне Штата не будет использоваться против вас и не повлияет на оказываемые вам услуги. подача жалобы или ходатайство о пересмотре решения помогает получить необходимые вам услуги и решить любые проблемы, связанные с услугами по охране поведенческого здоровья. Жалобы и

ходатайства также помогают округу, предоставляя ему информацию, которую он может использовать для повышения качества обслуживания. Ваш округ уведомит вас, поставщиков услуг и родителей/опекунов о результатах рассмотрения жалобы или ходатайства. Отдел проведения объективных разбирательств на уровне Штата уведомит вас и поставщика услуг о результатах после завершения такого разбирательства.

Примечание: подробнее о каждой процедуре разрешения проблем читайте ниже.

Могу ли я воспользоваться помощью при подаче ходатайства, жалобы или запроса на проведение объективного разбирательства на уровне Штата?

Ваш округ поможет вам разобраться в этих процедурах и должен помочь вам подать направить жалобу, ходатайство о пересмотре решения или запрос на проведение объективного разбирательства на уровне Штата. Округ также может помочь вам определить, имеете ли вы право на так называемое ускоренное рассмотрение ходатайства о пересмотре решения, что означает, что дело будет рассмотрено быстрее, в связи с тем, что ваше здоровье, психическое здоровье и/или стабильность находятся под угрозой. Вы также можете уполномочить другое лицо действовать от вашего имени, включая вашего поставщика услуг или адвоката.

Если вы хотите получить помощь, свяжитесь с вашим округом по телефону, указанному на обложке данного руководства. Ваш округ должен оказать вам разумную помощь в заполнении нужных форм и других действиях, связанных с жалобой или ходатайством. Сюда входит, в частности, предоставление услуг переводчика и бесплатных номеров с возможностью использования линии ТТУ/TDD и переводчика.

Если вам нужна дополнительная помощь

Обратитесь в Департамент служб здравоохранения, в Управление омбудсмена:

- Телефон: 1-888-452-8609, с понедельника по пятницу, с 8 утра до 5 вечера (кроме праздников).

ИЛИ

- Эл. почта: MMCDOmbudsmanOffice@dhcs.ca.gov. **Обратите внимание:** сообщения по электронной почте не считаются конфиденциальными (не включайте в сообщение личные сведения).

Вы также можете получить бесплатную юридическую помощь в местном офисе юридической помощи или в других организациях. Чтобы узнать о своих правах на объективное разбирательство на уровне Штата, можно обратиться в Общественное справочное бюро Департамента социальных служб шт. Калифорния по следующему номеру телефона: **1-800-952-5253** (для ТТУ наберите **1-800-952-8349**).

Жалобы

Что такое жалоба?

Жалоба — это претензия, касающаяся вашего недовольства любым аспектом услуг по охране психического здоровья или работой округа, которая не рассматривается в порядке, применяемом для ходатайств о пересмотре решения или объективного разбирательства на уровне Штата.

Что такое процедура рассмотрения жалоб?

Процедура рассмотрения жалоб:

- подразумевает простые действия по обращению с жалобой устно или письменно;
- не приводит к потере ваших прав на услуги или отказу в них или к тому, что вас не будут допускать к вашему лечащему врачу;
- позволяет вам дать одобрить другое лицо, которое будет действовать от вашего имени. Это может быть лечащий врач или адвокат. Если вы

согласитесь, чтобы от вашего имени действовало другое лицо, вас могут попросить подписать форму разрешения, которая дает вашему округу право на передачу информации такому лицу;

- направлена на проверку того, что утвержденное лицо, принимающее решение по жалобе, обладает достаточной компетенцией для принятия решений и не участвовало в рассмотрении или принятия решений на предыдущих уровнях;
- позволяет определить обязанности в вашем округе, у лечащего врача и вас самих;
- задает конкретные сроки предоставления результатов рассмотрения жалобы.

Когда я могу подать жалобу?

Жалобу можно подать в любое время, если вы недовольны обслуживанием или у вас возникла другая проблема, касающаяся вашего округа.

Как подать жалобу?

В любое время можно позвонить на бесплатную линию доступа вашего округа, работающую круглосуточно и без выходных, чтобы получить помощь в рассмотрении жалобы. Жалобы могут быть поданы в устной или письменной форме. Устные жалобы не обязательно должны быть оформлены в письменном виде. Если вы подаете жалобу в письменном виде, обратите внимание на следующее: в вашем округе во всех медицинских учреждениях выдаются конверты с адресом. Если у вас нет конверта с адресом, отправьте письменную жалобу по адресу, указанному на лицевой стороне данного руководства.

Как узнать, получил ли округ мою жалобу?

Ваш округ обязан направить вам письменное уведомление о том, что ваша жалоба была получена, в течение пяти календарных дней с момента получения. На жалобы, полученные по телефону или лично, которые, по вашему согласию, будут

рассмотрены до конца следующего рабочего дня, это правило не распространяется, и вы не должны получать письмо.

Когда будет принято решение по моей жалобе?

Решение по вашей жалобе должно быть принято округом в течение 30 календарных дней с момента ее подачи.

Как узнать, принял ли округ решение по моей жалобе?

Когда решение по вашей жалобе будет принято, округ:

- направит вам или утвержденному вами лицу письменное уведомление о решении ;
- направит вам или утвержденному вами лицу уведомление о фактах неблагоприятных условий предоставления услуг, в котором будет сообщено о вашем праве подать запрос на объективное разбирательство на уровне Штата, если округ не уведомит вас о решении по жалобе в срок ;
- проконсультирует вас о вашем праве потребовать объективного разбирательства на уровне Штата.

Вы можете не получить письменное уведомление о решении, если ваша жалоба была подана по телефону или лично и вы согласны с тем, чтобы ваш вопрос был решен к концу следующего рабочего дня с момента подачи жалобы.

Примечание : Ваш округ обязан предоставить вам уведомление о фактах неблагоприятных условий предоставления услуг в день истечения срока. Вы можете позвонить в округ для получения дополнительной информации, если вы не получите такое уведомление.

Есть ли крайний срок подачи жалобы?

Нет, вы можете подать жалобу в любое время.

Ходатайства о пересмотре решения

Вы можете подать ходатайство о пересмотре решения при несогласии с решением округа в отношении услуг по охране психического здоровья, которые вы получаете или хотели бы получать в настоящее время. Вы можете запросить пересмотр решения округа, используя:

- процедуру рассмотрения ходатайств о пересмотре решения в обычном порядке

ИЛИ

- процедуру рассмотрения ходатайств о пересмотре решения в ускоренном порядке

Примечание: эти два вида рассмотрения ходатайств похожи, однако для получения права на ускоренную апелляцию существуют особые требования (приведены ниже).

Округ поможет вам заполнить формы и выполнить другие формальности по обращению с ходатайством о пересмотре решения, включая подготовку такого обращения в письменном виде, уведомление вас о месте нахождения формы на своем веб-сайте или предоставление вам этой формы по вашему запросу. Округ также проконсультирует и поможет вам подать запрос касательно сохранения льгот во время рассмотрения ходатайства о пересмотре решения в связи с фактами неблагоприятных условий предоставления услуг в соответствии с федеральными правилами.

В чем суть процедуры рассмотрения ходатайства о пересмотре решения в обычном порядке?

Процедура рассмотрения ходатайств о пересмотре решения в обычном порядке:

- позволяет обратиться с ходатайством в устном или письменном виде;
- не позволяет потерять права на услуги или отказу в них или к тому, что вас как-либо не будут допускать к вашему лечащему врачу;
- позволяет вам уполномочить другое лицо (включая лечащего врача или

адвоката) действовать от вашего имени. Обратите внимание: если вы уполномочите другое лицо действовать от вашего имени, округ может попросить вас подписать форму, разрешающую округу передавать информацию такому лицу;

- позволит вам продолжить пользоваться льготами при обращении с ходатайством о пересмотре решения в течение требуемого периода времени, который составляет 10 календарных дней с даты, указанной на почтовом штемпеле уведомления о фактах неблагоприятных условий предоставления услуг, или с даты вручения этого уведомления вам лично;
- не допускает необходимости внесения платы за дальнейшее обслуживание, пока ходатайство находится на рассмотрении, и если окончательное решение по нему будет обосновано фактами неблагоприятных условий предоставления услуг в округе;
- требует, чтобы лица, принимающие решение по вашему ходатайству, имели соответствующую компетенцию и не принимали участия в предыдущих уровнях рассмотрения или принятия решений;
- позволяет вам или вашему представителю ознакомиться с материалами вашего дела, включая медицинские карты и другие соответствующие документы;
- дает вам обоснованную возможность привести доказательства, свидетельства и аргументы лично или в письменном виде;
- позволяет включить вас, ваше доверенное лицо или законного представителя наследства умершего участника плана в качестве стороны в рамках ходатайства;
- требует предоставления вам письменного подтверждения из округа о том, что ваше ходатайство о пересмотре решения находится на рассмотрении;
- предусматривает информирование вас о вашем праве подать запрос на проведение объективного разбирательства на уровне Штата после завершения процедуры подачи ходатайства.

Когда можно подать ходатайство о пересмотре решения?

Вы можете подать в округ ходатайство о пересмотре решения, если:

- округ или заключивший соглашение поставщик услуг определит, что вы не соответствуете критериям доступа к услугам по охране психического здоровья;
- ваш поставщик медицинских услуг рекомендует вам услугу по охране психического здоровья и запрашивает разрешение в округе, но округ отклонил запрос или изменил вид или частоту услуг;
- ваш поставщик запрашивает одобрение в округе, но округ требует дополнительную информацию и не завершает процедуру одобрения в срок;
- ваш округ не предоставляет услуги в соответствии с заранее установленными сроками;
- вы считаете, что округ несвоевременно удовлетворяет ваши потребности;
- ваша жалоба, ходатайство о пересмотре решения или ходатайство о пересмотре решения в ускоренном порядке не были рассмотрены вовремя;
- вы и ваш лечащий врач не согласны с тем, что вам необходимы услуги по охране поведенческого здоровья.

Как обратиться с ходатайством о пересмотре решения?

- Ходатайство о пересмотре решения подается одним из следующих трех способов:
 - позвоните по бесплатному телефону вашего округа, указанному на обложке данного руководства. После звонка вы должны будете подать последующее письменное ходатайство о пересмотре решения; либо
 - отправьте ходатайство о пересмотре решения по почте (округ предоставит вам конверты с адресом для ее отправки по почте во всех медицинских учреждениях). Примечание: если у вас нет конверта с адресом, вы можете отправить ходатайство по адресу, указанному на титульном листе данного руководства; либо
 - отправьте ходатайство о пересмотре решения по электронной почте или факсом. Дополнительную информацию см. в разделе

«Дополнительная информация о вашем округе» в конце данного руководства.

Как узнать, было ли принято решение по моему ходатайству о пересмотре решения?

Вы или утвержденное вами лицо получите письменное уведомление от округа о решении по вашему ходатайству. В уведомлении будет указана следующая информация:

- результаты рассмотрения ходатайства;
- дата принятия решения по ходатайству;
- если решение по ходатайству вынесено не в вашу пользу, уведомление также будет содержать информацию о вашем праве на проведение объективного разбирательства на уровне Штата, а также о процедуре подачи заявления на проведение такого разбирательства.

Есть ли крайний срок подачи ходатайства о пересмотре решения?

Вы должны подать ходатайство в течение 60 календарных дней с даты, указанной в уведомлении о фактах неблагоприятных условий предоставления услуг. Если вы не получите такое уведомление, сроков подачи ходатайства не существует, поэтому вы можете подать его в любое время.

Когда будет принято решение по моему ходатайству?

Округ должен принять решение по вашему ходатайству в течение 30 календарных дней с момента получения вашего запроса.

Что делать, если я не могу ждать 30 дней, пока будет вынесено решение по моему ходатайству?

Если ходатайство соответствует критериям его рассмотрения в ускоренном порядке, оно может быть рассмотрено быстрее.

Что такое рассмотрение ходатайства о пересмотре решения в ускоренном порядке?

Ускоренное рассмотрение ходатайства о пересмотре решения проходит по той же схеме, что и рассмотрение в обычном порядке, но быстрее, при этом:

- вы должны показать, что ожидание решения в обычном порядке может ухудшить ваше состояние поведенческого здоровья;
- ускоренное рассмотрение ходатайства о пересмотре решения проводится в сроки, отличные от сроков ее обычного рассмотрения;
- у округа есть 72 часа на рассмотрение ходатайств в ускоренном порядке;
- вы можете обратиться за рассмотрением ходатайства в ускоренном порядке устно;
- вам не нужно подавать запрос на ускоренное рассмотрение ходатайства в письменном виде.

Когда можно подать ходатайство о пересмотре решения в ускоренном порядке?

если ожидание решения по ходатайству в обычном порядке в течение 30 календарных дней поставит под угрозу вашу жизнь, здоровье или способность достигать, поддерживать или восстанавливать максимальную работоспособность, вы можете направить запрос на ускоренную процедуру рассмотрения ходатайства.

Дополнительная информация о рассмотрении ходатайства о пересмотре решения в ускоренном порядке:

- если ваше ходатайство о пересмотре решения соответствует требованиям его рассмотрения в ускоренном порядке, округ примет решение по нему в течение 72 часов с момента получения;
- если в округе решат, что ваше ходатайство о пересмотре решения не соответствует критериям его рассмотрения в ускоренном порядке, вас должны своевременно уведомить вас об этом в устной форме и в течение двух календарных дней направить вам письменное уведомление с объяснением причины такого решения. После этого ваше ходатайство будет

рассмотрено в обычные сроки, указанные ранее в данном разделе;

- если вы не согласны с решением округа насчет того, что ваше ходатайство не отвечает критериям для его рассмотрения в ускоренном порядке, вы можете направить жалобу;
- после того как округ удовлетворит ваш запрос на рассмотрение ходатайства в ускоренном порядке, вы и все заинтересованные стороны будут уведомлены об этом как устно, так и письменно.

Объективное разбирательство на уровне Штата

Что такое объективное разбирательство на уровне Штата?

Объективное разбирательство на уровне Штата — это независимое рассмотрение обращений, проводимое судьей по административным делам Департамента социальных служб шт. Калифорния (CDSS), для предоставления вам возможности получения услуг по охране поведенческого здоровья, на которые вы имеете право в рамках программы Medi-Cal.

Посетите веб-сайт Департамента социальных служб шт. Калифорния <https://www.cdss.ca.gov/hearing-requests>, где можно найти дополнительные материалы.

Каковы мои права на объективное разбирательство на уровне Штата?

Вы имеете право:

- запросить слушание у судьи по административным делам, также известное как объективное разбирательство на уровне Штата, для рассмотрения вашего дела;
- узнать о порядке подачи запроса на объективное разбирательство на уровне Штата;
- узнать о правилах, определяющих порядок представительства в ходе объективного разбирательства на уровне Штата;
- требовать продолжения пользования своими льготами во время объективного разбирательства на уровне Штата, если вы потребуете объективное разбирательство на уровне Штата в установленные сроки;

- не оплачивать дальнейшее обслуживание, пока ожидается проведение объективного разбирательства на уровне Штата, и если окончательное решение будет обосновано фактами неблагоприятных условий предоставления услуг в округе.

Когда я могу подать заявление на проведение объективного разбирательства на уровне Штата?

Вы можете подать заявление на проведение объективного разбирательства на уровне Штата, если:

- вы подали ходатайство о пересмотре решения и получили письмо о решении по нему, в котором говорится, что в округе отклонили ваш запрос на пересмотр решения;
- ваша жалоба, ходатайство о пересмотре решения или ходатайство о пересмотре решения в ускоренном порядке не были рассмотрены вовремя.

Как запросить проведение объективного разбирательства на уровне Штата?

Вы можете потребовать проведения объективного разбирательства на уровне Штата:

- через Интернет: на веб-сайте Департамента социальных служб, посвященном рассмотрению ходатайств о пересмотре решения: <https://acms.dss.ca.gov/acms/login.request.do>;
- в письменном виде: подайте запрос в окружной отдел социального обеспечения по адресу, указанному в уведомлении о фактах неблагоприятных условий предоставления услуг, или отправьте его по почте по адресу:

**California Department of Social Services
State Hearings Division
P.O. Box 944243, Mail Station 9-17-37
Sacramento, CA 94244-2430**

- факсом: 916-651-5210 или 916-651-2789.

Вы также можете потребовать проведения объективного разбирательства на уровне Штата, включая его проведение в ускоренном порядке:

- по телефону:
 - *Отдел разбирательств на уровне Штата*, бесплатно по телефону **1-800-743-8525** или **1-855-795-0634** .
 - *Общественная справочная*, бесплатно по телефону **1-800-952-5253** или **1-800-952-8349**.

Есть ли крайний срок для обращений за объективным разбирательством на уровне Штата?

У вас есть 120 дней с момента получения письменного уведомления о решении округа касательно ходатайства о пересмотре решения, чтобы потребовать объективного разбирательства на уровне Штата. Если вы не получили уведомление о фактах неблагоприятных условий предоставления услуг, вы можете подать заявление на объективное разбирательство на уровне Штата в любое время.

Могу ли я продолжать получать услуги, пока я ожидаю решение в ходе объективного разбирательства на уровне Штата?

Да, если вы в настоящее время получаете разрешенные услуги и хотите продолжать их получать в ожидании решения в ходе объективного разбирательства на уровне Штата, вы должны подать запрос на объективное разбирательство на уровне Штата в течение 10 дней с даты, отмеченной почтовым штемпелем на уведомлении о решении касательно ходатайства о пересмотре решения, или с даты его доставки вам. Кроме того, вы можете подать запрос на проведение слушания до даты, когда ваш округ сообщит о прекращении оказания услуг или сокращении их объема.

Примечание:

- Подавая запрос на проведение объективного разбирательства на уровне Штата, вы должны указать, что хотите продолжать получать услуги в ходе

такого разбирательства.

- Если вы подадите запрос на продолжение пользования услугами, а решением в ходе объективного разбирательства на уровне Штата будет подтверждено сокращение объема оказываемых услуг или прекращение их предоставления, вы не будете отвечать за оплату стоимости услуг, предоставленных в период ожидания объективного разбирательства на уровне Штата.

Когда будет принято решение путем объективного разбирательства на уровне Штата?

После подачи запроса на проведение объективного разбирательства на уровне Штата решение может быть принято в течение 90 дней.

Могут ли провести для меня объективное разбирательство на уровне Штата в более короткие сроки?

Если вы считаете, что такое долгое ожидание повредит вашему здоровью, вы можете получить ответ в течение трех рабочих дней. Вы можете подать запрос на ускоренное проведение объективного разбирательства на уровне Штата, направив письменное обращение самостоятельно или попросив об этом своего терапевта или специалиста по психическому здоровью. Письмо должно содержать следующую информацию:

1. Подробно опишите, как ожидание решения по вашему делу в течение максимум 90 дней нанесет серьезный ущерб вашей жизни, здоровью или способности достигать, поддерживать или восстанавливать максимальную активность и работоспособность.
2. Обратитесь с просьбой провести «разбирательство в ускоренном порядке» и предоставьте соответствующее письменное обращение.

Отдел разбирательств на уровне Штата Департамента социальных служб рассмотрит ваш запрос на ускоренное проведение такого разбирательства и определит, соответствует ли он критериям. Если ваш запрос будет одобрен, будет

назначена дата разбирательства, и решение будет принято в течение трех рабочих дней с момента получения вашего запроса Отделом разбирательств на уровне Штата.

ЗАБЛАГОВРЕМЕННОЕ РАСПОРЯЖЕНИЕ

Что такое заблаговременное распоряжение?

У вас есть право на заблаговременное распоряжение. Это письменный документ о вашем медицинском обслуживании, который признается законом штата Калифорния. Иногда можно услышать, как заблаговременное распоряжение называют прижизненным завещанием или доверенностью, действие которой не прекращается вследствие признания доверителя недееспособным. В нем содержится информация о том, как бы вы хотели, чтобы вам оказывали медицинскую помощь, или сообщается о том, какие решения вы хотели бы принимать, в случае если вы не сможете выступить от своего имени. Сюда может входить право на согласие на медицинское обслуживание или операции, отказ от них либо иной выбор, касающийся тех или иных аспектов медицинского обслуживания. В Калифорнии заблаговременное распоряжение состоит из двух частей:

- назначение вами агента (лица), принимающего решения касательно вашего медицинского обслуживания; а также
- ваши индивидуальные указания касательно медицинского обслуживания.

В вашем округе должна существовать программа заблаговременных распоряжений. В вашем округе должна присутствовать письменная информация о правилах заблаговременного распоряжения и по запросу должен разъясняться закон штата. Если вам понадобится эта информация, позвоните по телефону, указанному на обложке данного руководства.

Форму предварительного распоряжения можно получить в округе или скачать в Интернете. В Калифорнии вы имеете право предоставить указания по заблаговременному распоряжению всем своим медицинским работникам. Вы также имеете право в любое время изменить или отменить свое заблаговременное распоряжение.

Если у вас возникли вопросы касательно каких-либо аспектов законодательства

штата Калифорния, касающихся требований к заблаговременным распоряжениям,
вы можете направить письмо в:

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

ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ

Обязанности округа

За что отвечает мой округ?

Ваш округ отвечает за следующее:

- проверка соответствия вас критериям доступа к услугам по охране поведенческого здоровья, предоставляемым в округе или его Сетью специалистов;
- скрининг или оценка необходимости в оказании вам услуг по охране поведенческого здоровья;
- предоставление бесплатного номера телефона круглосуточной и работающей без выходных линии, по которому вам подскажут, как воспользоваться услугами в округе. Номер телефона приведен на обложке данного руководства;
- обеспечение присутствия достаточного количества поставщиков услуг по охране поведенческого здоровья, чтобы вы могли при необходимости получить доступ к услугам, покрываемым вашим округом;
- предоставление всей необходимой информации об услугах, доступных в вашем округе;
- бесплатное предоставление услуг на вашем языке, а при необходимости — бесплатное предоставление переводчика;
- предоставление вам письменной информации о том, что вам доступно, на других языках или в альтернативных формах, таких как со шрифтом Брайля или с крупным шрифтом. Дополнительную информацию см. в разделе «Дополнительная информация о вашем округе» в конце данного руководства;
- информирование вас о любых существенных изменениях в информации, указанной в данном руководстве, не позднее чем за 30 дней до вступления изменений в силу. Изменения считаются значительными, если увеличивается или уменьшается количество или виды предлагаемых услуг, увеличивается или уменьшается число поставщиков услуг, входящих в Сеть,

или происходят любые другие изменения, которые могут повлиять на льготы, получаемые вами от округа;

- обеспечение доступа для вашего медицинского учреждения к любым другим планам или системам, которые могут потребоваться для плавного перевода вашего обслуживания. Сюда входит обеспечение надлежащего выполнения всех направлений к специалистам или другим поставщикам услуг и готовности нового лечащего врача заботиться о вас;
- обеспечение для вас возможности продолжать посещать своего нынешнего лечащего врача, даже если он не входит в вашу Сеть, в течение определенного времени. Это важно, учитывая тот факт, что смена поставщика услуг может нанести вред вашему здоровью или повысить вероятность того, что вам придется лечь в больницу.

Доступна ли транспортировка?

Если вам трудно посещать врача или специалиста по охране поведенческого здоровья, программа Medi-Cal поможет организовать для вас транспортировку. Транспорт должен предоставляться участникам программы Medi-Cal, которые не в состоянии самостоятельно обеспечить себя транспортом и у которых есть медицинская необходимость в получении услуг, покрываемых программой Medi-Cal. Доставка к врачу обеспечивается двумя способами:

- немедицинская транспортировка частным или общественным транспортом для тех, у кого нет другого способа попасть на прием;
- неэкстренная медицинская транспортировка на машине скорой помощи, в фургоне для инвалидных колясок или в машине для перевозки лежачих больных при невозможности воспользоваться общественным или частным транспортом.

Транспортные средства доступны для поездок в аптеку или до места получения необходимых медицинских принадлежностей, протезирования, ортопедических приспособлений и другого оборудования.

Если у вас есть Medi-Cal, но вы не зарегистрированы в плане регулируемого медицинского обслуживания и вам нужна немедицинская транспортировка для получения медицинских услуг, вы можете обратиться за помощью непосредственно к поставщику средств немедицинской транспортировки или к своему поставщику услуг. Когда вы обратитесь в транспортную компанию, она попросит вас предоставить информацию о дате и времени приема у врача.

Если вам нужна неэкстренная медицинская транспортировка, ваш врач договорится о вашей перевозке и подключит поставщика таких услуг, который своевременно доставит вас к нему и вернет обратно.

Более подробную информацию и помощь с транспортировкой можно получить, обратившись к сотрудникам, обеспечивающим реализацию плана регулируемого медицинского обслуживания.

Права участников плана

Каковы мои права как получателя услуг по охране поведенческого здоровья Medi-Cal?

Как участник программы Medi-Cal, вы имеете право на получение необходимых с медицинской точки зрения услуг по охране психического здоровья в своем округе.

При получении услуг по охране психического здоровья вы имеете право:

- на проявление к вам личного уважения, на уважение вашего достоинства и неприкосновенность частной жизни;
- на получение четких и понятных объяснений касательно доступных вариантов лечения;
- на участие в принятии решений, связанных с вашим обслуживанием для поддержания поведенческого здоровья. Сюда входит право отказаться от любого лечения, которое вы не хотите получать;
- на получение данного руководства, чтобы узнать о предлагаемых в округе услугах, обязательствах округа и ваших правах;

- потребовать копию вашей медицинской карты и потребовать внесения в нее изменений, если это будет необходимо;
- на освобождение от любых форм ограничения или изоляции, налагаемых с целью создания благоприятных условий или в качестве средства принуждения, дисциплинирования или преследования;
- на получение своевременного доступа к медицинской помощи, круглосуточно и без выходных, в экстренных, неотложных или кризисных ситуациях, когда это будет необходимо с медицинской точки зрения;
- на своевременное получение по запросу письменных материалов в альтернативных форматах, например, со шрифтом Брайля, с крупным шрифтом и в виде аудиозаписи;
- на получение услуг по охране поведенческого здоровья в округе, который соблюдает условия контракта со Штатом в отношении доступности, объема, координации, покрытия медицинской помощи и выдачи на ее оказание разрешений. Округ обязан:
 - нанять достаточное количество поставщиков услуг или заключить с ними письменные соглашения, чтобы все участники программы Medi-Cal, имеющие право на получение услуг по охране поведенческого здоровья, могли своевременно их получить;
 - своевременно оплачивать для вас необходимые с медицинской точки зрения услуги вне Сети, если в округе нет сотрудника или работающего по договору специалиста, который может предоставить эти услуги.

Примечание: в округе должны позаботиться о том, чтобы вы не платили ничего дополнительно за прием у специалиста, не входящего в Сеть. Дополнительную информацию см. ниже.

- *Необходимые с медицинской точки зрения услуги по охране поведенческого здоровья для лиц в возрасте 21 года и старше — это услуги, которые целесообразны и необходимы для защиты жизни, предотвращения серьезного заболевания или серьезного нарушения функций, а также для облегчения*

сильной боли. Необходимые с медицинской точки зрения услуги по охране поведенческого здоровья для лиц моложе 21 года — это услуги, при которых достигается поддерживающее действие, улучшается состояние или повышается переносимость при расстройстве поведенческого здоровья.

- *Поставщик услуг, не входящий в Сеть* — это поставщик услуг, не входящий в список поставщиков услуг округа.
- Бесплатное предоставление по вашему запросу второго мнения квалифицированного медицинского специалиста в Сети или за ее пределами.
- Создание условий для подготовленности специалистов в части предоставления услуг по охране поведенческого здоровья, которые они согласны обеспечивать.
- Обеспечение достаточного количества покрываемых округом услуг по охране поведенческого здоровья, длительности их оказания и объема для удовлетворения потребностей участников программы Medi-Cal. При этом метод утверждения в округе оплаты услуг учитывает необходимость с медицинской точки зрения, а критерии доступа применяются обоснованно.
- Обеспечение необходимости проведения поставщиками услуг тщательного обследования и определения вместе с пациентом целей лечения.
- При необходимости осуществление координации предоставляемых им услуг с услугами, предоставляемыми вам в рамках плана регулируемого медицинского обслуживания или с вашим лечащим врачом.
- Участие в мероприятиях Штата по предоставлению услуг, учитывающих культурные аспекты, всем, включая тех, у кого ограничены знания английского языка и есть отличия в культурном плане, а также кто представляет различные этнические группы.
- Выражайте свои права без неблагоприятных изменений в вашем лечении.

- Получайте лечение и услуги в соответствии с вашими правами, описанными в данном руководстве, и всеми применимыми федеральными законами и законами Штата, такими как:
 - раздел VI Закона о гражданских правах 1964 г., реализованный в правилах свода федеральных правил 45, часть 80,
 - Закон о дискриминации по возрасту от 1975 г. в соответствии с правилами свода федеральных правил 45, часть 91;
 - Закон о реабилитации 1973 года;
 - раздел IX Поправок к Закону об образовании 1972 года (касается образовательных программ и мероприятий);
 - разделы II и III Закона об американцах с ограниченными возможностями;
 - раздел 1557 Закона о защите пациентов и доступном медицинском обслуживании.
- У вас могут быть дополнительные права в соответствии с законами Штата, касающимися лечения для восстановления поведенческого здоровья. Для связи с уполномоченным по правам пациентов в вашем округе позвоните по телефону, указанному на обложке данного руководства.

Факты неблагоприятных условий предоставления услуг

Какие у меня есть права на случай отказа в округе в предоставлении услуг, которые мне нужны или я считаю, что они мне нужны?

Если в вашем округе вам откажут в какой-либо услуге, которая, по вашему мнению, вам необходима, либо ограничат ее, сократят ее объем или прекратят ее предоставление, в округе вас обязаны будут об этом уведомить в письменном виде. Такое уведомление называется «Уведомление о фактах неблагоприятных условий предоставления услуг». У вас также есть право не согласиться с решением, подав ходатайство о пересмотре решения. В следующих разделах рассмотрено такое уведомление и порядок действий при несогласии с решением округа.

Что такое факты неблагоприятных условий предоставления услуг?

Факты неблагоприятных условий предоставления услуг определяется любым из следующих действий,

предпринимаемых округом Санта-Клара:

- отказ в запрашиваемой услуге или одобрение ее предоставления в ограниченном объеме. Сюда входят факты, основанные на виде или уровне услуги, необходимости с медицинской точки зрения, целесообразности, условиях лечения или эффективности учтенной льготы;
- сокращение объема, приостановка или прекращение ранее одобренной услуги;
- отказ, полностью или частично, от платы за услуги;
- несвоевременное предоставление услуг;
- бездействие в течение сроков, установленных для разрешения жалоб и ходатайств о пересмотре решения в обычном порядке. Требуемые сроки таковы:
 - если вы подали жалобу в округ и округ не предоставил вам письменное решение по вашей жалобе в течение 30 дней;
 - если вы направили ходатайство о пересмотре решения в округ и округ не предоставил вам письменное решение по нему в течение 30 дней;
 - если вы направили ходатайство о пересмотре решения в ускоренном порядке и не получили ответа в течение 72 часов;
- отказ в просьбе участника плана разрешить разногласия касательно финансовой ответственности.

Что такое уведомление о фактах неблагоприятных условий предоставления услуг?

Уведомление о фактах неблагоприятных условий предоставления услуг — это письмо, которое вам направит ваш округ при решении отказать в оказании услуг, ограничить их количество, оказать их с задержкой или прекратить их оказание при том, что вы и ваш врач можете считать их получение необходимым. Сюда относится отказ в следующем:

- плата за услугу;
- претензии в отношении услуг, которые не покрываются;
- претензии в отношении услуг, которые не являются необходимыми с медицинской точки зрения;
- претензии в отношении услуг, которые предоставлены не подходящей системой оказания услуг;
- запрос на оспаривание финансовых обязательств.

Примечание: уведомление о фактах неблагоприятных условий предоставления услуг также используется для того, чтобы сообщить вам о том, что ваша жалоба, ходатайство о пересмотре решения или ходатайство об ускоренном пересмотре решения не были удовлетворены вовремя, либо если вы не получили услуги в сроки, установленные округом в отношении оказания услуг.

Сроки направления уведомления

Округ должен отправить уведомление по почте:

- участнику плана не позднее чем за 10 дней до даты принятия мер по прекращению, приостановлению или сокращению в объеме ранее разрешенной услуги по охране психического здоровья;
- участнику плана в течение двух рабочих дней с момента принятия решения об отказе в оплате или решений, приводящих к отказу в предоставлении запрошенных услуг по охране психического здоровья, их задержке или их полному или частичному изменению.

Я всегда буду получать уведомления о фактах неблагоприятных условий предоставления услуг, когда я не буду получать нужные мне услуги?

Да, вы должны получить уведомление о фактах неблагоприятных условий предоставления услуг. Если вы не получите такое уведомление, вы можете подать ходатайство о пересмотре решения в округ или, если вы прошли процедуру рассмотрения ходатайства о пересмотре решения, вы можете запросить объективное разбирательство на уровне Штата. При обращении в округ укажите,

что вы столкнулись с фактами неблагоприятных условий предоставления услуг, но не получили уведомления. Информация о том, как обратиться с ходатайством о пересмотре решения или с требованием провести объективное разбирательство на уровне Штата, приведена в данном руководстве, а также должна иметься в кабинете вашего лечащего врача.

Что будет сообщаться в уведомлении о фактах неблагоприятных условий предоставления услуг?

В уведомлении о фактах неблагоприятных условий предоставления услуг будет указано следующее:

- действия, которые предприняты вашим округом и затронули вас и вашу возможность пользоваться услугами;
- дата вступления этого решения в силу и причина решения;
- правила Штата или федеральные правила, на которых основывалось решение;
- ваши права на обращение с ходатайством о пересмотре решения в случае вашего несогласия с решением, принятым округом;
- порядок получения экземпляров документов, записей и иной информации, связанной с решением, принятым вашим округом;
- порядок обращения с ходатайством о пересмотре решения в округ;
- порядок обращения с требованием о проведении объективного разбирательства на уровне Штата при вашем несогласии с решением, принятым округом в отношении вашего ходатайства о пересмотре решения;
- порядок обращения с ходатайством о пересмотре решения в ускоренном порядке или с требованием о проведении объективного разбирательства на уровне Штата в ускоренном порядке;
- порядок оказания помощи в обращении с ходатайством о пересмотре решения или с требованием о проведении объективного разбирательства на уровне Штата;
- сроки обращения с ходатайством о пересмотре решения или с требованием о проведении объективного разбирательства на уровне Штата;

- ваше право продолжать получать услуги, пока вы ожидаете решения по своему ходатайству о пересмотре решения или решения, принимаемого в ходе объективного разбирательства на уровне Штата, и информация о том, покрываются ли расходы на такие услуги страховкой Medi-Cal;
- когда вам придется обращаться с ходатайством о пересмотре решения или с требованием провести объективное разбирательство на уровне Штата, если вы хотите, чтобы эти услуги по-прежнему оказывались.

Как поступить при получении уведомления о фактах неблагоприятных условий предоставления услуг?

При получении уведомления о неблагоприятном решении по льготам вам следует внимательно прочитать всю содержащуюся в нем информацию. Если вы не поймете содержание уведомления, вам помогут в вашем округе. Вы также вправе обратиться за помощью к любому другому лицу.

При обращении с ходатайством о пересмотре решения или с требованием о проведении объективного разбирательства на уровне Штата можно запросить продолжение предоставления услуг, которые вам перестали оказывать. Такой запрос необходимо направить не позднее чем через 10 календарных дней с даты отправки, отмеченной почтовым штемпелем, или доставки вам уведомления о фактах неблагоприятных условий предоставления услуг, либо до даты вступления изменений в силу.

Обязанности участника плана

Каковы мои обязанности как участника одного из планов Medi-Cal?

Важно понимать, как работают службы округа, чтобы вы могли получить необходимую помощь. Кроме того, важно:

- посещать лечебные процедуры по расписанию. Вы добьетесь наилучшего результата, если вместе с врачом разработаете цели лечения и будете следовать им. Если вам придется пропустить прием, позвоните своему врачу

не позднее чем за 24 часа и запишитесь на другой день и время;

- при получении медицинских услуг всегда иметь при себе идентификационную карточку участника плана Medi-Cal (BIC) и удостоверение личности с фотографией;
- при необходимости в помощи устного переводчика сообщить об этом своему медицинскому специалисту до начала приема;
- сообщить своему врачу обо всех своих проблемах со здоровьем. Чем более полной информацией о своих потребностях вы поделитесь, тем успешнее будет ваше лечение;
- задавать врачу все интересующие вас вопросы. Очень важно, чтобы вы полностью понимали информацию, которую получаете во время лечения;
- выполнять запланированные действия, о которых вы договорились со своим врачом;
- связываться с округом при возникновении вопросов по поводу услуг или проблем с лечащим врачом, которые невозможно разрешить;
- сообщать врачу и в округ о любых изменениях в личной информации. Это касается вашего адреса, номера телефона и любой другой информации о здоровье, которая может повлиять на вашу способность участвовать в лечении;
- проявлять уважение и вежливость к персоналу, занимающемуся вашим лечением;
- при подозрении в мошенничестве или неправомерных действиях сообщать о таких фактах:
 - Департамент служб здравоохранения просит всех, у кого возникает подозрение в мошенничестве, растратах или злоупотреблении в программе Medi-Cal, звонить на его горячую линию по вопросам мошенничества **1-800-822-6222**. Если вы считаете, что ситуация экстренная, позвоните по телефону **911** для получения немедленной помощи. Звонок бесплатный и может быть анонимным.
 - О своих подозрениях в мошенничестве или злоупотреблениях можно также сообщить по электронной почте, написав на адрес

fraud@dhcs.ca.gov или с помощью онлайн-формы на сайте <http://www.dhcs.ca.gov/individuals/Pages/StopMedi-CalFraud.aspx>.

Нужно ли мне платить за Medi-Cal?

Большинству участников планов Medi-Cal ничего не нужно платить за медицинское обслуживание или услуги по охране поведенческого здоровья. В некоторых случаях может возникнуть необходимость оплатить такие услуги в зависимости от суммы денежных средств, которые вы получаете или зарабатываете каждый месяц.

- Если ваш доход меньше лимитов, установленных программой Medi-Cal для вашего состава семьи, вам не придется платить за медицинское обслуживание или услуги по охране поведенческого здоровья.
- Если ваш доход превышает лимиты Medi-Cal для состава вашей семьи, вам придется заплатить некоторую сумму за медицинское обслуживание или услуги по охране поведенческого здоровья. Такая сумма называется вашей «долей затрат». После уплаты вами своей доли затрат остальная часть счетов за ваше медицинское обслуживание будет оплачена из средств Medi-Cal за соответствующий месяц. В те месяцы, когда у вас не будет расходов, связанных с медицинским обслуживанием, вы не должны будете ничего платить.
- Возможны ситуации, когда вам придется произвести «доплату» за любое лечение в рамках Medi-Cal. Это означает уплату наличными при каждом получении медицинской услуги или посещении пункта неотложной помощи для планового лечения.
- Ваш лечащий врач сообщит вам, нужно ли вам произвести доплату.

УВЕДОМЛЕНИЕ О НЕДИСКРИМИНАЦИИ

Дискриминация противоречит закону. Управление по охране поведенческого здоровья округа Санта-Клара (BHSD) соблюдает государственные и федеральные гражданские права и законы. Управление по охране поведенческого здоровья округа Санта-Клара не допускает незаконной дискриминации, исключения людей или иного отношения к ним с учетом пола, расы, цвета кожи, вероисповедания, происхождения, в т. ч. национального, этнической принадлежности, возраста, умственной неполноценности, инвалидности, состояния здоровья, генетической информации, семейного положения, гендера и гендерной идентичности либо сексуальной ориентации.

Управление по охране поведенческого здоровья округа Санта-Клара предоставляет:

- бесплатную помощь и услуги лицам с ограниченными возможностями для полноценного общения, в частности:
 - привлекает квалифицированных сурдопереводчиков;
 - письменную информацию в других форматах (с крупным шрифтом, шрифтом Брайля, аудиозаписи или доступные электронные форматы).
- бесплатные услуги по переводу лицам, чей родной язык не английский, например:
 - привлекает квалифицированных устных переводчиков.
 - информацию, составленную на других языках.

Если вам нужны эти услуги, свяжитесь с округом по телефону 1-800-704-0900 (круглосуточно, без выходных) или, если вы плохо слышите или у вас есть проблемы с речью, наберите номер ТТУ: 1-800-855-7100 или 711. По запросу этот документ может быть предоставлен вам со шрифтом Брайля, с крупным шрифтом, в виде аудиозаписи или в доступном электронном формате.

ПОРЯДОК ПОДАЧИ ЖАЛОБЫ

Если вы считаете, что Управление по охране поведенческого здоровья округа Санта-Клара не оказало данные услуги или допустило незаконную дискриминацию любым иным образом с учетом пола, расы, цвета кожи, вероисповедания, происхождения, в т. ч. национального, этнической

принадлежности, возраста вступления в брак, умственной неполноценности, инвалидности, состояния здоровья, генетической информации, семейного положения, гендера и гендерной идентичности либо сексуальной ориентации, вы можете обратиться с жалобой в отдел обеспечения качества услуг Управления. С жалобой можно обратиться по телефону, в письменном виде, лично или в электронном виде:

- По телефону: обращайтесь в Управление круглосуточно, без выходных по телефону 1-800-704-0900. Если вы плохо слышите или у вас проблемы с речью, наберите номер ТТУ: 1-800-855-7100 или 711.
- В письменном виде: заполните форму обращения с жалобой или напишите письмо и отправьте его по адресу:

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

- Лично: посетите кабинет своего врача или *одну из* клиник Управления и сообщите о намерении подать жалобу.
- В электронном виде: посетите сайт Управления <https://bhsd.santaclaracounty.gov/home>

УПРАВЛЕНИЕ ПО ГРАЖДАНСКИМ ПРАВАМ — ДЕПАРТАМЕНТ СЛУЖБ ЗДРАВООХРАНЕНИЯ ШТ. КАЛИФОРНИЯ

Пожаловаться на нарушение гражданских прав также можно в Управление по гражданским правам Департамента служб здравоохранения шт. Калифорния по телефону, в письменном или электронном виде:

- По телефону: позвоните по номеру **916-440-7370**. Если вы плохо слышите или у вас проблемы с речью, наберите номер **711 (служба коммутируемых сообщений шт. Калифорния)**.
- В письменном виде: заполните форму обращения с жалобой или напишите письмо и отправьте его по адресу:

**Department of Health Care Services
Office of Civil Rights
P.O. Box 997413, MS 0009
Sacramento, CA 95899-7413**

Формы обращений с жалобами доступны по адресу:
<https://www.dhcs.ca.gov/discrimination-grievance-procedures>

- В электронном виде: отправьте письмо на адрес CivilRights@dhcs.ca.gov.
-

УПРАВЛЕНИЕ ПО ГРАЖДАНСКИМ ПРАВАМ — МИНИСТЕРСТВО ЗДРАВООХРАНЕНИЯ И СОЦИАЛЬНОГО ОБЕСПЕЧЕНИЯ США

Если вы считаете, что подверглись дискриминации по расовому признаку, из-за цвета кожи, национального происхождения, возраста, инвалидности или по половому признаку, вы также можете подать жалобу на нарушение гражданских прав в Управление по гражданским правам Министерства здравоохранения и социального обеспечения США по телефону, в письменном или электронном виде:

- По телефону: позвоните по номеру **1-800-368-1019**. Если вы плохо слышите или у вас проблемы с речью, наберите номер **TTY/TDD 1-800-537-7697**.
- В письменном виде: заполните форму обращения с жалобой или напишите письмо и отправьте его по адресу:

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

- Формы обращений с жалобами доступны по адресу:
<http://www.hhs.gov/ocr/office/file/index.html>.
- В электронном виде: посетите портал для подачи жалоб Управления по гражданским правам <https://ocrportal.hhs.gov/ocr/portal/lobby.jsf>