



کتابچه راهنمای اعضا

خدمات تخصصی سلامت روان و سیستم ساختاریافته

تحويل دارو Medi-Cal

اداره سلامت رفتاری کانتی Alameda

Administration Offices

2000 Embarcadero Cove

Oakland, CA 94606

خط راهنما و برنامه ACCESS اداره سلامت رفتاری کانتی آلامدا به صورت 24 ساعته و در 7 روز هفته در دسترس هستند.

ACCESS برنامه: 1-800-491-9099

خط راهنما: (TTY:711) 1-844-682-7215

تاریخ اجرا: 1 ژانویه، 2025¹

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



LANGUAGE TAGLINES

English Tagline

ATTENTION: If you need help in your language, contact your service provider or call ACBHD ACCESS at 1-800-491-9099 (TTY: 711). Aids and services for people with disabilities, like documents in braille and large print, are also available by contacting your service provider or calling ACBHD ACCESS at 1-800-491-9099 (TTY: 711). These services are free of charge.

الشعار بالعربية (Arabic)

يرجى الانتباه: إذا كنت بحاجة إلى مساعدة بلغتك، قم بالاتصال بمزود الخدمة الخاص بك أو اتصل بـ ACBHD ACCESS على الرقم 1-800-491-9099 (TTY: 711). تتوفر لدينا أيضًا مساعدات وخدمات للأشخاص ذوي الإعاقة، مثل المستندات المكتوبة بخط برايل والمطبوعة بحروف كبيرة، وذلك عن طريق الاتصال بمزود الخدمة الخاص بك أو الاتصال بـ ACBHD ACCESS على الرقم 1-800-491-9099 (TTY: 711). كل هذه الخدمات هي خدمات مجانية.

Հայերեն պիտակ (Armenian)

Ուշադրություն: Եթե Ձեզ անհրաժեշտ է օգնություն Ձեր լեզվով, զանգահարեք ACBHD ACCESS 1-800-491-9099 (TTY: 711): Հասանելի են նաև աջակցման ծառայություններ և ռեսուրսներ հաշմանդամություն ունեցող անձանց համար, օրինակ՝ նյութեր Բրայլի գրատիպով կամ խոշորատառ տպագրությամբ: Զանգահարեք ACBHD ACCESS 1-800-491-9099 (TTY: 711): Այս ծառայությունները տրամադրվում են անվճար:

ភ្នំសម្បជាកាសាខ្មែរ (Cambodian)

ចំណាំ: បើអ្នកត្រូវការជំនួយជាភាសារបស់អ្នក សូមទាក់ទងអ្នកផ្តល់សេវាកម្មរបស់អ្នក ឬហៅទូរសព្ទទៅ ACBHD ACCESS តាមលេខ 1-800-491-9099 (TTY: 711)។ ជំនួយ និងសេវាកម្មសម្រាប់ជនពិការ ដូចជាឯកសារសរសេរជាអក្សរស្នាប និងឯកសារសរសេរជាអក្សរពុម្ពធំៗ ក៏អាចរកបានផងដែរដោយទាក់ទងទៅអ្នកផ្តល់សេវាកម្មរបស់អ្នក ឬហៅទូរសព្ទទៅ ACBHD ACCESS តាមលេខ 1-800-491-9099 (TTY: 711)។ សេវាកម្មទាំងនេះមិនគិតថ្លៃឡើយ។

简体中文标语 (Chinese)

注意：如果您需要使用本民族语言获得帮助，请联系您的服务提供商或拨打 ACBHD ACCESS 电话 1-800-491-9099 (TTY: 711)。通过与您的服务提供商联系或拨打 ACBHD ACCESS 电话 1-800-491-9099 (TTY: 711)，还可获得为残疾人提供的辅助工具和服务，如盲文和大字印刷文件。这些服务均免费。



繁体中文標語 (Cantonese)

注意：若需要以您的語言獲得協助，請連絡您的服務供應商或致電 ACBHD ACCESS，電話號碼為 1-800-491-9099 (TTY: 711)。透過連絡您的服務供應商或致電 ACBHD ACCESS: 1-800-491-9099 (TTY: 711)，亦可獲得為殘障人士提供的輔助工具及服務，例如盲文和大字體印刷文件。這些服務均免費提供。

مطلب به زبان فارسی (Farsi)

توجه: اگر نیازمند کمک به زبان خود هستید، با فراهم کننده خدمات خود یا شماره 1-800-491-9099 (TTY: 711) تماس بگیرید. کمک‌ها و خدمات مخصوص افراد دارای معلولیت، مانند نسخه‌های خط بریل و چاپ با حروف بزرگ نیز از طریق تماس با فراهم کننده خدمات خود یا شماره 1-800-491-9099 (TTY: 711) موجود است. این خدمات رایگان ارائه می‌شوند.

हिंदी टैगलाइन (Hindi)

ध्यान दें: अगर आपको अपनी भाषा में सहायता की आवश्यकता है तो 1-800-491-9099 (TTY: 711) पर कॉल करें। अगर आपको दृष्टि बाधित लोगों के लिए सहायता और सेवाएँ, जैसे ब्रेल लिपि में और बड़े प्रिंट में दस्तावेज़ चाहिए तो अपने सेवा प्रदाता से संपर्क करें या ACBHD ACCESS को 1-800-491-9099 (TTY: 711) पर कॉल करें। ये सेवाएँ नि:शुल्क हैं।

Nqe Lus Hmoob Cob (Hmong)

CEEB TOOM: Yog koj xav tau kev pab txhais ua koj hom lus, tiv tauj rau koj tus kws muab kev pab cuam los sis hu rau ACBHD ACCESS ntawm 1-800-491-9099 (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 rau neeg dig muag thiab luam tawm ua tus ntawv loj los ntawm kev tiv tauj rau koj tus kws muab kev pab cuam los sis hu rau ACBHD ACCESS ntawm 1-800-491-9099 (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 1-800-491-9099 (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。

1-800-491-9099 (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 귀하의 서비스 제공자에게 문의하거나 ACBHD ACCESS에 1-800-491-9099 (TTY: 711) 번으로 문의하십시오. 점자나 큰 활자로 된 문서와 같이 장애가 있는 분들을 위한 도움과 서비스도 귀하의 서비스 제공자에게 연락하거나 ACBHD ACCESS에 1-800-491-9099 (TTY: 711) 번으로 연락하여 이용할 수 있습니다. 이러한 서비스는 무료로 제공됩니다.

ແທກໄລພາສາລາວ (Laotian)

ປະກາດ: ຖ້າທ່ານຕ້ອງການຄວາມຊ່ວຍເຫຼືອເປັນພາສາຂອງທ່ານ ໃຫ້ໂທຫາຜູ້ໃຫ້ບໍລິການຂອງທ່ານ ຫຼື ໂທຫາ ACBHD ACCESS ທີ່ເບີ 1-800-491-9099 (TTY: 711). ຍັງມີຄວາມຊ່ວຍເຫຼືອ ແລະ ການບໍລິການສໍາລັບຄົນພິການ ເຊັ່ນເອກະສານທີ່ເປັນອັກສອນນູນ ແລະ ໂຕພິມໃຫຍ່ ໂດຍໃຫ້ຕິດຕໍ່ຫາ ໂທຫາຜູ້ໃຫ້ບໍລິການຂອງທ່ານ ຫຼື ໂທຫາ ACBHD ACCESS ທີ່ເບີ 1-800-491-9099] (TTY: 711). ການບໍລິການເຫຼົ່ານີ້ບໍ່ຕ້ອງເສຍຄ່າໃຊ້ຈ່າຍໃດໆ

Mien Tagline (Mien)

LONGC HNYOUV JANGX LONGX OC: Beiv taux meih qiemx longc mienh tengx faan benx meih nyei waac nor douc waac daaih lorx ACBHD ACCESS 1-800-491-9099 (TTY: 711). Liouh lorx jauv-louc tengx aengx caux nzie gong-bunx aengx caux ninh mbuo wuaaic mienh, beiv taux longc benx nzangc-pokc bun hluc mbiutc aamz caux benx domh sou se mbenc nzoih bun longc. Douc waac daaih lorx ACBHD ACCESS 1-800-491-9099 (TTY: 711). Naaiv nzie weih 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 ਆਪਣੇ ਸੇਵਾ ਪ੍ਰਦਾਤਾ ਨਾਲ ਸੰਪਰਕ ਕਰੋ ਜਾਂ ACBHD ACCESS ਨੂੰ 1-800-491-9099 (TTY: 711) 'ਤੇ ਕਾਲ ਕਰੋ। ਅਪਾਹਜ ਲੋਕਾਂ ਲਈ ਸਹਾਇਤਾ ਅਤੇ ਸੇਵਾਵਾਂ, ਜਿਵੇਂ ਕਿ ਬ੍ਰੇਲ ਅਤੇ ਮੋਟੀ ਛਪਾਈ ਵਿੱਚ ਦਸਤਾਵੇਜ਼, ਤੁਹਾਡੇ ਸੇਵਾ ਪ੍ਰਦਾਤਾ ਨਾਲ ਸੰਪਰਕ ਕਰਕੇ ਜਾਂ ACBHD ACCESS ਨੂੰ 1-800-491-9099 (TTY: 711) 'ਤੇ ਕਾਲ ਕਰਕੇ ਵੀ ਪ੍ਰਾਪਤ ਕੀਤੇ ਜਾ ਸਕਦੇ ਹਨ। ਇਹ ਸੇਵਾਵਾਂ ਮੁਫ਼ਤ ਹਨ



Русский слоган (Russian)

ВНИМАНИЕ! Если вам нужна помощь на вашем языке, обратитесь к поставщику услуг или позвоните в ACBHD ACCESS по телефону 1-800-491-9099 (TTY: 711). Помощь и услуги для людей с ограниченными возможностями, например документы, напечатанные шрифтом Брайля или крупным шрифтом, также можно получить, обратившись к поставщику услуг или позвонив в ACBHD ACCESS по телефону 1-800-491-9099 (TTY: 711). Эти услуги предоставляются бесплатно.

Mensaje en español (Spanish)

ATENCIÓN: Si necesita ayuda en su idioma, comuníquese con su proveedor de servicios o llame a ACBHD ACCESS al 1-800-491-9099 (TTY: 711). Las ayudas y servicios para personas con discapacidades, como documentos en braille y letra grande, también están disponibles comunicándose con su proveedor de servicios o llamando a ACBHD ACCESS al 1-800-491-9099 (TTY: 711). Estos servicios son gratuitos.

Tagalog Tagline (Tagalog)

ATENSIYON: Kung kailangan mo ng tulong sa iyong wika, makipag-ugnayan sa iyong tagapagbigay ng serbisyo o tumawag sa ACBHD ACCESS sa 1-800-491-9099 (TTY: 711). Makukuha rin ang mga tulong at serbisyo para sa mga taong may kapansanan, tulad ng mga dokumento sa braille at malaking print sa pamamagitan ng pakikipag-ugnayan sa iyong tagapagbigay ng serbisyo o pagtawag sa ACBHD ACCESS sa 1-800-491-9099 (TTY: 711). Libre ang mga serbisyong ito.

แท็กไลน์ภาษาไทย (Thai)

โปรดทราบ: หากคุณต้องการความช่วยเหลือเป็นภาษาของคุณ กรุณาติดต่อผู้ให้บริการของคุณหรือติดต่อ ACBHD ACCESS ที่หมายเลข 1-800-491-9099 (TTY: 711) นอกจากนี้ยังพร้อมให้ความช่วยเหลือและบริการต่าง ๆ สำหรับบุคคลที่มีความพิการด้วย เช่น เอกสารต่าง ๆ ที่เป็นอักษรเบรลล์ และเอกสารที่พิมพ์ด้วยตัวอักษรขนาดใหญ่ โดยติดต่อผู้ให้บริการของคุณหรือติดต่อ ACBHD ACCESS ที่หมายเลข 1-800-491-9099 (TTY: 711) ไม่มีค่าใช้จ่ายสำหรับบริการเหล่านี้

Примітка українською (Ukrainian)

УВАГА! Якщо вам потрібна допомога вашою мовою, зверніться до постачальника послуг або зателефонуйте до ACBHD ACCESS за номером 1-800-491-9099 (TTY: 711). Допоміжні засоби та послуги для людей з обмеженими можливостями, наприклад, документи, надруковані шрифтом Брайля або великим шрифтом, також можна отримати, звернувшись до свого постачальника послуг або зателефонувавши до ACBHD ACCESS за номером 1-800-491-9099 (TTY: 711). Ці послуги є безкоштовними.



Khẩu hiệu tiếng Việt (Vietnamese)

CHÚ Ý: Nếu quý vị cần trợ giúp bằng ngôn ngữ của mình, vui lòng liên hệ với nhà cung cấp dịch vụ của quý vị hoặc gọi cho ACBHD ACCESS theo số 1-800-491-9099 (TTY: 711). Khi liên hệ với nhà cung cấp dịch vụ của quý vị hoặc gọi cho ACBHD ACCESS theo số 1-800-491-9099 (TTY: 711), quý vị cũng sẽ được hỗ trợ và nhận dịch vụ dành cho người khuyết tật, như tài liệu bằng chữ nổi Braille và chữ in khổ lớn. Các dịch vụ này đều miễn phí.

فهرست مطالب

7	دیگر زبان‌ها و قالب‌ها
8	اداره سلامت رفتاری کانتی آلامدا (ACBHD) اطلاعات تماس
10	هدف این کتابچه راهنما
11	اطلاعات خدمات سلامت رفتاری
14	دسترسی به خدمات سلامت رفتاری
19	انتخاب ارائه‌دهنده خدمات
21	حق شما برای دسترسی به سوابق سلامت رفتاری و اطلاعات فهرست ارائه‌دهندگان با استفاده از ابزار هوشمند
22	حیطه خدمات
34	خدمات در دسترس از طریق تلفن یا پزشکی از راه دور
35	فرایند حل مسئله: به‌منظور ارائه شکایت، استیناف، یا درخواست دادرسی عادلانه ایالتی
44	وصیت‌نامه پزشکی
45	حقوق و مسئولیت‌ها
53	ابلاغیه شیوه حفظ حریم خصوصی
59	ADDITIONAL INFORMATION FROM YOUR COUNTY
60	اطلاعیه ممنوعیت تبعیض



دیگر زبان‌ها و قالب‌ها

دیگر زبان‌ها

اگر نیاز به دریافت کمک به زبان خود دارید، با شماره (TTY: 711) 1-800-491-9099 تماس بگیرید. کمک‌ها و خدمات برای افراد دچار معلولیت، مانند اسناد با خط بریل و فوت بزرگ نیز در دسترس است. با شماره (TTY: 711) 1-800-491-9099 تماس بگیرید. این خدمات رایگان ارائه می‌شود.

دیگر قالب‌ها

شما می‌توانید این اطلاعات را در قالب‌های دیگر مانند خط بریل، فونت 20 بزرگ، فایل صوتی و قالب‌های الکترونیکی قابل دسترس به‌طور رایگان دریافت کنید. با شماره تلفن کانتی درج‌شده روی جلد این کتابچه راهنما (TTY: 711) تماس بگیرید. این تماس رایگان است.

خدمات مترجم شفاهی

این کانتی خدمات ترجمه شفاهی 24 ساعته و رایگان توسط مترجم شفاهی واجد شرایط را به شما ارائه می‌دهد. لازم نیست از یکی از دوستان یا اعضای خانواده خود به‌عنوان مترجم شفاهی استفاده کنید. استفاده از افراد زیر سن قانونی به‌عنوان مترجم شفاهی را توصیه نمی‌کنیم، مگر در مواقع اضطراری. مترجم شفاهی، خدمات زبانی و فرهنگی به‌طور رایگان در اختیار شما قرار می‌گیرد. کمک موردنیاز به‌طور 24 ساعته و در تمام روزهای هفته در دسترس است. به‌منظور دریافت کمک زبانی یا دریافت این کتابچه راهنما به زبانی دیگر، با شماره تلفن کانتی درج‌شده روی جلد این کتابچه راهنما (TTY: 711) تماس بگیرید. این تماس رایگان است.

اداره سلامت رفتاری کانتی آلامدا (ACBHD)
اطلاعات تماس

ما برای کمک به شما اینجا هستیم. اطلاعات تماس با کانتی در زیر در دریافت خدمات موردنیازتان به شما کمک می‌کند.

شماره تلفن‌های مهم	
اورژانس	911
خط پشتیبانی ACBHD برای خدمات اختلال مصرف مواد	(844) 682-7215
برنامه ACCESS از طرف ACBHD برای خدمات سلامت روان	یا (510) 346-1000
	(800) 491-9099
TTY	711
خط ویژه بحران/خودکشی	988
خط تماس کمک به مشتری	(800) 779-0787
حامیان حقوق بیمار	(510) 835-2505
دسترسی دیجیتال به اطلاعات سلامت	https://www.acbhcs.org/plan-administration/health-records-request-digital-copy/
درخواست کپی سوابق سلامت	https://www.acbhcs.org/plan-administration/health-records-request/
وبسایت عمومی ACBHD	https://www.acbhcs.org/

در صورت بروز افکار خودکشی، با چه کسی باید تماس بگیرم؟

اگر شما یا یکی از آشنایانتان دچار بحران شده‌اید، لطفاً با شماره تلفن **988** که مربوط به خودکشی و بحران زندگی است یا با شماره تلفن **(8255) 1-800-273-TALK** مربوط به **National Suicide Prevention Lifeline** (خط ملی پیشگیری از خودکشی) تماس بگیرید. چت کردن از طریق این نشانی قابل انجام است: <https://988lifeline.org/>

به‌منظور دسترسی به برنامه‌های محلی خود، لطفاً با خط دسترسی یادشده در بالا که همه روزه و 24 ساعته در دسترس است، تماس بگیرید.

اصطلاحات ذکرشده در این کتابچه راهنما:

اداره سلامت رفتاری کانتی Alameda	ACBHD
طرح سلامت رفتاری - خدمات یکپارچه ACBHD برای اختلال مصرف مواد و سلامت روان تخصصی؛ خدماتی که در محدوده شبکه‌ای از برنامه‌ها و کلینیک‌های کانتی، سازمان‌ها، بیمارستان‌ها و یک شبکه ارائه‌دهنده چندوجهی جامعه محور تحت قرارداد ارائه می‌شود.	BHP
سیستم ساختاریافته تحویل دارو Medi-Cal	DMC-ODS
خدمات تخصصی سلامت روان	SMHS
اختلال مصرف مواد	SUD

هدف این کتابچه راهنما

چرا مطالعه این کتابچه راهنما مهم است؟

کانتی شما دارای طرح سلامت روان است که خدمات سلامت روان معروف به «خدمات تخصصی سلامت روان» ارائه می‌دهد. به علاوه، کانتی شما دارای سیستم ساختاریافته تحویل دارو Medi-Cal است که خدماتی در زمینه مصرف مشروبات الکلی و مواد مخدر ارائه می‌دهد که به عنوان «خدمات اختلال مصرف مواد» شناخته می‌شود. این خدمات به‌طور کلی تحت عنوان «خدمات سلامت رفتاری» شناخته می‌شود و مهم است برای دریافت مراقبت موردنیازتان، اطلاعاتی در زمینه این خدمات داشته باشید. این کتابچه راهنما مزایای شما و نحوه دریافت خدمات مراقبتی را توضیح می‌دهد. همچنین به بسیاری از سوالات شما در این کتابچه راهنما پاسخ داده می‌شود.

مطالب زیر را خواهید آموخت:

- نحوه دریافت خدمات سلامت رفتاری از طریق کانتی خود.
 - مزایایی که می‌توانید به آن‌ها دسترسی داشته باشید.
 - اقداماتی که می‌توانید در صورت داشتن سؤال یا مشکلی انجام دهید.
 - حقوق و مسئولیت‌های شما به عنوان عضوی از کانتی خود.
 - وجود «اطلاعات بیشتر درباره کانتی شما» که ممکن است در پایان این کتابچه به آن اشاره شود.
- اگر اکنون این کتابچه راهنما را نمی‌خوانید، باید آن را نگه دارید تا بعداً آن را مطالعه کنید. این کتابچه باید به همراه کتابچه‌ای استفاده شود که آن را هنگام ثبت‌نام دریافت مزایای Medi-Cal خود دریافت کردید. در صورتی که سؤالی درباره مزایای Medi-Cal خود دارید، با استفاده از شماره تلفن روی جلد این کتاب با کانتی تماس بگیرید.

برای دریافت اطلاعات بیشتر در زمینه Medi-Cal به کجا می‌توانم مراجعه کنم؟

جهت کسب اطلاعات بیشتر در زمینه Medi-Cal به وبسایت اداره خدمات مراقبت‌های بهداشتی درمانی به نشانی <https://www.dhcs.ca.gov/services/medi-cal/eligibility/Pages/Beneficiaries.aspx> مراجعه کنید.

اطلاعات خدمات سلامت رفتاری

چطور متوجه شوم من یا یکی از آشنایان به کمک نیاز داریم؟

بسیاری از افراد در زندگی دچار شرایط سختی می‌شوند و ممکن است دچار مشکلات سلامت روان یا مصرف مواد نیز شوند. مهم‌ترین مسئله این است که به یاد داشته باشیم کمک در دسترس است. در صورتی که شما یا عضوی از خانواده‌تان واجد شرایط دریافت خدمات Medi-Cal هستید یا نیاز به دریافت خدمات سلامت رفتاری دارید، باید با خط دسترسی 7/24 ذکر شده روی جلد این کتابچه راهنما تماس بگیرید. در صورتی که تشخیص داده شود شما یا عضوی از خانواده‌تان به خدمات سلامت رفتاری نیاز دارید که تحت پوشش طرح مراقبت مدیریت شده نیست، طرح مراقبت مدیریت شده شما می‌تواند در تماس با کانتی‌تان نیز به شما کمک کند. کانتی شما در یافتن ارائه‌دهنده خدمات مورد نیازتان به شما کمک می‌کند.

فهرست زیر می‌تواند در اتخاذ این تصمیم که آیا شما یا عضوی از خانواده‌تان نیاز به کمک دارید، به شما کمک کند. وجود یا وقوع بیش از یک علامت برای مدت طولانی ممکن است نشانه‌ای از وجود مشکلی جدی‌تر باشد که نیاز به دریافت کمک تخصصی دارد. در این قسمت تعدادی از علائم رایجی ارائه شده که می‌تواند نشان‌دهنده نیاز شما به کمک در زمینه وضعیت سلامت روان یا مصرف مواد باشد:

افکار و احساسات

- تغییرات شدید خلق و خو، احتمالاً بدون علت، از قبیل:
 - نگرانی، اضطراب یا ترس بیش‌ازحد
 - ناراحتی یا افسردگی بیش‌ازحد
 - حال خوب بیش‌ازحد، شادی فوق‌العاده
 - دمدمی مزاج یا عصبانی بودن برای مدت طولانی
- داشتن افکار خودکشی
- تمرکز فقط روی به دست آوردن و مصرف مشروبات الکلی یا مواد مخدر
- مشکل در زمینه تمرکز، حافظه یا تفکر منطقی و گفتار که توضیح آن دشوار است
- داشتن مشکلات شنوایی، بینایی یا حس کردن اشیا که توضیح آن دشوار است و اکثر افراد منکر وجود این مشکلات هستند

جسمی

- مشکلات جسمی متعدد، احتمالاً بدون علت واضح، از قبیل:
 - سردرد
 - شکم‌درد

- خواب بیش از حد یا بسیار کم
- تغذیه بیش از حد یا بسیار کم
- ناتوانی در صحبت کردن واضح
- افت ظاهر یا نگرانی جدی در زمینه ظاهر، از قبیل:
 - کاهش یا افزایش وزن ناگهانی
 - قرمزی چشم و مردمک‌های به‌طور غیرطبیعی بزرگ
 - بوهای عجیب دهان، بدن یا لباس

رفتاری

- دچار عواقب رفتار خود شدن به‌علت بروز تغییرات در سلامت روان یا استفاده از مشروبات الکلی یا مواد مخدر، از قبیل:
 - دچار مشکل شدن در محل کار یا مدرسه
 - مشکلات در روابط با سایر افراد، خانواده یا دوستان
 - فراموش کردن تعهدات خود
 - ناتوانی در انجام فعالیت‌های معمول روزانه
- دوری کردن از دوستان، خانواده یا فعالیت‌های اجتماعی
- رفتار پنهان‌کارانه یا نیاز مخفیانه به پول
- برخورد با سیستم قضایی به‌علت بروز تغییرات در سلامت روان شما یا استفاده از مشروبات الکلی یا مواد مخدر

اعضای زیر 21 سال

چطور بدانم کودک یا نوجوان نیاز به کمک دارد؟

در صورتی که فکر می‌کنید کودک یا نوجوانی علائمی از مشکل سلامت رفتاری نشان می‌دهد، برای انجام غربالگری یا سنجش کودک یا نوجوان خود می‌توانید با کانتی یا طرح مراقبت مدیریت‌شده خود تماس بگیرید. در صورتی که کودک یا نوجوان شما واجد شرایط دریافت خدمات Medi-Cal است و غربالگری یا سنجش نشان می‌دهد خدمات سلامت رفتاری نیاز است، کانتی هماهنگی‌های لازم برای ارائه خدمات سلامت رفتاری به کودک یا نوجوان شما را انجام خواهد داد. در صورتی که تشخیص داده شود کودک یا نوجوان شما به خدمات سلامت رفتاری خارج از پوشش طرح مراقبت مدیریت‌شده نیاز دارد، طرح مراقبت مدیریت‌شده می‌تواند در تماس با کانتی خود به شما کمک کند. همچنین خدماتی در دسترس والدینی قرار دارد که استرس فرزندپروری دارند.

اگر شخص متخصص مربوطه اعتقاد داشته باشد فرد نابالغ به اندازه کافی به‌منظور مشارکت در خدمات سلامت رفتاری یا خدمات سرپناه به بلوغ رسیده است، افراد نابالغ 12 ساله یا بالاتر ممکن است برای دریافت خدمات سلامت روان سرپایی یا خدمات سرپناه به رضایت والدین نیاز نداشته باشند. افراد نابالغ 12 ساله یا بالاتر ممکن است برای دریافت مراقبت پزشکی و مشاوره جهت درمان اختلال مصرف مواد به رضایت والد نیاز نداشته باشند. مشارکت والد یا سرپرست الزامی است، مگر اینکه شخص متخصص مربوطه پس از مشورت با فرد نابالغ تعیین کند مشارکت آن‌ها نامناسب خواهد بود.

فهرست زیر می‌تواند در تصمیم‌گیری درباره اینکه آیا کودک یا نوجوان شما به کمک نیاز دارد، به شما کمک کند. وجود یا وقوع بیش از یک علامت برای مدت طولانی ممکن است نشانه آن باشد که کودک یا نوجوان شما دچار مشکل جدی‌تری بوده که نیازمند کمک تخصصی است.

در این بخش نشانه‌هایی ارائه می‌شود که باید مراقب آن‌ها بود:

- مشکلات زیاد در تمرکز یا آرام ماندن که آن‌ها را در معرض خطر جسمی قرار می‌دهد یا باعث بروز مشکلات تحصیلی می‌شود
- نگرانی‌ها یا ترس‌های جدی که مانعی در برابر فعالیت‌های روزانه ایجاد می‌کند
- ترس ناگهانی و زیاد بی‌دلیل، گاهی به‌همراه تپش قلب یا تنفس تند
- احساس ناراحتی شدید یا دوری کردن از دیگران به‌مدت دو هفته یا بیشتر که باعث بروز مشکلاتی در زمینه فعالیت‌های روزانه می‌شود
- تغییرات خلقی شدید که باعث ایجاد مشکلاتی در روابط می‌شود
- تغییرات بزرگ در رفتار
- غذا نخوردن، استفراغ کردن یا استفاده از دارو که باعث کاهش وزن می‌شود
- مصرف مکرر مشروبات الکلی یا مواد مخدر
- رفتار شدید خارج از کنترل که می‌تواند به فرد یا دیگران آسیب زند
- قصد جدی یا اقدام به خودزنی یا خودکشی
- نزاع‌های مکرر، استفاده از اسلحه یا قصد جدی برای صدمه زدن به دیگران

دسترسی به خدمات سلامت رفتاری

چطور خدمات سلامت رفتاری دریافت کنم؟

در صورتی که اعتقاد دارید به خدمات سلامت رفتاری از قبیل خدمات سلامت روان و/یا خدمات اختلال مصرف مواد نیاز دارید، می‌توانید با استفاده از شماره تلفن روی جلد این کتابچه راهنما با کانتی خود تماس بگیرید. هنگامی که با کانتی تماس می‌گیرید، یک غربالگری دریافت خواهید کرد و نوبت ارزیابی برای شما تعیین خواهد شد.

همچنین در صورتی که عضو طرح مراقبت مدیریت شده باشید، می‌توانید خدمات سلامت رفتاری از این طرح درخواست کنید. اگر طرح مراقبت مدیریت شده تعیین کند شما دارای معیارهای دسترسی به خدمات سلامت رفتاری هستید، طرح مراقبت مدیریت شده به منظور دریافت خدمات سلامت رفتاری از طریق کانتی خود، در دریافت یک سنجش به شما کمک خواهد کرد. مهم‌ترین موضوع این است که هیچ مسیر اشتباهی برای دریافت خدمات سلامت رفتاری وجود ندارد. حتی از طریق طرح مراقبت مدیریت شده خود می‌توانید علاوه بر خدمات سلامت رفتاری از طریق کانتی خود، خدمات سلامت رفتاری نیز دریافت کنید. شما همچنین می‌توانید از طریق ارائه‌دهنده خدمات سلامت رفتاری خود به این خدمات دسترسی یابید، البته در صورتی که ارائه‌دهنده شما تعیین کند این خدمات از نظر بالینی برای شما مناسب است و نیز تا زمانی که این خدمات هماهنگ باشد و تکراری نباشد قادر به دریافت آن هستید.

به علاوه، موارد زیر را نیز مدنظر داشته باشید:

- ممکن است شما برای دریافت خدمات سلامت رفتاری ارائه‌شده توسط شخص یا سازمانی دیگر، از جمله پزشک/دکتر عمومی، مدرسه، عضوی از خانواده، سرپرست، طرح مراقبت مدیریت شده خود یا دیگر سازمان‌های کانتی، به کانتی خود ارجاع داده شوید. معمولاً پزشک شما یا طرح مراقبت مدیریت شده برای ارجاع مستقیم به کانتی به رضایت شما یا اجازه والد یا مراقب کودک نیاز دارد، مگر اینکه وضعیت اضطراری باشد.
- کانتی شما نمی‌تواند درخواست ارزیابی اولیه شما را برای تعیین واجد شرایط بودن برای دریافت خدمات سلامت رفتاری رد کند.
- کانتی یا دیگر ارائه‌دهندگان خدمات تحت قرارداد با کانتی (مانند کلینیک‌ها، مراکز درمانی، سازمان‌های جامعه‌محور یا ارائه‌دهندگان شخصی خدمات) می‌توانند خدمات سلامت رفتاری را ارائه دهند.

از کجا می‌توانم خدمات سلامت رفتاری را دریافت کنم؟

شما می‌توانید خدمات سلامت رفتاری را در کانتی محل سکونت خود و در صورت ضرورت، خارج از کانتی خود دریافت کنید. هر کانتی دارای خدمات سلامت رفتاری برای کودکان، جوانان، افراد بالغ و سالمندان است. در صورتی که زیر 21 سال هستید، تحت «خدمات غربالگری، تشخیص و درمان زودهنگام و دوره‌ای» واجد شرایط مزایا و پوشش بیشتر هستید. جهت کسب اطلاعات بیشتر، به بخش «خدمات غربالگری، تشخیص و درمان زودهنگام و دوره‌ای» این کتابچه مراجعه کنید.

کانتی شما در یافتن ارائه‌دهنده‌ای که می‌تواند مراقبت موردنیازتان را به شما ارائه دهد، کمک خواهد کرد. کانتی باید شما را به نزدیک‌ترین ارائه‌دهنده به خانه‌تان یا تحت استانداردهای زمانی و مسافتی که پاسخگوی نیازهای شماست، ارجاع دهد.

چه زمانی می‌توانم خدمات سلامت رفتاری دریافت کنم؟

کانتی شما باید هنگام برنامه‌ریزی ارائه خدمات به شما، استانداردهای زمانی نوبت را رعایت کند. برای خدمات سلامت روان، کانتی باید با این شرایط به شما نوبت دهد:

- ظرف 10 روز کاری از درخواست غیرفوری شما برای شروع خدمات از طرف طرح سلامت روان؛
 - ظرف 48 ساعت، اگر برای وضعیت اضطراری درخواست دهید؛
 - ظرف 15 روز کاری از درخواست غیرفوری شما برای تعیین نوبت نزد روان‌پزشک؛ و
 - ظرف 10 روز کاری از نوبت اول برای نوبت‌های پیگیری غیرفوری برای وضعیت‌های مستمر.
- برای خدمات اختلال مصرف مواد، کانتی باید با این شرایط به شما نوبت دهد:
- ظرف 10 روز کاری از درخواست غیرفوری شما برای شروع خدمات نزد ارائه‌دهنده خدمات اختلال مصرف مواد برای خدمات سرپایی و خدمات فشرده سرپایی؛
 - ظرف 3 روز کاری از درخواست شما برای دریافت خدمات برنامه درمانی اعتیاد؛
 - یک نوبت غیرفوری پیگیری ظرف 10 روز، در صورتی‌که تحت یک دوره درمانی جهت درمان اختلال مستمر مصرف مواد قرار دارید، به‌جز موارد خاصی که ارائه‌دهنده‌تان تشخیص می‌دهد.

اما، در صورتی‌که ارائه‌دهنده‌تان تعیین کرده است زمان انتظار طولانی‌تر از نظر پزشکی برای شما مناسب است و برای سلامت شما خطری ندارد، این دوره‌ها ممکن است طولانی‌تر شود. اگر به شما گفته شده باشد در فهرست انتظار قرار داده شده‌اید و احساس می‌کنید طولانی شدن زمان دریافت درمان برای سلامت شما مضر است، از طریق شماره تلفن درج‌شده روی جلد این کتابچه راهنما با کانتی خود تماس بگیرید. در صورت دریافت نشدن مراقبت به‌موقع، شما حق طرح شکایت دارید. جهت کسب اطلاعات بیشتر درباره طرح شکایت، به بخش «فرایند شکایت» این کتابچه مراجعه کنید.

خدمات اضطراری چیست؟

خدمات اضطراری خدماتی است که به اعضای دچار مشکل درمانی غیرمنتظره، از جمله مشکل درمانی اضطراری روان‌پزشکی، ارائه می‌شود. وضعیت پزشکی اضطراری دارای چنان علائم شدیدی (شاید شامل درد شدید) است که فرد عادی می‌تواند منطقاً انتظار بروز موارد زیر را در هر لحظه داشته باشد:

- امکان قرار گرفتن سلامت فرد (یا سلامت جنین) در معرض خطر جدی

- وارد آمدن آسیب جدی به عملکرد بدن

- وارد آمدن آسیب جدی به هر عضو یا بخش بدن

وضعیت اضطراری روان‌پزشکی زمانی رخ می‌دهد که شخص عادی اعتقاد دارد که فردی:

- به‌علت ابتلا به یک مشکل سلامت روان یا احتمال ابتلا به آن، خطر بالفعلی را متوجه خود یا شخصی دیگر می‌کند.

- به علت ابتلا به بیماری سلامت روان یا احتمال ابتلا به آن، بلافاصله قادر به تهیه یا خوردن غذا یا استفاده از پوشاک یا سرپناه نیست.

خدمات اضطراری در تمام روزهای هفته به طور 24 ساعته به اعضای Medi-Cal ارائه می شود. برای دریافت خدمات اضطراری به مجوز قبلی نیاز نیست. برنامه Medi-Cal مشکلات اضطراری را پوشش خواهد داد، چه این مشکلات به علت بروز مشکل سلامت جسمی و چه به علت سلامت روان (افکار، احساسات، رفتارهایی که منبع رنج و/یا عملکرد بد نسبت به خود یا دیگران) باشد. در صورتی که در Medi-Cal ثبت نام کرده اید، به شما صورت حسابی برای پرداخت هزینه بخش اورژانس ارائه نمی شود، حتی اگر مشخص شود که مشکل شما اضطراری نبوده است. اگر تصور می کنید دچار یک وضعیت اضطراری هستید، با شماره 911 تماس بگیرید یا برای دریافت کمک به بیمارستان یا سایر مراکز درمانی مراجعه کنید.

چه کسی تصمیم می گیرد من چه خدماتی دریافت کنم؟

شما، ارائه دهنده شما و کانتی در تصمیم گیری درباره اینکه نیاز به دریافت چه خدماتی دارید، دخالت دارند. یک متخصص سلامت رفتاری با شما صحبت می کند و در تعیین نوع خدمت مورد نیازتان به شما کمک خواهد کرد.

شما برای ارائه درخواست کمک نیازی به دانستن نتیجه تشخیص سلامت رفتاری خود یا یک مشکل سلامت رفتاری خاص ندارید. زمانی که ارائه دهنده خدمات در حال تکمیل ارزیابی است، قادر به دریافت بعضی از خدمات خواهید بود.

در صورتی که زیر 21 سال دارید، همچنین ممکن است قادر به دسترسی به خدمات سلامت رفتاری باشید، البته در صورتی که به علت تروما، قرار داشتن در سیستم رفاه کودکان، سروکار داشتن با سیستم عدالت کیفری نوجوانان یا بی خانمان بودن دچار یک مشکل سلامت رفتاری شده باشید. به علاوه، اگر زیر 21 سال دارید، کانتی باید خدمات دارای ضرورت پزشکی را برای کمک به بهبود وضعیت سلامت رفتاری شما ارائه دهد. خدماتی که باعث تحمل، حمایت، بهبود، یا قابل تحمل تر شدن یک مشکل سلامت روان می شوند از نظر پزشکی ضروری هستند.

برخی از خدمات ممکن است نیازمند مجوز قبلی از کانتی باشد. خدماتی که نیاز به مجوز قبلی دارند شامل خدمات فشرده خانگی، درمان فشرده روزانه، توان بخشی روزانه، خدمات درمانی رفتاری، مراقبت جایگزین درمانی و خدمات اقامتی برای درمان اختلال مصرف مواد هستند. شما می توانید اطلاعات بیشتری در زمینه فرایند اعطای مجوز قبلی از کانتی درخواست کنید. با استفاده از شماره تلفن مندرج روی جلد این کتابچه راهنما و به منظور درخواست اطلاعات بیشتر، با کانتی خود تماس بگیرید.

فرایند اعطای مجوز کانتی باید از زمان بندی های مشخصی پیروی کند.

- برای اعطای مجوز استاندارد اختلال مصرف مواد، کانتی باید ظرف 14 روز تقویمی در زمینه درخواست ارائه دهنده شما تصمیم بگیرد.

○ در صورتی که شما یا ارائه دهنده تان درخواست دهید، یا اگر کانتی اعتقاد داشته باشد دریافت اطلاعات بیشتر از ارائه دهنده تان به نفع شماست، زمان بندی تا 14 روز تقویمی دیگر قابل تمدید خواهد بود. یک نمونه از هنگامی که تمدید به نفع شماست زمانی است که کانتی اعتقاد دارد ممکن است قادر به تأیید درخواست ارائه دهنده شما برای اعطای مجوز باشد، البته به شرطی که کانتی اطلاعات بیشتری از ارائه دهنده شما دریافت کند و اگر این اطلاعات را دریافت نکند، مجبور است درخواست را رد کند. در صورتی که کانتی زمان بندی را تمدید کند، کانتی یک اطلاعیه کتبی درباره این تمدید برای شما ارسال خواهد کرد.

- برای دریافت مجوز برای وضعیت سلامت روان استاندارد که از قبل وجود دارد، کانتی باید بر اساس درخواست ارائه‌دهنده شما با سرعت متناسب با فوریت مشکل شما تصمیم بگیرد، اما این زمان نباید بیش از پنج (5) روز کاری از زمانی باشد که درخواست به دست کانتی می‌رسد.

○ برای مثال، اگر پیروی از چارچوب زمانی باعث به خطر افتادن جدی جان، سلامتی یا توانایی دستیابی، حفظ یا به دست آوردن مجدد توان عملکرد حداکثری شما شود، کانتی شما باید سریعاً تصمیمی در زمینه مجوز بگیرد و اطلاعاتی بر اساس یک چارچوب زمانی مربوط به وضعیت سلامت شما ارائه دهد که نباید بیش از 72 ساعت از زمان دریافت درخواست خدمت طول بکشد. کانتی شما می‌تواند زمان مدنظر را تا 14 روز تقویمی دیگر پس از دریافت درخواست توسط کانتی تمدید کند، البته در صورتی که شما یا ارائه‌دهندگان درخواست چنین تمدیدی کنید یا کانتی توجیهی برای اینکه انجام تمدید به نفع شماست، ارائه دهد.

در هر دو مورد، اگر کانتی زمان‌بندی را برای درخواست مجوز ارائه‌دهنده تمدید کند، یک اطلاعیه کتبی درباره این تمدید برای شما ارسال خواهد کرد. اگر کانتی ظرف زمان‌بندی‌های فهرست‌شده تصمیمی اتخاذ نکند یا از ارائه خدمات درخواستی خودداری کند، یا آن را با تأخیر ارائه دهد، کاهش دهد یا فسخ کند، آنگاه کانتی باید یک اطلاعیه تصمیم مغایر در زمینه مزایا به شما ارائه دهد تا بدین‌وسیله درباره رد شدن، تأخیر، کاهش یا فسخ خدمات توضیح دهد و نیز به شما اطلاع دهد که می‌توانید درخواست استیناف ارائه دهید، و همچنین اطلاعاتی در زمینه نحوه ارائه استیناف در اختیارتان قرار دهد.

شما می‌توانید از کانتی درخواست کنید اطلاعات بیشتری در زمینه فرایند اعطای مجوز به شما بدهد.

در صورتی که با تصمیم کانتی در زمینه فرایند مجوز موافق نباشید، می‌توانید درخواست استیناف ارائه دهید. جهت کسب اطلاعات بیشتر، به بخش «حل‌وفصل مشکل» در این کتابچه مراجعه کنید.

دارای ضرورت پزشکی چیست؟

خدماتی که دریافت می‌کنید باید دارای ضرورت پزشکی و از نظر بالینی مناسب رسیدگی به وضعیت شما باشد. برای اعضای 21 سال یا بالاتر، خدمات زمانی دارای ضرورت پزشکی است که برای محافظت از زندگی شما منطقی و ضروری باشد، از ایجاد بیماری یا معلولیت قابل‌توجه جلوگیری کند یا درد شدیدی را بهبود بخشد.

برای اعضای زیر 21 سال، خدمات زمانی دارای ضرورت پزشکی است که یک مشکل سلامت رفتاری را اصلاح کند، باعث تحمل آن شود یا کمکی در جهت حمایت یا در جهت درمان، بهبود، یا قابل‌تحمل‌تر شدن آن ارائه دهد. خدماتی که باعث تحمل یا کمکی در جهت درمان، بهبود، یا قابل‌تحمل‌تر شدن مشکل سلامت روان می‌شوند، از نظر پزشکی ضروری تلقی می‌گردند و به‌عنوان خدمات غربالگری، تشخیص و درمان زودهنگام و دوره‌ای تحت پوشش هستند.

چطور می‌توانم دیگر خدمات سلامت روان را که تحت پوشش کانتی نیستند، دریافت کنم؟

اگر در طرح مراقبت مدیریت‌شده قرار دارید، از طریق طرح مراقبت مدیریت‌شده خود به خدمات سلامت روان بیماران سرپایی مندرج در بخش زیر دسترسی خواهید داشت:

- ارزیابی و درمان سلامت روان، شامل درمان فردی، گروهی و خانوادگی.
- آزمایش روان‌شناختی و عصب‌روان‌شناختی، هنگامی که از نظر بالینی اشاره به ارزیابی یک مشکل سلامت روان دارد.
- خدمات بیماران سرپایی برای اهداف پایش داروهای تجویزی.

• مشاوره روان پزشکی.

به منظور دریافت یکی از خدمات یادشده در بالا، مستقیماً با طرح مراقبت مدیریت شده خود تماس بگیرید. اگر در طرح مراقبت مدیریت شده قرار ندارید، می‌توانید این خدمات را از ارائه‌دهندگان فردی و کلینیک‌هایی که Medi-Cal را می‌پذیرند، دریافت کنید. ممکن است کانتی بتواند در یافتن ارائه‌دهنده یا کلینیک به شما کمک کند.

هر داروخانه‌ای که Medi-Cal را می‌پذیرد، می‌تواند نسخه‌ها را برای درمان یک مشکل سلامت روان ارائه کند. لطفاً توجه کنید که اکثر داروهای تجویزی توسط یک داروخانه، معروف به Medi-Cal Rx، تحت پوشش برنامه Fee-For-Service Medi-Cal است، نه تحت پوشش طرح مراقبت مدیریت شده شما.

چه خدمات دیگری در حوزه اختلال مصرف مواد از طرف طرح‌های مراقبت یا برنامه «Fee for Service» در دسترس است؟

طرح‌های مراقبت مدیریت شده باید خدمات اختلال مصرف مواد تحت پوشش را در محیط‌های اولیه مراقبتی و خدمات غربالگری مصرف تنباکو، مشروبات الکلی و مواد مخدر غیرقانونی ارائه دهند. آن‌ها باید همچنین خدمات اختلال مصرف مواد را به اعضای باردار و غربالگری مصرف، سنجش، مداخلات مختصر مربوط به مصرف مشروبات الکلی و مواد مخدر و ارجاع به مرکز درمانی مناسب برای اعضای 11 سال به بالا ارائه دهند. طرح‌های مراقبت مدیریت شده باید خدماتی به منظور ارائه داروهای برای درمان اعتیاد (همچنین موسوم به درمان با کمک دارو) ارائه یا ترتیبات مربوط به این خدمات را انجام دهند که در مراقبت اولیه، بیمارستان سرپایی، بخش‌های اورژانس و دیگر محیط‌های درمانی تحت قرارداد ارائه می‌شود. طرح‌های مراقبت مدیریت شده باید خدمات اورژانسی ضروری برای تثبیت وضعیت عضو، شامل سم‌زدایی داوطلبانه از بیمار بستری را نیز ارائه دهند.

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

اگر در یک طرح مراقبت مدیریت شده قرار دارید، کانتی مسئول یافتن ارائه‌دهنده برای شماست. در صورتی که در طرح مراقبت مدیریت شده ثبت‌نام نشده‌اید و دارای Medi-Cal «عادی»، موسوم به Fee-For-Service Medi-Cal، هستید، آنگاه می‌توانید به هر ارائه‌دهنده پذیرنده Medi-Cal مراجعه کنید. شما باید قبل از شروع دریافت خدمات، به ارائه‌دهنده خود اطلاع دهید که دارای Medi-Cal هستید. در غیر این صورت، ممکن است صورت حساب این خدمات برای شما صادر شود. می‌توانید از یک ارائه‌دهنده خارج از طرح مراقبت مدیریت شده خود برای خدمات تنظیم خانواده استفاده کنید.

چرا ممکن است به خدمات سرپایی روان پزشکی بیمارستانی نیاز پیدا کنم؟

در صورتی که ممکن است در بیمارستان پذیرش شوید که دچار یک مشکل سلامت روان باشید یا نشانه‌هایی از یک مشکل سلامت روان داشته باشید که به‌طور ایمن در سطح پایین‌تر مراقبت قابل‌درمان نباشد، و به‌علت این مشکل سلامت روان یا نشانه‌های مشکل سلامت روان، شما:

- خطری را متوجه خود، دیگران یا اموال کنید.
- در رابطه با مصرف غذا، پوشاک و تهیه سرپناه قادر به مراقبت از خود نباشید.
- خطر شدیدی را متوجه سلامت جسمی خود کنید.
- اخیراً وضعیت عملکردی شما در نتیجه بروز مشکل سلامت روان افت قابل‌توجهی داشته باشد.
- نیاز به ارزیابی، درمانی دارویی، یا درمانی دیگر داشته باشید که فقط در بیمارستان ارائه می‌شود.

انتخاب ارائه‌دهنده خدمات

چطور می‌توانم ارائه‌دهنده خدمات سلامت رفتاری موردنیازم را پیدا کنم؟

کانتی شما ملزم به انتشار آنلاین فهرست ارائه‌دهنده خدمات فعلی است. شما می‌توانید لینک این فهرست را در بخش تماس با کانتی در این کتابچه راهنما بیابید. این فهرست شامل اطلاعات در زمینه مکان ارائه‌دهندگان، خدمات آن‌ها، و دیگر اطلاعات برای کمک به شما جهت دسترسی به مراقبت است که اطلاعاتی در زمینه خدمات فرهنگی و زبانی در آن ارائه شده است که از طریق ارائه‌دهندگان خدمات قابل‌دستیابی است.

در صورتی که سؤالی در زمینه ارائه‌دهندگان خدمات فعلی دارید یا خواهان دریافت فهرست به‌روز ارائه‌دهندگان خدمات هستید، به وبسایت کانتی خود سر بزنید و از شماره تلفن مندرج روی جلد این کتابچه راهنما استفاده کنید. در صورت درخواست، می‌توانید فهرستی از ارائه‌دهندگان را به‌صورت کتبی یا از طریق نامه دریافت کنید.

توجه: کانتی می‌تواند محدودیت‌هایی در زمینه انتخاب ارائه‌دهندگان خدمات برای شما اعمال کند. هنگامی که برای اولین بار خدمات سلامت رفتاری را دریافت می‌کنید، می‌توانید درخواست کنید کانتی حق انتخاب اولیه از بین حداقل دو ارائه‌دهنده را به شما بدهد. کانتی باید اجازه تغییر ارائه‌دهندگان را نیز به شما بدهد. در صورتی که درخواست تغییر ارائه‌دهنده کنید، کانتی باید اجازه انتخاب میان حداقل دو ارائه‌دهنده را در هر زمان ممکن ارائه دهد. کانتی شما مسئول اطمینان از این است که شما دسترسی به‌موقع به مراقبت دارید و ارائه‌دهندگان کافی در نزدیکی شما وجود دارند تا اطمینان حاصل شود خدمات سلامت رفتاری را در صورت نیاز دریافت می‌کنید.

گاهی اوقات ارائه‌دهندگان کانتی که تحت قرارداد هستند تصمیم می‌گیرند دیگر خدمات سلامت رفتاری ارائه ندهند، زیرا دیگر تحت قرارداد با کانتی نیستند، یا دیگر Medi-Cal را نمی‌پذیرند. در این مواقع، کانتی باید با حسن نیت اقدام به ارائه یک اطلاعیه کتبی به هر شخصی کند که این خدمات را از ارائه‌دهنده دریافت می‌کرده است. شما باید از 30 روز تقویمی قبل از تاریخ اجرایی شدن فسخ یا 15 روز تقویمی پس از اطلاع یافتن کانتی از توقف همکاری ارائه‌دهنده خدمات، یک اطلاعیه دریافت کنید. تحت چنین شرایطی، در صورت توافق شما و ارائه‌دهنده، کانتی باید به شما اجازه دهد همچنان خدمات را از ارائه‌دهنده‌ای که کانتی را ترک کرده است، دریافت کنید. به این امر «استمرار مراقبت» گفته می‌شود و در بخش زیر توضیح داده شده است.

توجه: سرخپوستان آمریکا و بومیان آلاسکا که واجد شرایط Medi-Cal هستند و در کانتی‌هایی سکونت دارند که تصمیم به مشارکت در سیستم تحویل ساختاریافته تحویل دارو Medi-Cal گرفته‌اند نیز می‌توانند خدمات سیستم تحویل ساختاریافته تحویل دارو Medi-Cal را از طریق ارائه‌دهندگان مراقبت سلامت سرخپوستان آمریکا که گواهی ضروری داروهای Medi-Cal را دارا هستند، دریافت نمایند.

آیا می‌توانم همچنان خدمات تخصصی سلامت روان را از طرف ارائه‌دهنده فعلی خود دریافت کنم؟

در صورتی که در حال حاضر خدمات سلامت روان را از یک طرح مراقبت مدیریت‌شده دریافت می‌کنید، می‌توانید همچنان خدمات را از این ارائه‌دهنده مراقبت دریافت کنید، حتی اگر خدمات سلامت روان را از ارائه‌دهنده خدمات سلامت روان خود نیز دریافت می‌کنید؛ به شرطی که خدمات میان ارائه‌دهندگان خدمات هماهنگ شود و خدمات یکسان نباشند.

به‌علاوه، اگر در حال حاضر خدماتی از طرح سلامت روان دیگر، طرح مراقبت مدیریت‌شده یا یک ارائه‌دهنده خدمات Medi-Cal فردی دریافت می‌کنید، می‌توانید درخواست «استمرار مراقبت» را ارائه دهید تا بتوانید حداکثر 12 ماه با ارائه‌دهنده فعلی خود همراه باشید. در صورتی که نیاز به همراهی ارائه‌دهنده فعلی خود برای ادامه درمان مستمر دارید یا تغییر ارائه‌دهنده ممکن است آسیب جدی به وضعیت سلامت روان شما وارد کند، می‌توانید درخواست استمرار مراقبت بدهید. درخواست استمرار مراقبت ممکن است در صورت صادق بودن موارد زیر پذیرفته شود:

- شما با ارائه‌دهنده خدمات مورد درخواست خود رابطه مستمری داشته و حداقل در 12 ماه گذشته به این ارائه‌دهنده مراجعه کرده باشید؛
 - جهت جلوگیری از بروز مانع جدی در زمینه سلامت عضو یا کاهش خطر بستری شدن یا به آسایشگاه سپرده شدن، نیاز به همراهی با ارائه‌دهنده فعلی خود برای ادامه درمان مستمر دارید.
 - ارائه‌دهنده خدمات واجد شرایط و دارای الزامات Medi-Cal باشد؛
 - ارائه‌دهنده خدمات با الزامات طرح سلامت روان برای قرارداد با طرح سلامت روان و پرداخت هزینه خدمات موافق باشد؛ و
 - ارائه‌دهنده خدمات اسناد مربوطه در زمینه نیاز شما به خدمات را با کانتی به اشتراک بگذارد.
- آیا می‌توانم همچنان خدمات اختلال مصرف مواد را از ارائه‌دهنده فعلی خود دریافت کنم؟**
- در این موارد می‌توانید درخواست حفظ ارائه‌دهنده خدمات خارج از شبکه را برای یک دروه زمانی مشخص ارائه دهید:
- رابطه مستمری با ارائه‌دهنده مورد درخواست دارید و قبل از تاریخ انتقال خود به کانتی دارای سیستم ساختاریافته تحویل دارو به این ارائه‌دهنده مراجعه می‌کرده‌اید.
 - جهت جلوگیری از بروز مانع جدی در زمینه سلامت عضو یا کاهش خطر بستری شدن یا به آسایشگاه سپرده شدن، نیاز به همراهی با ارائه‌دهنده فعلی خود برای ادامه درمان مستمر دارید.

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

با استفاده از برنامه داندودشده روی کامپیوتر، تبلت هوشمند یا تلفن همراه می‌توانید به سوابق سلامت رفتاری خود دسترسی یابید و/یا یک ارائه‌دهنده خدمات پیدا کنید. اطلاعاتی که باید قبل از انتخاب برنامه با هدف دریافت اطلاعات به این طریق به آن‌ها توجه کرد از طریق وبسایت کانتی مندرج در فهرست موجود در بخش تماس با کانتی این کتابچه راهنما در دسترس است.

حیطه خدمات

در صورتی که دارای معیارهای مدنظر جهت دسترسی به خدمات سلامت رفتاری هستید، خدمات زیر بر اساس نیاز شما در دسترس هستند. ارائه دهنده شما برای تصمیم گیری در زمینه اینکه کدام خدمات بهترین مورد برای شماست، همکاری خواهد کرد.

خدمات تخصصی سلامت روان

خدمات سلامت روان

- خدمات سلامت روان در واقع خدمات درمانی فردی، گروهی، و خانواده محور هستند که به افراد دچار مشکلات سلامت روان برای تقویت مهارت های مقابله با مسائل زندگی روزمره کمک می کند. این خدمات همچنین شامل اموری است که ارائه دهنده برای کمک به بهتر کردن خدمات برای شخص دریافت کننده مراقبت انجام می دهد. انواع این موارد شامل سنجش هایی است در جهت تشخیص اینکه آیا شما نیاز به این خدمت دارید و آیا خدمت مدنظر مؤثر است؛ برنامه ریزی درمانی برای تصمیم در زمینه اهداف درمان سلامت روان شما و خدمات خاصی که ارائه خواهد شد؛ و «همانگ» که به معنای همکاری با اعضای خانواده و افراد مهم در زندگی خود (در صورت اجازه شما) برای کمک به شما در جهت بهبود یا حفظ توانایی های زندگی روزانه شماست.
- خدمات سلامت روان قابل ارائه در یک کلینیک یا مطب ارائه دهنده، خانه شما یا دیگر محیط های اجتماعی، از طریق تلفن یا پزشکی از راه دور (شامل ارتباط صرفاً صوتی یا تعاملات ویدئویی) است. کانتی و ارائه دهنده با شما به منظور تعیین تعداد دفعات خدمات/نوبت های شما همکاری می کند.

خدمات حمایت دارویی

- این خدمات شامل تجویز، ارائه دارو، توزیع دارو، و نسخه پیچی و پایش داروهای روان پزشکی است. ارائه دهنده شما همچنین می تواند در زمینه داروها آموزش دهد. این خدمات قابل ارائه در یک کلینیک، مطب پزشک، خانه شما، یک محیط اجتماعی، از طریق تلفن یا پزشکی از راه دور (شامل ارتباط صرفاً صوتی یا تعاملات ویدئویی) است.

مدیریت پرونده هدفمند

- این خدمت به اعضا کمک می کند خدمات پزشکی، آموزشی، اجتماعی، پیش حرفه ای، حرفه ای، توان یابی یا دیگر خدمات اجتماعی را هنگامی که دریافت این خدمات توسط افراد دچار مشکل سلامت روان سخت است، دریافت نمایند. مدیریت پرونده هدفمند شامل، اما نه محدود به، موارد زیر است:

- توسعه طرح؛
- ارتباط، همانگی، و ارجاع؛
- پایش تحویل خدمات به منظور اطمینان از دسترسی شخص به خدمت و سیستم تحویل خدمت؛ و
- پایش پیشرفت شخص.

خدمات مداخله در بحران

- این خدمت به منظور رسیدگی به یک مشکل اضطرابی که نیاز به توجه فوری دارد، در دسترس است. هدف از مداخله در بحران کمک به افراد در جامعه است تا دیگر نیازی به مراجعه به بیمارستان نداشته باشند. مداخله در بحران می‌تواند تا هشت ساعت طول بکشد و قابل‌ارائه از طریق یک کلینیک یا مطب ارائه‌دهنده، یا در خانه شما یا دیگر محیط‌های اجتماعی است. این خدمات همچنین از طریق تلفن یا پزشکی از راه دور قابل‌ارائه است.

خدمات تثبیت بحران

- این خدمت به منظور رسیدگی به یک مشکل اضطرابی که نیاز به توجه فوری دارد، در دسترس است. خدمات تثبیت بحران کمتر از 24 ساعت به طول می‌انجامد و باید در یک مرکز مراقبت سلامت 24 ساعته دارای مجوز، یک برنامه بیمار سرپایی بیمارستان‌محور یا در مکان یک ارائه‌دهنده دارای گواهی ارائه این خدمات ارائه شود.

خدمات درمان در مراکز اقامتی بزرگ‌سالان

- این خدمات درمان سلامت روان را به افرادی ارائه می‌دهد که دچار مشکل سلامت روان هستند و در مراکز اقامتی دارای مجوز زندگی می‌کنند. این خدمات به ایجاد مهارت در افراد کمک می‌کند و خدمات درمان در مراکز اقامتی به افراد دچار مشکل سلامت روان ارائه می‌دهد. این خدمات به‌طور 24 ساعت در تمام روزهای هفته در دسترس است. Medi-Cal هزینه اتاق و خوراک را برای اقامت در این مراکز پوشش نمی‌دهد.

خدمات درمان بحرانی در مراکز اقامتی

- این خدمات، درمان سلامت روان و مهارت‌افزایی را به افرادی ارائه می‌دهد که دچار بحران روان و عاطفی جدی هستند. این خدمات برای افرادی نیست که نیاز به مراقبت روان‌پزشکی در بیمارستان دارند. این خدمات مراکز دارای مجوز به‌طور 24 ساعت در تمام روزهای هفته در دسترس است. Medi-Cal هزینه اتاق و خوراک را در این مراکز پوشش نمی‌دهد.

خدمات فشرده درمان روزانه

- این یک برنامه ساختاریافته درمان سلامت روان است که به گروهی از افراد ارائه می‌شود که ممکن است به بستری در بیمارستان یا مرکز مراقبت 24 ساعت دیگری نیاز داشته باشند. برنامه حداقل سه ساعت در روز طول می‌کشد. این برنامه شامل درمان، روان‌درمانی و فعالیت‌های مهارت‌افزایی است.

توان بخشی روزانه

- هدف از این برنامه کمک به افراد دچار مشکل سلامت روان برای یادگیری و توسعه مهارت‌های مقابله و زندگی به‌منظور مدیریت بهتر علائم مشکل خود است. این برنامه حداقل سه ساعت در روز طول می‌کشد. این برنامه شامل درمان و فعالیت‌های مهارت‌افزایی است.

خدمات بیمارستانی بیمار سرپایی روان‌پزشکی

- این خدمات در بیمارستان روان‌پزشکی دارای مجوز ارائه می‌شود. یک متخصص سلامت روان دارای مجوز تصمیم می‌گیرد آیا شخص برای مشکل سلامت روان خود نیاز به درمان فشرده 24 ساعته دارد یا خیر. اگر متخصص تصمیم بگیرد که عضو به درمان 24 ساعته نیاز دارد، این عضو باید 24 ساعت در روز در بیمارستان بماند.

خدمات مرکز سلامت روان پزشکی

- این خدمات در یک مرکز سلامت روان پزشکی مجاز متخصص در قالب درمان توان بخشی 24 ساعته برای درمان مشکلات جدی سلامت روان ارائه می‌شوند. مراکز سلامت روان پزشکی باید با یک بیمارستان یا کلینیک نزدیک به خود برای پاسخ‌گویی به نیازهای مراقبت سلامت افراد بستری در مرکز قرارداد داشته باشد. مراکز سلامت روان پزشکی فقط می‌توانند بیمارانی را پذیرش و درمان کنند که دچار هیچ بیماری یا آسیب جسمی نیستند که نیازمند درمانی فراتر از آنچه معمولاً به‌صورت سرپایی قابل درمان است، باشد.

خدمات رفتار درمانی

خدمات رفتار درمانی مداخلات درمانی بیمار سرپایی کوتاه‌مدت فشرده برای اعضای تا 21 سال است. این خدمات برای هر عضو به‌طور خاص طراحی می‌شود. اعضای دریافت‌کننده این خدمات دچار مشکلات عاطفی جدی هستند، در حال تجربه یک تغییر استرس‌زا یا بحران در زندگی هستند، و نیاز به خدمات حمایتی بیشتر کوتاه‌مدت و خاص دارند.

این خدمات نوعی از خدمات سلامت روان مخصوص هستند که اگر دچار مشکلات عاطفی جدی باشید، از طریق کانتی قابل‌دسترس هستند. به‌منظور دریافت خدمات رفتار درمانی، باید یک خدمت سلامت روان دریافت کنید، زیر 21 سال داشته باشید، و از Medi-Cal کامل برخوردار باشید.

- در صورتی‌که در خانه زندگی می‌کنید، یک نفر از کارکنان خدمات رفتار درمانی می‌تواند به‌شکل انفرادی با شما همکاری کند؛ این همکاری به‌منظور کاهش مشکلات شدید رفتاری در جهت تلاش برای رفع نیازتان به دریافت سطح بالاتری از مراقبت، از قبیل خانه‌گروهی کودکان و جوانان زیر 21 سال دچار مشکلات عاطفی بسیار جدی انجام می‌شود.

- در صورتی‌که در حال زندگی در شرایط خارج از خانه هستید، یک نفر از کارکنان خدمات رفتار درمانی می‌تواند با شما همکاری کند تا قادر به بازگشت به خانه و محیط خانواده‌محور، از قبیل خانه سرپرستی موقت، شوید.

خدمات رفتار درمانی به شما و خانواده، مراقب، یا سرپرست شما کمک می‌کند روش‌های جدید رسیدگی به مشکل رفتاری را یاد بگیرید و افزایش انواع رفتار را که به شما امکان موفقیت می‌دهد، یاد بگیرید. شما، فرد ارائه‌دهنده خدمات رفتار درمانی، و خانواده، مراقب یا سرپرست شما، به‌عنوان یک تیم با هم همکاری خواهید کرد تا رفتارهای مشکل‌ساز را برای یک دوره کوتاه، تا زمانی که دیگر به این خدمات نیاز نداشته باشید، برطرف کنید. شما یک طرح خدمات رفتار درمانی خواهید داشت که آنچه را که شما، و خانواده، مراقب یا سرپرست شما و شخص کارمند خدمات رفتار درمانی در ضمن دریافت این خدمات انجام خواهید داد، در آن مطرح شده است. طرح خدمات رفتار درمانی همچنین شامل زمان و مکان انجام خدمات است. کارمند خدمات رفتار درمانی می‌تواند با شما در اکثر نقاطی که احتمالاً نیاز به کمک دارید، همکاری کند. این امر شامل خانه، خانه سرپرستی موقت، مدرسه، برنامه درمان روزانه و دیگر نقاط در اجتماع است.

همانگی برای مراقبت فشرده

این یک خدمت مدیریت پرونده هدفمند است که سنجش، برنامه‌ریزی مراقبت و همکاری خدمات را برای ذی‌نفعان زیر 21 سال تسهیل می‌کند. این خدمت برای افرادی است که واجد شرایط تمام خدمات Medi-Cal هستند و بر اساس ضرورت پزشکی به خدمت ارجاع می‌شود. این خدمت از طریق اصول مدل یکپارچه عملکرد محوری ارائه می‌شود. این امر شامل ایجاد تیم کودک و خانواده است تا از وجود رابطه ارتباطی سالم بین کودک، خانواده و سیستم‌های ارائه خدمات به کودک اطمینان حاصل شود.

تیم کودک و خانواده شامل حمایت حرفه‌ای (برای مثال: هماهنگ‌کننده مراقبت، ارائه‌دهندگان خدمات، و مدیران پرونده از سازمان‌های ارائه‌دهنده خدمات به کودک)، حمایت طبیعی (برای مثال: اعضای خانواده، همسایگان، دوستان و روحانیت)، و دیگر افرادی است که با یکدیگر برای ایجاد و اجرای طرح مشتری همکاری می‌کنند. این تیم از کودکان و خانواده‌ها در جهت رسیدن به اهداف خود حمایت و اطمینان حاصل می‌کند.

این خدمت همچنین شامل هماهنگ‌کننده‌ای است که:

- اطمینان حاصل می‌کند خدمات ضروری پزشکی در دسترس، هماهنگ‌شده و بر پایه قدرت ارائه می‌شوند، شخصی‌سازی‌شده و مشتری‌محور هستند و نیز از نظر فرهنگی و زبانی به شکل مناسبی ارائه می‌شوند.
- اطمینان حاصل می‌کند خدمات و حمایت بر اساس نیازهای کودک است.
- راهی برای همکاری همه افراد با یکدیگر برای کودک، خانواده، ارائه‌دهندگان خدمات و غیره ایجاد می‌کند.
- از والد/مراقب در کمک به پاسخ‌گویی به نیازهای کودک حمایت می‌کند.
- به ایجاد تیم کودک و خانواده کمک می‌کند و حمایت مستمری را ارائه می‌دهد.
- اطمینان می‌یابد که در صورت نیاز، سیستم‌های ارائه خدمات به کودک از کودک مراقبت می‌کنند.

خدمات خانگی فشرده

- این خدمات برای هر عضو به‌طور خاص طراحی می‌شود. این امر شامل مداخلات قدرت‌محور به‌منظور بهبود شرایط سلامت روان است که ممکن است در زمینه عملکرد کودک/نوجوان اختلال ایجاد کند. هدف این خدمات کمک به کودک/نوجوان برای ایجاد مهارت‌های ضروری جهت عملکرد بهتر در خانه و جامعه و نیز بهبود توانایی خانواده خود برای کمک به آن‌ها در این زمینه است.
- خدمات خانگی فشرده تحت مدل یکپارچه عملکرد محوری توسط تیم کودک و خانواده ارائه می‌شود. این خدمات از طرح خدمت کلی خانواده استفاده می‌کند. این خدمات به اعضای زیر 21 سال ارائه می‌شود که مجاز به دریافت خدمات کامل Medi-Cal هستند. برای دریافت این خدمات، به ارجاع بر اساس ضرورت پزشکی نیاز است.

مراقبت جایگزین درمانی

- مدل خدمت مراقبت جایگزین درمانی در واقع خدمات سلامت روان مخصوص کوتاه‌مدت، فشرده و آگاه از تروما را به کودکان و نوجوانان تا 21 سال ارائه می‌دهد که دارای نیازهای پیچیده عاطفی و رفتاری هستند. این خدمات برای هر عضو به‌طور خاص طراحی می‌شود. در مراقبت جایگزین درمانی، کودکان تحت سرپرستی والدین موقت تعلیم‌دیده، تحت نظارت و حمایت قرار می‌گیرند.

بازگشت به جامعه برای افراد درگیر با نظام عدالت

- ارائه خدمات سلامت به اعضای دخیل در نظام عدالت تا 90 روز قبل از آزادی آن‌ها از حبس. انواع خدمات در دسترس شامل مدیریت پرونده بازگشت به جامعه، خدمات مشاوره بالینی سلامت رفتاری، حمایت‌های هم‌سالان، مشاوره سلامت رفتاری، درمان، آموزش بیمار، خدمات دارویی، برنامه‌ریزی پس از آزادی و ترخیص، خدمات آزمایشگاه و رادیولوژی، اطلاعات دارویی، خدمات حمایتی و کمک به ثبت‌نام در مرکز مناسب ارائه خدمات،

برای مثال یک برنامه درمان اعتیاد به‌منظور ادامه دریافت درمان با کمک دارو پس از آزادی است. به‌منظور دریافت این خدمات، افراد باید عضو Medi-Cal یا CHIP باشند، و:

- اگر با سن زیر 21 سال در مرکز اصلاح جوانان تحت بازداشت است.
- اگر بزرگسال است، تحت بازداشت و دارای یکی از نیازهای مراقبت سلامت برنامه باشد.
- جهت کسب اطلاعات بیشتر در زمینه این خدمت، با استفاده از شماره تلفن مندرج روی جلد این کتابچه راهنما با کانتی خود تماس بگیرید.

خدمات حمایت همسالان Medi-Cal (متغیر بر اساس کانتی)

- خدمات حمایت همسالان Medi-Cal بهبودی، تاب‌آوری، مشارکت، معاشرت، خودکفایی، خودحمایت‌گری، توسعه حمایت‌های طبیعی، و شناسایی نقاط قوت از طریق فعالیت‌های ساختاریافته را ارتقا می‌بخشد. این خدمات قابل‌ارائه به شما یا شخص (اشخاص) مهم منصوب‌شده توسط شماست و هم‌زمان با دریافت دیگر خدمات سلامت روان قابل‌دریافت است. متخصص حمایت همسالان در خدمات حمایت همسالان Medi-Cal فردی دارای تجربه عملی در زمینه مشکلات سلامت رفتاری یا مصرف مواد و در حال بهبود است؛ این فرد برنامه‌گواهی موردتأیید دولتی کانتی را تکمیل کرده و موردتأیید کانتی است و نیز این خدمات را تحت دستور یک متخصص دارای مجوز، با اعراض از حق و رسمی ایالت ارائه می‌دهد.
- خدمات حمایت همسالان Medi-Cal شامل مربی‌گیری فردی و گروهی، گروه‌های ایجاد مهارت آموزشی، منبع‌یابی، خدمات مشارکتی به‌منظور تشویق به مشارکت در درمان سلامت رفتاری و فعالیت‌های درمانی مانند ارتقا خودحمایت‌گری است.
- اعضای زیر 21 سال، صرف‌نظر از اینکه در کدام کانتی زندگی می‌کنند، ممکن است مجاز به دریافت این خدمت تحت خدمات غربالگری، تشخیص و درمان زودهنگام و دوره‌ای باشند.
- ارائه خدمات حمایت همسالان Medi-Cal برای کانتی‌های شرکت‌کننده اختیاری است. به‌منظور اطلاع از اینکه آیا کانتی شما این خدمت را ارائه می‌دهد یا خیر، به بخش «اطلاعات بیشتر درباره کانتی شما» در انتهای این کتابچه راهنما مراجعه کنید.

خدمات بحران سیار

- خدمات بحران سیار در صورتی‌که شما دچار بحران سلامت روان باشید، در دسترس است.
- خدمات بحران سیار توسط ارائه‌دهندگان خدمات سلامت در مکانی ارائه می‌شود که شما دچار بحران هستید، از جمله خانه، محل کار، مدرسه، یا دیگر اماکن در اجتماع، به غیر از بیمارستان یا دیگر مراکز مشابه. خدمات بحران سیار به‌طور 24 ساعته و هم‌روزه در طول سال در دسترس است.
- خدمات بحران سیار شامل پاسخ سریع، سنجش فردی و تثبیت جامعه‌محور شخص است. در صورتی‌که نیاز به مراقبت بیشتر دارید، ارائه‌دهندگان بحران سیار همچنین پذیرش گرم و ارجاع شما به دیگران خدمات را انجام می‌دهند.

خدمات اختلال مصرف مواد

خدمات سیستم ساختاریافته تحویل دارو کانتی Medi-Cal کدام هستند؟

خدمات کانتی سیستم ساختاریافته تحویل دارو Medi-Cal مخصوص افرادی است که دارای مشکل مصرف مواد هستند، یعنی ممکن است دچار سوء مصرف مشروبات الکلی یا مواد مخدر باشند، یا افرادی که در معرض خطر دچار شدن به مصرف مواد هستند که یک پزشک اطفال یا پزشک عمومی قادر به درمان این مشکل آن‌ها نیست. این خدمات همچنین شامل اموری است که ارائه‌دهنده برای کمک به بهتر کردن خدمات برای شخص دریافت‌کننده مراقبت انجام می‌دهد. این موارد شامل سنجش این موضوع است که آیا به خدمت نیاز دارید و آیا این خدمت کارآمد است.

خدمات سیستم تحویل ساختاریافته تحویل دارو Medi-Cal قابل ارائه در یک کلینیک یا دفتر ارائه‌کننده خدمت، یا خانه شما یا دیگر محیط‌های اجتماعی، از طریق تماس تلفنی یا پزشکی از راه دور (شامل صرفاً ارتباط صوتی با تعاملات ویدئویی) است. کانتی و ارائه‌دهنده با شما به منظور تعیین تعداد دفعات خدمات/نوبت‌های شما همکاری می‌کند.

انجمن پزشکی اعتیاد آمریکا (CSAM)

برخی از خدمات سیستم تحویل ساختاریافته تحویل دارو Medi-Cal که ممکن است دریافت کنید بر اساس استانداردهای انجمن پزشکی اعتیاد آمریکاست. این کانتی یا ارائه‌دهنده، در صورت نیاز، از ابزار انجمن پزشکی اعتیاد آمریکا برای یافتن نوع صحیح خدمات برای شما استفاده خواهد کرد. این انواع خدمات به عنوان «سطوح مراقبت» توصیف و به شکل زیر تعریف می‌شوند.

غربالگری، سنجش، مداخله مختصر و ارجاع به درمان (انجمن پزشکی اعتیاد آمریکا سطح 0.5)

غربالگری مشروبات الکلی و مواد مخدر، سنجش، مداخلات مختصر و ارجاع به درمان (SABIRT) یک مزیت سیستم ساختاریافته تحویل دارو Medi-Cal نیست. این یک مزیت در Medi-Cal Fee-for-Service و سیستم تحویل مراقبت مدیریت‌شده Medi-Cal برای اعضای 11 سال به بالاست. طرح‌های مراقبت مدیریت‌شده باید خدمات اختلال مصرف مواد تحت پوشش ارائه دهند، از جمله این خدمت برای اعضای 11 سال به بالاست.

خدمات مداخله اولیه

خدمات مداخله اولیه یک خدمت سیستم ساختاریافته تحویل دارو Medi-Cal تحت پوشش برای اعضای زیر سن 21 سال است. هر عضو زیر 21 سال که براساس غربالگری انجام‌شده تعیین می‌شود در معرض خطر دچار شدن به اختلال مصرف مواد است، می‌تواند هر خدمت مورد پوشش تحت سطح بیمار سرپایی را به عنوان خدمات مداخله اولیه دریافت کند. تشخیص اختلال مصرف مواد برای خدمات مداخله اولیه اعضای زیر 21 سال نیاز نیست.

غربالگری دوره‌ای اولیه، تشخیص و درمان

اعضای زیر 21 سال می‌توانند خدماتی را که قبلاً در این کتابچه راهنما شرح داده شد و نیز خدمات Medi-Cal بیشتری را از طریق یک مزیت به نام خدمات غربالگری، تشخیص و درمان زودهنگام و دوره‌ای دریافت کنند.

به منظور ایجاد امکان دریافت خدمات غربالگری، تشخیص و درمان زودهنگام و دوره‌ای، عضو باید زیر 21 سال و دارای Medi-Cal کامل باشد. این مزیت خدماتی را پوشش می‌دهد که از نظر پزشکی برای اصلاح یا کمک به بهبود مشکلات سلامت جسمی و رفتاری ضروری هستند. خدماتی که باعث تحمل مشکل سلامت رفتاری می‌شود یا کمکی در جهت حمایت درمانی، بهبود، یا قابل تحمل‌تر شدن آن می‌کند، به عنوان خدماتی تلقی می‌گردد که برای حل مشکل مفید است.

و به عنوان خدمات غربالگری، تشخیص و درمان زودهنگام و دوره‌ای تحت پوشش قرار می‌گیرد. معیارهای دسترسی برای اعضای زیر 21 سال مختلف است؛ همچنین نسبت به معیارهای دسترسی بزرگسالان به خدمات سیستم ساختاریافته تحویل دارو Medi-Cal و جهت برآورده کردن الزامات خدمات غربالگری، تشخیص و درمان زودهنگام و دوره‌ای و قصد جلوگیری و مداخله اولیه در زمینه مشکلات اختلال مصرف مواد منعطف‌تر است.

در صورتی که سؤالی در زمینه این خدمات دارید، لطفاً با کانتی خود تماس بگیرید و یا از صفحه وب [خدمات غربالگری](#)، [تشخیص و درمان زودهنگام و دوره‌ای DHCS](#) بازدید کنید.

خدمات درمان بیمار سرپایی (انجمن پزشکی اعتیاد آمریکا سطح 1)

- در مواقع ضرورت پزشکی، خدمات مشاوره به اعضا تا سقف نه ساعت در هفته برای بزرگسالان و کمتر از شش ساعت در هفته به اعضای زیر 21 سال ارائه می‌شود. شما برحسب نیاز خود می‌توانید ساعات بیشتری از خدمات مشاوره دریافت کنید. این خدمات به صورت حضوری، از طریق تماس تلفنی یا از طریق پزشکی از راه دور توسط شخص دارای مجوز، مانند مشاور، قابل ارائه است.
- خدمات بیمار سرپایی شامل سنجش، هماهنگی مراقبت، مشاوره (فردی یا گروهی)، درمان خانوادگی، خدمات دارویی، داروهای درمان اعتیاد برای اختلال مصرف آپئوئید، داروهای درمان اختلال اعتیاد مصرف مشروبات الکلی و دیگر اختلالات مصرف مواد غیر آپئوئید، آموزش بیماران، خدمات بازیابی، و خدمات مداخله در بحران اختلال مصرف مواد است.

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

- خدمات فشرده بیمار سرپایی مربوط به اعضا به میزان حداقل نه ساعت و حداکثر 19 ساعت در هفته به بزرگسالان ارائه می‌شود، و به میزان حداقل شش ساعت تا حداکثر 19 ساعت در هفته برای اعضای زیر 21 سال در هنگام ضرورت پزشکی ارائه می‌شود. این خدمات ممکن است از حداکثر میزان آن بر اساس ضرورت پزشکی فردی فراتر رود. خدمات اکثراً شامل مشاوره و آموزش در زمینه مسائل مربوط به اعتیاد است. خدمات از طریق یک متخصص دارای مجوز یا مشاور دارای گواهینامه در یک محیط ساختاریافته قابل ارائه است. خدمات فشرده درمان بیمار سرپایی به طور حضوری، پزشکی از راه دور، از طریق تماس تلفنی یا پزشکی از راه دور قابل ارائه است.
- خدمات فشرده بیمار سرپایی شامل همان موارد خدمات بیماران سرپایی است. تفاوت اصلی میان این دو در واقع ساعات بیشتر ارائه خدمت است.

بستری شدن جزئی (که بر حسب کانتی متغیر است) (انجمن پزشکی اعتیاد آمریکا سطح 2.5)

- اعضای زیر 21 سال، صرف نظر از اینکه در کدام کانتی زندگی می‌کنند، می‌توانند این خدمت را تحت خدمات غربالگری، تشخیص و درمان زودهنگام و دوره‌ای دریافت کنند.
- خدمات بستری شدن جزئی شامل 20 ساعت یا بیشتر ساعات دریافت خدمات در هفته، بر حسب ضرورت پزشکی است. برنامه‌های بستری شدن جزئی دسترسی مستقیم به خدمات روان پزشکی، پزشکی و آزمایشگاهی دارند و پاسخگوی نیازهای شناسایی شده‌ای هستند که پایش یا مدیریت روزانه را تضمین می‌کنند، اما در یک کلینیک می‌توان به این نیازها رسیدگی کرد. خدمات به طور حضوری، از طریق پزشکی از راه دور یا تماس تلفنی قابل ارائه است.

- خدمات بستری شدن جزئی شبیه به خدمات فشرده بیمار سرپایی است؛ تفاوت اصلی آن در افزایش تعداد ساعات و دسترسی بیشتر به خدمات درمانی است.

درمان در مراکز اقامتی (مشمول مجوز کانتی) (انجمن پزشکی اعتیاد آمریکا سطوح 3.1-4.0)

- درمان در مراکز اقامتی برنامه‌ای است که خدمات توان‌یابی را هنگامی که دارای ضرورت پزشکی هستند، به اعضای ارائه می‌دهد که مبتلا به اختلال مصرف مواد تشخیص داده شده‌اند. عضو مدنظر در ملک مدنظر زندگی خواهد کرد و از تلاش‌های او در جهت تغییر، حفظ و اعمال مهارت‌های ارتباط بین فردی و زندگی مستقل از طریق دسترسی به سیستم‌های حمایت جامعه، پشتیبانی می‌شود. اکثر خدمات به‌طور حضوری ارائه می‌شوند؛ اما، پزشکی از راه دور و تلفنی نیز برای ارائه خدمات در زمان دریافت درمان در مراکز اقامتی استفاده می‌شود. ارائه‌دهندگان خدمات و ساکنین با یکدیگر برای تعریف موانع، تعیین اولویت‌ها، تثبیت اهداف و حل مشکلات مربوط به اختلال مصرف مواد همکاری می‌کنند. اهداف شامل نکردن مواد، آماده شدن برای مقابله با محرک‌های عود، بهبود سلامت شخصی و مهارت‌های اجتماعی، و مشارکت در مراقبت بلندمدت است.

- خدمات اقامتی نیازمند مجوز قبلی از طرف سیستم ساختاریافته تحویل دارو Medi-Cal کانتی است.

- خدمات اقامتی شامل دریافت و سنجش، هماهنگی مراقبت، مشاوره فردی، مشاوره گروهی، درمان خانوادگی، خدمات دارویی، دارو برای درمان اختلال مصرف اپیونید، داور برای درمان اعتیاد به اختلال مصرف مواد و دیگر اختلالات مربوط به مصرف مواد غیر اپیونید، خدمات بازایی، و خدمات مداخله در بحران اختلال مصرف مواد است.

- ارائه‌دهندگان خدمات اقامتی ملزم هستند یا داروهای درمان اعتیاد را مستقیماً در محل فعالیت ارائه‌دهنده ارائه دهند یا به اعضا در دریافت داروهای درمان اعتیاد خارج از محل فعالیت کمک کنند. ارائه‌دهندگان خدمات اقامتی صرفاً با ارائه اطلاعات تماس ارائه‌دهندگان داروهای درمان اعتیاد، این الزام را برآورده نمی‌کنند. ارائه‌دهندگان خدمات اقامتی ملزم به ارائه و تجویز داروهایی به اعضای هستند که تحت پوشش سیستم ساختاریافته تحویل دارو Medi-Cal قرار دارند.

خدمات درمان بیمار سرپایی (مشمول مجوز کانتی) (که بر حسب کانتی متغیر است) (انجمن پزشکی اعتیاد آمریکا سطوح 3.1-4.0)

- ذی‌نفعان زیر 21 سال، صرف‌نظر از کانتی محل زندگی خود، ممکن است مجاز به دریافت این خدمت تحت خدمات غربالگری، تشخیص و درمان زودهنگام و دوره‌ای شوند.
- خدمات سرپایی به‌طور 24 ساعته ارائه می‌شود که ارزیابی، مشاهده، پایش پزشکی و درمان اعتیاد تحت هدایت تخصصی را در یک محیط درمان بیمار سرپایی ارائه می‌دهد. اکثر خدمات به‌طور حضوری ارائه می‌شود؛ اگرچه از پزشکی از راه دور و تماس تلفنی نیز می‌توان برای ارائه خدمات در زمانی که فردی در حال دریافت درمان بیمار بستری است، استفاده کرد.
- خدمات بیماران بستری بسیار ساختاریافته است، و احتمالاً پزشک به‌طور 24 ساعته در طول روز، به همراه پرستاران رسمی، مشاوران اعتیاد و دیگر کارکنان کلینیک در دسترس هستند. خدمات بستری شامل سنجش، هماهنگی مراقبت، مشاوره، درمان خانوادگی، خدمات دارویی، داروهای مخصوص درمان اعتیاد برای اختلال مصرف اپیونید، دارو برای درمان اعتیاد برای اختلال مصرف مشروبات الکلی و دیگر اختلالات مصرف مواد غیر اپیونید، آموزش به بیمار، خدمات بازایی، و خدمات مداخله در بحران اختلال مصرف مواد است.

برنامه درمان اعتیاد

- برنامه‌های درمان اعتیاد در واقع برنامه‌هایی خارج از بیمارستان هستند که در صورت تجویز توسط پزشک به‌عنوان دارای ضرورت پزشکی، داروهایی برای درمان اختلالات مصرف مواد ارائه می‌دهند. برنامه‌های درمانی اعتیاد ملزم به ارائه دارو به اعضا، شامل متادون، بوپرنورفین، نالوکسان و دی‌سولفیرام هستند.
- باید به عضو، حداقل 50 دقیقه جلسه مشاوره در هر ماه تقویمی ارائه شود. این خدمات مشاوره به‌طور حضوری، از طریق پزشکی از راه دور و تماس تلفنی قابل ارائه است. خدمات درمان اعتیاد شامل سنجش، هماهنگی مراقبت، مشاوره، درمان خانوادگی، روان درمانی پزشکی، خدمات دارویی، مدیریت مراقبت، داروهای درمان اعتیاد برای اختلال مصرف اپیوئید، داروهای درمان اعتیاد برای اختلالات مصرف مواد غیر اپیوئید، آموزش بیمار، خدمات بازیابی و خدمات مداخله در بحران اختلال مصرف مواد است.

مدیریت ترک

- خدمات مدیریت ترک فوری است و در مدت کوتاهی ارائه می‌شود. این خدمات قبل از ارزیابی کلی قابل ارائه هستند. خدمات مدیریت ترک در یک مرکز درمان سرپایی، اقامتی و بستری قابل ارائه است.
- فارغ از نوع محیط، عضو باید در طول فرایند مدیریت ترک تحت پایش قرار گیرد. اعضای تحت مدیریت دوره ترک در یک محیط اقامتی یا محیط بستری بیمار در همان مکان زندگی خواهند کرد. دکتر یا تجویزکننده دارای مجوز، خدمات توان‌یابی و توان‌بخشی دارای ضرورت پزشکی را تجویز می‌کند.
- خدمات مدیریت ترک شامل سنجش، هماهنگی مراقبت، خدمات دارویی، دارو برای درمان اعتیاد برای اختلال مصرف اپیوئید، دارو برای درمان اعتیاد برای اختلال مصرف مشروبات الکلی و دیگر اختلالات مصرف مواد غیر اپیوئید، مشاهده و خدمات ریکاوری است.

داروهای درمان اعتیاد

- داروهای مربوط به خدمات درمان اعتیاد در محیط‌های کلینیکی و غیرکلینیکی در دسترس است. داروهای درمان اعتیاد شامل تمام داروهای مورد تأیید سازمان غذا و داروی آمریکا و محصولات بیولوژیک برای درمان اختلال مصرف الکل، اختلال مصرف اپیوئید و هرگونه اختلال مصرف مواد است. اعضا حق دارند داروهایی برای درمان اعتیاد در محل فعالیت یا از طریق ارجاع به خارج از مرکز دریافت کنند. فهرست داروهای مورد تأیید عبارت است از:

Acamprosate Calcium ○

Buprenorphine Hydrochloride ○

Buprenorphine Extended-Release Injectable (Sublocade) ○

Buprenorphine/Naloxone Hydrochloride ○

Naloxone Hydrochloride ○

Naltrexone (خوراکی) ○

○ Naltrexone Microsphere Injectable Suspension (Vivitrol)

○ Lofexidine Hydrochloride (Lucemyra)

○ Disulfiram (Antabuse)

○ متادون (ارائه توسط برنامه‌های درمان اعتیاد)

- داروهای درمان اعتیاد ممکن است به همراه این خدمات ارائه شود: سنجش، هماهنگی مراقبت، مشاوره فردی، مشاوره گروهی، درمان خانوادگی، خدمات دارویی، آموزش بیمار، خدمات بازیابی، خدمات مداخله در بحران اختلال مصرف مواد، و خدمات مدیریت ترک مواد. داروهای درمان اعتیاد به عنوان بخشی از تمام خدمات سیستم ساختاریافته تحویل دارو Medi-Cal ارائه می‌شود؛ از جمله خدمات درمان سرپایی، خدمات فشرده سرپایی و درمان در مراکز اقامتی می‌توان به عنوان چند نمونه نام برد.

- اعضا می‌توانند به داروهای درمان اعتیاد خارج از سیستم ساختاریافته تحویل دارو Medi-Cal کانتی نیز دسترسی یابد. برای مثال، داروهای درمان اعتیاد، از قبیل بوپرنورفین، توسط برخی از تجویزکنندگان در محیط‌های مراقبت اولیه که با طرح مراقبت مدیریت شده شما همکاری می‌کنند قابل تجویز است، و می‌توان آن‌ها را در داروخانه دریافت کرد.

بازگشت به جامعه برای افراد درگیر با نظام عدالت

- ارائه خدمات سلامت به اعضای دخیل در نظام عدالت تا 90 روز قبل از آزادی آن‌ها از حبس. انواع خدمات در دسترس شامل مدیریت پرونده بازگشت به جامعه، خدمات مشاوره بالینی سلامت رفتاری، حمایت‌های همسالان، مشاوره سلامت رفتاری، درمان، آموزش بیمار، خدمات دارویی، برنامه‌ریزی پس از آزادی و ترخیص، خدمات آزمایشگاه و رادیولوژی، اطلاعات دارویی، خدمات حمایتی و کمک به ثبت نام در مرکز مناسب ارائه خدمات، برای مثال یک برنامه درمان اعتیاد به منظور ادامه دریافت درمان با کمک دارو پس از آزادی است. به منظور دریافت این خدمات، افراد باید عضو Medi-Cal یا CHIP باشند، و:

○ اگر با سن زیر 21 سال در مرکز اصلاح جوانان تحت بازداشت است.

○ اگر بزرگسال است، تحت بازداشت و دارای یکی از نیازهای مراقبت سلامت برنامه باشد.

- جهت کسب اطلاعات بیشتر در زمینه این خدمت، با استفاده از شماره تلفن مندرج روی جلد این کتابچه راهنما با کانتی خود تماس بگیرید.

خدمات حمایت همسالان Medi-Cal (متغیر بر اساس کانتی)

- خدمات حمایت همسالان Medi-Cal بهبودی، تاب‌آوری، مشارکت، معاشرت، خودکفایی، خودحمایت‌گری، توسعه حمایت‌های طبیعی، و شناسایی نقاط قوت از طریق فعالیت‌های ساختاریافته را ارتقا می‌بخشد. این خدمات به شما یا شخص (اشخاص) منصوب شده توسط شما قابل ارائه است و می‌توانند همزمان با دریافت دیگر خدمات سیستم ساختاریافته تحویل دارو Medi-Cal دریافت گردند. متخصص حمایت همسالان در خدمات حمایت همسالان Medi-Cal فردی دارای تجربه عملی در زمینه مشکلات سلامت رفتاری یا مصرف مواد و در حال بهبود است؛ این فرد برنامه گواهی مورتائید دولتی کانتی‌ها را تکمیل کرده و مورتائید کانتی است و نیز این خدمات را تحت دستور یک متخصص دارای مجوز، با اعراض از حق و رسمی ایالت ارائه می‌دهد.

- خدمات حمایت همسالان Medi-Cal شامل مربی‌گیری فردی و گروهی، گروه‌های ایجاد مهارت آموزشی، منبع‌یابی، خدمات مشارکتی به‌منظور تشویق به مشارکت در درمان سلامت رفتاری و فعالیت‌های درمانی مانند ارتقا خودحمایتگری است.
- اعضای زیر 21 سال، صرف‌نظر از اینکه در کدام کانتی زندگی می‌کنند، ممکن است مجاز به دریافت این خدمت تحت خدمات غربالگری، تشخیص و درمان زودهنگام و دوره‌ای باشند.
- ارائه خدمات حمایت همسالان Medi-Cal برای کانتی‌های شرکت‌کننده اختیاری است. به‌منظور اطلاع از اینکه آیا کانتی شما این خدمت را ارائه می‌دهد یا خیر، به بخش «اطلاعات بیشتر درباره کانتی شما» در انتهای این کتابچه راهنما مراجعه کنید.

خدمات ریکواری

- خدمات ریکواری می‌تواند بخش مهمی از ریکواری و سلامت شما باشد. خدمات ریکواری می‌تواند به شما در ارتباط یافتن با جامعه درمانی به‌منظور مدیریت و مراقبت سلامت کمک کند. بنابراین، این خدمت بر نقش شما در مدیریت سلامت خود، استفاده از استراتژی‌های حمایت خودمدیریتی مؤثر و سازماندهی منابع داخلی و اجتماعی با هدف ارائه حمایت خودمدیریتی مستمر تأکید دارد.
- شما می‌توانید خدمات ریکواری را بر اساس سنجش خود یا سنجش ارائه‌دهنده از خطر بازگشت بیماری، دریافت کنید. همچنین می‌توانید خدمات ریکواری را به‌طور حضوری، از طریق پزشکی از راه دور یا تماس تلفنی دریافت کنید.
- خدمات ریکواری شامل سنجش، هماهنگی مراقبت، مشاوره شخصی، مشاوره گروهی، درمان خانوادگی، پایش بازیابی، و مؤلفه‌های پیشگیری از بازگشت بیماری است.

هماهنگی مراقبت

- خدمات هماهنگی مراقبت متشکل از فعالیت‌های ارائه هماهنگی در زمینه مراقبت از اختلال مصرف مواد، مراقبت سلامت روان و مراقبت درمانی و ارائه ارتباطات به خدمات و حمایت‌ها برای حفظ سلامت شماست. هماهنگی مراقبت به‌همراه تمام خدمات ارائه می‌شود و می‌تواند در محیط‌های کلینیکی و غیرکلینیکی، شامل جامعه شما ارائه شود.
- خدمات هماهنگی مراقبت شامل هماهنگی با ارائه‌دهندگان خدمات پزشکی و سلامت روان جهت پایش و ارائه حمایت در زمینه مشکلات سلامت، برنامه‌ریزی ترخیص و هماهنگی با خدمات فرعی است که خود شامل ارتباط دادن شما با خدمات جامعه‌محور از قبیل مراقبت از کودک، حمل‌ونقل و مسکن است.

مدیریت وابستگی (که بر حسب کانتی متغیر است)

- اعضای زیر 21 سال، صرف‌نظر از کانتی محل زندگی خود، ممکن است مجاز به دریافت این خدمت تحت خدمات غربالگری، تشخیص و درمان زودهنگام و دوره‌ای شوند.
- ارائه خدمات مدیریت وابستگی برای کانتی‌های شرکت‌کننده اختیاری است. به‌منظور اطلاع از اینکه آیا کانتی شما این خدمت را ارائه می‌دهد یا خیر، به بخش «اطلاعات بیشتر درباره کانتی شما» در انتهای این کتابچه راهنما مراجعه کنید.

- خدمات مدیریت وابستگی، یک درمان مبتنی بر شواهد برای اختلال مصرف مواد محرک است که در آن، اعضای مجاز در یک برنامه ساختاریافته 24 هفته‌ای سرپایی مدیریت وابستگی شرکت می‌کنند و پس از آن، شش ماه یا بیشتر، خدمات حمایتی درمانی و ریکاوری بیشتر را بدون دریافت مشوق دریافت می‌کنند.
- 12 هفته اول از خدمات مدیریت وابستگی شامل یک سری از مشوق‌ها برای دستیابی به اهداف درمان است که به‌طور خاص می‌توان به عدم استفاده از محرک‌ها (مثلاً کوکائین، آمفی‌تامین و مت‌آمفتامین) اشاره کرد. شرکت‌کنندگان باید با تمام درخواست‌های آزمایش ادرار برای تشخیص اعتیاد از طرف برنامه خدمات مدیریت وابستگی موافقت کنند. این مشوق‌ها شامل معادل‌های نقدی است (مثلاً کارت‌های هدیه).
- خدمات مدیریت وابستگی فقط در دسترس اعضای است که در حال دریافت خدمات در یک محیط غیراقامتی تحت مدیریت یک ارائه‌دهنده خدمات فعال قرار دارند و در یک دوره درمانی جامع و شخصی‌سازی‌شده ثبت‌نام و شرکت می‌کنند.

خدمات بحران سیار

- اگر دچار بحران مصرف مواد هستید، خدمات بحران سیار در دسترس شماست.
- خدمات بحران سیار توسط ارائه‌دهندگان خدمات سلامت در مکانی ارائه می‌شود که شما دچار بحران هستید، از جمله خانه، محل کار، مدرسه، یا دیگر اماکن در اجتماع، به غیر از بیمارستان یا دیگر مراکز مشابه. خدمات بحران سیار به‌طور 24 ساعته و هم‌روزه در طول سال در دسترس است.
- خدمات بحران سیار شامل پاسخ سریع، سنجش فردی و تثبیت جامعه‌محور شخص است. در صورتی‌که نیاز به مراقبت بیشتر دارید، ارائه‌دهندگان بحران سیار همچنین پذیرش گرم و ارجاع شما به دیگران خدمات را انجام می‌دهند.

خدمات در دسترس از طریق تلفن یا پزشکی از راه دور

برای اینکه قادر به دریافت خدمات سلامت رفتاری باشید، همیشه نیاز به ارتباط حضوری و رو در رو میان شما و ارائه‌دهندگان نیست. بسته به خدمات دریافتی خود، می‌توانید از طریق تماس تلفنی یا پزشکی از راه دور خدمات را دریافت کنید. ارائه‌دهندگان باید درباره استفاده از تلفن یا پزشکی از راه دور به شما توضیح دهد و اطمینان یابد قبل از شروع ارائه خدمات از طریق تلفن یا پزشکی از راه دور با این نوع ارتباط موافق هستید.

حتی اگر شما با دریافت خدمات خود از طریق پزشکی از راه دور یا تلفن موافق باشید، همچنان می‌توانید تصمیم به دریافت خدمات خود به‌طور حضوری یا رو در رو بگیرید.

برخی از انواع خدمات سلامت رفتاری فقط از طریق پزشکی از راه دور یا تماس تلفنی قابل ارائه نیست، زیرا لازم است برای دریافت آن‌ها در مکان خاصی، از قبیل مراکز خدمات درمان در مراکز اقامتی یا خدمات بیمارستانی حضور داشته باشید.

فرایند حل مسئله: به منظور ارائه شکایت، استیناف، یا درخواست دادرسی عادلانه ایالتی

اگر خدماتی را که از کانتی خود می‌خواهم دریافت نکنم، چه باید کرد؟

کانتی شما باید روشی برای حل هر مشکلی که شما در ارتباط با خدمات مدنظر یا دریافتی خود دارید، ارائه دهد. این فرایند حل مسئله نامیده می‌شود، و می‌تواند شامل موارد زیر باشد:

- فرایند شکایت: بیان شفاهی یا کتبی نارضایتی از هر امری در رابطه با خدمات مخصوص سلامت روان، خدمات اختلال مصرف مواد، ارائه‌دهنده خدمات، یا کانتی. جهت کسب اطلاعات بیشتر، به بخش فرایند طرح شکایت در این کتابچه راهنما مراجعه کنید.
- فرایند استیناف: استیناف زمانی انجام می‌شود که شما با تصمیم کانتی برای تغییرات خدمات خود (مانند رد کردن، فسخ، یا کاهش خدمات) یا عدم پوشش خدمات موافق نیستید. جهت کسب اطلاعات بیشتر، به بخش فرایند استیناف در این کتابچه راهنما مراجعه کنید.
- فرایند دادرسی عادلانه ایالتی: اگر کانتی استیناف شما را رد کند، دادرسی عادلانه ایالتی جلسه‌ای است که با حضور یک قاضی از اداره خدمات اجتماعی کالیفرنیا (CDSS) برگزار می‌شود. جهت کسب اطلاعات بیشتر، به بخش دادرسی عادلانه ایالتی در این کتابچه راهنما مراجعه کنید.

تکمیل شکایت، استیناف یا درخواست دادرسی عادلانه ایالتی باعث اقدامی علیه شما نخواهد شد و تأثیری روی خدمات دریافتی شما نخواهد داشت. تکمیل شکایت یا استیناف به شما در دریافت خدمات موردنیازتان و حل هر مشکلی که در زمینه خدمات سلامت رفتاری دارید، کمک می‌کند. شکایات و استیناف‌ها همچنین از طریق ارائه اطلاعاتی که کانتی بتواند برای بهبود خدمات خود از آن استفاده کند، به مسئولان مرتبط کانتی کمک می‌کند. کانتی شما پس از اتمام رسیدگی به شکایت یا درخواست استیناف شما، نتیجه را به شما، ارائه‌دهندگان و والدین/سرپرستان اطلاع خواهد داد. اداره دادرسی عادلانه ایالتی پس از اتمام دادرسی عادلانه ایالتی، نتیجه را به شما و ارائه‌دهنده اطلاع خواهد داد.

توجه: در بخش زیر می‌توانید اطلاعات بیشتری درباره فرایند حل هر مسئله مشاهده کنید.

می‌توانم در زمینه ثبت استیناف، شکایت، یا دادرسی عادلانه ایالتی کمک دریافت کنم؟

کانتی شما در توضیح این فرایندها به شما کمک خواهد کرد و باید به شما در ثبت شکایت، استیناف یا درخواست دادرسی عادلانه ایالتی کمک کند. کانتی همچنین می‌تواند در تصمیم‌گیری در زمینه اینکه آیا واجد شرایط دریافت فرایند «استیناف فوری» هستید یا خیر، به شما کمک کند؛ این امر به این معناست که درخواست شما به علت خطری که متوجه وضعیت سلامت، سلامت روان و/یا ثبات شماست، زودتر بازبینی خواهد شد. شما همچنین می‌توانید شخصی دیگر، شامل ارائه‌دهنده خدمات یا حامی، را مجاز به اقدام از طرف خود کنید.

اگر تمایل به دریافت کمک دارید، از طریق شماره تلفن مندرج در فهرست روی جلد این کتابچه راهنما با کانتی خود تماس بگیرید. کانتی شما باید به شما کمک منطقی در زمینه تکمیل فرم‌ها و دیگر گام‌های رویه‌ای مربوط به شکایت یا استیناف ارائه دهد. این امر شامل، اما نه محدود به، ارائه خدمات مترجم شفاهی و شماره تماس رایگان با TTY/TDD و توانایی مترجم شفاهی می‌شود.

در صورتی که نیاز به کمک بیشتری دارید

با اداره خدمات مراقبت‌های بهداشتی درمانی تماس بگیرید، دفتر بازرس رسیدگی به شکایات:

- **تلفن: 1-888-452-8609**، دوشنبه تا جمعه، 8 صبح تا 5 بعدازظهر (غیر از روزهای تعطیل).

یا

- **ایمیل: MMCDOmbudsmanOffice@dhcs.ca.gov**. **لطفاً توجه کنید:** پیام‌های ارسالی از طریق ایمیل محرمانه تلقی نمی‌شود (لطفاً اطلاعات شخصی خود را در پیام‌های ایمیل قرار ندهید).

همچنین می‌توانید در اداره مشاوره حقوقی محلی خود یا گروه‌های دیگر مشاوره حقوقی رایگان دریافت کنید. به‌منظور سؤال در زمینه حقوق دادرسی عادلانه ایالتی، می‌توانید از طریق این شماره تلفن با اداره روابط عمومی خدمات اجتماعی کالیفرنیا تماس بگیرید: **1-800-952-5253** (برای ارتباط از طریق TTY، با شماره **1-800-952-8349** تماس بگیرید).

شکایات

طرح شکایت چیست؟

طرح شکایت عبارت است از شکایت در زمینه نارضایتی خود از هر جنبه‌ای از خدمات سلامت رفتاری یا کانتی که تحت پوشش فرایندهای استیناف یا دادرسی عادلانه ایالتی قرار ندارد.

فرایند طرح شکایت چیست؟

فرایند طرح شکایت شامل موارد زیر است:

- گام‌های ساده‌ای جهت ارائه شکایت به‌طور شفاهی یا کتبی.
- باعث از دست دادن حقوق یا خدمات دریافتی شما نمی‌شود یا علیه ارائه‌دهندگان استفاده نمی‌شود.
- به شما امکان تأیید شخص دیگری برای اقدام از طرف شما را می‌دهد. این شخص می‌تواند یک ارائه‌دهنده یا حامی باشد. در صورتی که با اقدام شخصی دیگر از طرف خود موافق هستید، ممکن است از شما درخواست شود یک فرم مجوز را امضا کنید که به کانتی شما اجازه می‌دهد اطلاعات را در اختیار فرد مدنظر قرار دهد.
- اطمینان یابید شخص موردتأیید تصمیم‌گیرنده در زمینه این شکایت واجد شرایط تصمیم‌گیری است و قبلاً در هیچ سطحی از بازبینی و تصمیم‌گیری نبوده است.
- وظایف کانتی، ارائه‌دهنده خدمات یا خودتان را تعیین کنید.
- اطمینان یابید که نتایج طرح شکایت در زمان‌بندی الزامی ارائه خواهد شد.

چه زمانی می‌توانم شکایت طرح کنم؟

در صورتی که از مراقبت دریافتی خود رضایت ندارید یا نگرانی دیگری در رابطه با کانتی خود دارید، می‌توانید هر زمانی که مایل هستید، شکایت خود را طرح کنید.

چطور می‌توانم شکایت طرح کنم؟

در هر زمانی که تمایل دارید، می‌توانید با خط تماس دسترسی رایگان کانتی خود به صورت 24 ساعته و در تمام روزهای هفته، برای دریافت کمک در زمینه طرح شکایت تماس بگیرید. نیاز نیست شکایت شفاهی به شکل کتبی نیز مطرح شود. اگر شکایت خود را به طور کتبی ارائه می‌دهید، لطفاً به موارد زیر توجه داشته باشید: کانتی شما پاکت‌های آدرس‌دار را به تمام مراکز ارائه‌دهنده خدمات عرضه می‌کند. اگر پاکت آدرس‌دار ندارید، شکایات کتبی خود را به آدرس ارائه‌شده روی جلد این کتابچه راهنما پست کنید.

چطور بدانم آیا کانتی شکایت من را دریافت کرده است؟

کانتی شما باید ظرف پنج روز تقویمی از زمان دریافت، با ارسال نامه کتبی به شما، این موضوع را اطلاع دهد. شکایات دریافت‌شده از طریق تلفن یا به طور حضوری که با توافق شما تا پایان روز کاری بعد حل‌وفصل شده باشد، از این امر مستثنی است و شما دیگر نامه‌ای دریافت نخواهید کرد.

چه زمانی درباره شکایت من تصمیم گرفته می‌شود؟

کانتی شما باید ظرف 30 روز تقویمی از تاریخ طرح شکایت درباره شکایت شما تصمیم بگیرد.

چطور بدانم آیا کانتی تصمیمی درباره شکایت من اتخاذ کرده است؟

هنگامی که تصمیمی درباره شکایت شما گرفته می‌شود، کانتی اقدامات زیر را انجام می‌دهد:

- یک اطلاعیه کتبی درباره تصمیم برای شما یا شخص موردتأیید شما ارسال می‌کند؛
- اطلاعیه تصمیم مغایر در زمینه مزایا برای شما یا شخص موردتأیید شما ارسال می‌کند؛ از طریق آن در زمینه حق خود برای درخواست دادرسی عادلانه ایالتی در صورت عدم اطلاع‌رسانی به موقع کانتی به شما درباره تصمیم مربوط به شکایت، مشاوره می‌دهد.
- به شما درباره حق خود برای درخواست دادرسی مشاوره می‌دهد.

در صورتی که شکایت شما از طریق تلفن یا حضوری تکمیل شده باشد و شما قبول دارید که مشکل مدنظر تا پایان روز کاری بعد از تاریخ تکمیل شکایت حل‌وفصل شده است، دیگر اطلاعیه کتبی به شما ارائه نخواهد شد.

توجه: کانتی شما ملزم به ارائه یک اطلاعیه تصمیم مغایر در زمینه مزایا در تاریخ انقضای چارچوب زمانی است. در صورت عدم دریافت اطلاعیه تصمیم مغایر در زمینه مزایا، جهت کسب اطلاعات بیشتر می‌توانید با کانتی تماس بگیرید.

شکایت باید ظرف مهلت خاصی ثبت شود؟

خیر، شما می‌توانید شکایت را در هر زمانی ثبت کنید.

استیناف‌ها

اگر با تصمیم کانتی در زمینه خدمات سلامت رفتاری که در حال حاضر دریافت می‌کنید یا خواهان دریافت آن هستید مخالف باشید، می‌توانید درخواست استیناف ارائه دهید. می‌توانید درخواست بازبینی تصمیم کانتی را با استفاده از موارد زیر ارائه دهید:

- فرایند استیناف استاندارد.

یا

- فرایند استیناف فوری.

توجه: این دو نوع استیناف مشابه هستند؛ هرچند، الزامات خاصی به‌منظور صلاحیت یافتن برای احراز صلاحیت استیناف فوری وجود دارد (برای مشاهده این الزامات به بخش زیر مراجعه کنید).

کانتی در تکمیل فرم‌ها و برداشتن دیگر گام‌های رویه‌ای برای ثبت استیناف، از جمله آماده‌سازی استیناف کتبی، اطلاع‌رسانی به شما درباره نقطه دسترسی به فرم در وبسایت خود یا ارائه فرم به شما بر حسب درخواست به شما کمک خواهد کرد. کانتی همچنین در زمینه درخواست استمرار دریافت مزایا در طول استیناف اطلاعیه تصمیم مغایر در زمینه مزایا طبق مقررات فدرال به شما مشاوره می‌دهد و کمک می‌کند.

فرایند استیناف / استاندارد چه کاری انجام می‌دهد؟

فرایند استیناف استاندارد موارد زیر را ارائه می‌دهد:

- ارائه امکان استیناف شفاهی یا کتبی به شما.
- اطمینان از اینکه ارائه استیناف باعث از دست دادن حقوق و خدمات دریافتی شما نشود و علیه ارائه‌دهنده‌تان استفاده نگردد.
- به شما اجازه می‌دهد شخص دیگری (شامل یک ارائه‌دهنده خدمات یا حامی) را مجاز کنید از جانب شما اقدام کند. لطفاً توجه کنید: اگر شخصی دیگر را مجاز کنید از جانب شما اقدام کند، کانتی می‌تواند از شما درخواست کند فرمی را تکمیل کنید که کانتی را مجاز به انتشار اطلاعات برای شخص مدنظر می‌کند.
- پس از طرح درخواست استیناف در مهلت مقرر، مزایای شما ادامه داشته باشد. لطفاً توجه کنید: دوره زمانی مدنظر 10 روز پس از تاریخ پست شدن یا ارائه حضوری اطلاعیه تصمیم مغایر در زمینه مزایا به شماست.
- اطمینان از اینکه در ضمن رسیدگی به استیناف و اگر تصمیم نهایی استیناف تأییدکننده تصمیم مغایر کانتی در زمینه مزایاست، هزینه خدمات مستمر را نمی‌پردازید.
- اطمینان از اینکه تصمیم‌گیران در زمینه استیناف شما واجد صلاحیت هستند و قبلاً در هیچ سطح دیگری از بازبینی و تصمیم‌گیری دخالت نداشته‌اند.
- اجازه دادن به شما یا نماینده شما برای بازبینی پرونده، شامل سوابق پزشکی و دیگر اسناد مرتبط.
- قرار دادن فرصتی منطقی در اختیار شما برای ارائه شواهد، شهادت‌نامه، و استدلال‌ات به‌طور حضوری یا کتبی.

- به شما، یا شخص مورد تأیید شما، یا نماینده قانونی ماترک یک عضو در گذشته امکان داده شود به عنوان طرفین استیناف در نظر گرفته شوید.

- ارائه تأیید کتبی به شما از طرف کانتی شما مبنی بر اینکه استیناف شما در دست بررسی است.

- اطلاع به شما در زمینه حق خود برای درخواست دادرسی عادلانه ایالتی، پس از تکمیل فرایند استیناف.

چه زمانی می‌توانم درخواست استیناف را ارائه دهم؟

هنگامی می‌توانید استیناف به کانتی خود ارائه دهید که:

- کانتی یا ارائه‌دهنده خدمات طرف قرارداد تعیین کند که شما دارای معیارهای دسترسی به خدمات سلامت رفتاری نیستید.

- ارائه‌دهنده مراقبت‌های بهداشتی درمانی شما یک خدمت سلامت رفتاری را برای شما پیشنهاد دهد و از کانتی شما درخواست تأیید کند، اما کانتی این درخواست را رد کند یا نوع و دفعات ارائه خدمت را تغییر دهد.

- ارائه‌دهنده شما درخواست تأیید از طرف کانتی را ارائه دهد، اما کانتی نیاز به اطلاعات بیشتری داشته باشد و فرایند تأیید را به موقع تکمیل نکند.

- کانتی شما خدماتی بر اساس زمان‌بندی‌های از پیش تعیین شده ارائه ندهد.

- احساس کنید کانتی به موقع پاسخگوی نیازهای شما نیست.

- شکایت، استیناف یا استیناف فوری به موقع حل‌وفصل نشده باشد.

- شما و ارائه‌دهنده‌تان در زمینه خدمات سلامت رفتاری ضروری اختلاف داشته باشید.

چطور می‌توانم درخواست استیناف ارائه دهم؟

- شما می‌توانید از طریق یکی از سه روش زیر درخواست استیناف دهید:

- با شماره تلفن رایگان کانتی خود که در فهرست روی جلد این کتابچه راهنما درج شده است، تماس بگیرید. پس از تماس، باید درخواست استیناف کتبی نیز ارائه کنید؛ یا

- استیناف خود را پست کنید (کانتی پاکت‌های دارای آدرسی را در تمام مراکز ارائه خدمات توزیع می‌کند تا از آن برای پست کردن درخواست استیناف خود استفاده کنید). توجه: اگر پاکت دارای آدرس ندارید، می‌توانید درخواست استیناف خود را مستقیماً به آدرس مندرج روی جلد این کتابچه راهنما پست کنید؛ یا

- درخواست استیناف خود را از طریق ایمیل یا فکس ارسال کنید. جهت کسب اطلاعات بیشتر به بخش «اطلاعات بیشتر درباره کانتی شما» در انتهای این کتابچه راهنما مراجعه کنید.

چطور بدانم آیا درباره درخواست استیناف من تصمیم گرفته شده است؟

شما یا شخص مورد تأییدتان ابلاغیه کتبی از کانتی خود در زمینه تصمیم مربوط به درخواست استیناف خود دریافت خواهید کرد. این ابلاغیه شامل اطلاعات زیر است:

- نتایج فرایند رسیدگی به استیناف.
- تاریخ اتخاذ تصمیم در زمینه درخواست استیناف.
- اگر تصمیم مربوط به درخواست استیناف به نفع شما نباشد، این ابلاغیه اطلاعاتی در زمینه حق شما برای دادرسی عادلانه ایالتی و نحوه درخواست دادرسی عادلانه ایالتی ارائه می‌دهد.

استیناف باید ظرف مهلت خاصی ثبت شود؟

شما باید ظرف 60 روز از تاریخ مندرج روی ابلاغیه تصمیم مغایر در زمینه مزایا، درخواست استیناف ارائه دهید. در صورت دریافت نکردن ابلاغیه تصمیم مغایر در زمینه مزایا، هیچ مهلتی برای ارائه درخواست استیناف وجود ندارد؛ بنابراین، می‌توانید این نوع استیناف را در هر زمانی ارائه دهید.

چه زمانی تصمیم مربوط به استیناف من گرفته خواهد شد؟

کانتی باید ظرف 30 روز تقویمی از دریافت درخواست استیناف شما در زمینه آن تصمیم‌گیری کند.

اگر نتوانم 30 روز برای دریافت تصمیم مربوط به درخواست استیناف خود صبر کنم، چه؟

اگر استیناف دارای معیارهای مربوط به فرایند استیناف فوری باشد، می‌تواند زودتر تکمیل شود.

استیناف فوری چیست؟

استیناف فوری فرایند مشابهی با استیناف استاندارد دارد، اما سریع‌تر انجام می‌شود. در این بخش اطلاعات بیشتری در زمینه استیناف‌های فوری وجود دارد:

- شما باید نشان دهید انتظار برای طی شدن فرایند رسیدگی به استیناف استاندارد می‌تواند وضعیت سلامت رفتاری شما را بدتر کند.
- فرایند استیناف فوری دارای ضرب‌العجل‌های متفاوتی نسبت به استیناف استاندارد است.
- کانتی 72 ساعت برای بازبینی استیناف‌های فوری زمان دارد.
- شما می‌توانید استیناف فوری را به صورت شفاهی درخواست کنید.
- اجباری به ارائه درخواست کتبی برای استیناف فوری وجود ندارد.

چه زمانی می‌توانم درخواست استیناف فوری ارائه دهم؟

اگر انتظار 30 روز برای دریافت تصمیم استیناف استاندارد خطری را متوجه زندگی، سلامت، یا توانایی شما در دستیابی، حفظ و به دست آوردن مجدد توان عملکرد حداکثری شما کند، می‌توانید درخواست رسیدگی فوری به استیناف را بدهید.

اطلاعات بیشتر در زمینه استیناف‌های فوری:

- اگر استیناف شما دارای الزامات مربوط به استیناف فوری باشد، کانتی ظرف 72 ساعت از زمان دریافت، آن را حل‌وفصل خواهد کرد.
- اگر کانتی تعیین کند که استیناف شما دارای معیارهای استیناف فوری نیست، آنگاه مسئولان مرتبط ملزم به ارائه ابلاغیه شفاهی به‌موقع به شما هستند و ظرف دو روز تقویمی یک ابلاغیه کتبی به شما ارائه و از طریق آن علت تصمیم خود را به شما توضیح خواهند داد. آنگاه فرایند رسیدگی به استیناف شما از چارچوب‌های زمانی که قبلاً در این بخش تشریح شد، تبعیت خواهد کرد.
- در صورتی‌که با تصمیم کانتی مبنی بر اینکه استیناف شما دارای معیارهای استیناف فوری نیست، مخالف هستید، می‌توانید شکایتی ارائه دهید.
- پس از اینکه کانتی شما درخواست شما برای رسیدگی فوری به درخواست استیناف را حل‌وفصل کرد، نتیجه به‌طور شفاهی و کتبی به شما و تمام طرفین دخیل اعلام خواهد شد.

دادرسی‌های عادلانه ایالتی

دادرسی عادلانه ایالتی چیست؟

دادرسی عادلانه ایالتی در واقع یک بازبینی مستقل است که توسط قاضی حقوق اداری از طرف اداره خدمات اجتماعی کالیفرنیا (CDSS) انجام می‌شود تا از این طریق اطمینان حاصل شود شما خدمات سلامت رفتاری را که تحت برنامه Medi-Cal حق دریافت آن را دارید، دریافت خواهید کرد.

لطفاً جهت دسترسی به منابع بیشتر از وبسایت اداره خدمات اجتماعی کالیفرنیا به این آدرس بازدید کنید:

<https://www.cdss.ca.gov/hearing-requests>

حقوق دادرسی عادلانه ایالتی من چیست؟

شما از این حقوق برخوردارید:

- درخواست برگزاری دادرسی مقابل قاضی حقوق اداری، همچنین موسوم به دادرسی عادلانه ایالتی، به‌منظور رسیدگی به پرونده خود.
- یادگیری نحوه درخواست دادرسی عادلانه ایالتی.
- اطلاع یافتن از مقررات ناظر بر سازوکار وکالت در طول دادرسی عادلانه ایالتی.

- درخواست استمرار دریافت مزایا در طول فرایند دادرسی عادلانه ایالتی، در صورتی که شما درخواست دادرسی عادلانه ایالتی را در چارچوب های زمانی ضروری ارائه دهید.
- پرداخت نکردن هزینه خدمات مستمر در حین رسیدگی به دادرسی عادلانه ایالتی و در صورتی که تصمیم نهایی تأییدکننده تصمیم مغایر کانتی درباره مزایا باشد.

چه زمانی می توانم درخواست دادرسی عادلانه ایالتی بدهم؟

در صورتی می توانید درخواست دادرسی عادلانه ایالتی بدهید که:

- یک درخواست استیناف ارائه داده و یک نامه حل و فصل استیناف دریافت کرده باشید که به شما اطلاع می دهد کانتی شما درخواست استیناف شما را رد کرده است.
- شکایت، استیناف، یا استیناف فوری شما به موقع حل و فصل نشده باشد.

چطور می توانم درخواست دادرسی عادلانه ایالتی بدهم؟

به روش های زیر می توانید درخواست دادرسی عادلانه ایالتی خود را ارائه دهید:

- آنلاین: در وبسایت واحد رسیدگی به پرونده های استیناف اداره مدیریت خدمات اجتماعی:
<https://acms.dss.ca.gov/acms/login.request.do>
- به طور کتبی: درخواست خود را به اداره رفاه کانتی به آدرس مندرج روی اطلاعیه تصمیم مغایر در زمینه مزایا ارائه دهید، یا آن را پست کنید به:

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

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

همچنین می توانید درخواست دادرسی عادلانه ایالتی یا دادرسی عادلانه ایالتی فوری را از روش های زیر ارائه دهید:

- از طریق تماس تلفنی:

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

○ روابط عمومی، شماره تماس رایگان 1-800-952-5253 یا TDD از طریق شماره
1-800-952-8349.

آیا مهلتی برای درخواست دادرسی عادلانه ایالتی وجود دارد؟

شما 120 روز از تاریخ ابلاغ تصمیم استیناف کتبی کانتی فرصت دارید درخواست دادرسی عادلانه ایالتی خود را ارائه دهید. اگر اطلاعیه تصمیم مغایر در زمینه مزایا را دریافت نکرده‌اید، می‌توانید هر زمانی درخواست دادرسی عادلانه ایالتی را ارائه دهید.

آیا می‌توانم همچنان در ضمن انتظار برای تصمیم دادرسی عادلانه ایالتی، خدمات دریافت کنم؟

بله، اگر اکنون در حال دریافت خدمات مجاز هستید و تمایل دارید همچنان این خدمات را در ضمن انتظار برای تصمیم دادرسی عادلانه ایالتی دریافت کنید، باید ظرف 10 روز کاری از تاریخ مهر پست ابلاغیه تصمیم استیناف یا تحویل آن به شما، درخواست دادرسی عادلانه ایالتی خود را ارائه دهید. همچنین، می‌توانید قبل از تاریخی که کانتی شما اظهار می‌دارد که ارائه این خدمات متوقف شده یا کاهش می‌یابد، درخواست تشکیل دادرسی بدهید.

توجه:

- هنگام درخواست دادرسی عادلانه ایالتی، باید به این امر اشاره کنید که تمایل به ادامه دریافت خدمات در طول فرایند دادرسی عادلانه ایالتی دارید.
- اگر درخواست کنید همچنان خدمات را دریافت کنید و تصمیم نهایی دادرسی عادلانه ایالتی کاهش یا توقف ارائه خدمات دریافتی شما را تأیید کند، شما دیگر مسئول پرداخت هزینه خدمات ارائه‌شده در حین تعلیق دادرسی عادلانه ایالتی نخواهید بود.

چه زمانی درباره تصمیم مربوط به دادرسی عادلانه ایالتی تصمیم گرفته می‌شود؟

پس از درخواست دادرسی عادلانه ایالتی، دریافت تصمیم اتخاذشده ممکن است تا 90 روز زمان ببرد.

آیا می‌توانم سریع‌تر دادرسی عادلانه ایالتی را دریافت کنم؟

اگر اعتقاد دارید این مقدار انتظار برای سلامت شما مضر است، می‌توانید ظرف سه روز کاری پاسخ خود را دریافت کنید. از طریق نوشتن نامه توسط خودتان یا درخواست از پزشک عمومی یا متخصص سلامت روان خود برای نوشتن نامه‌ای برای شما، می‌توانید درخواست دادرسی عادلانه ایالتی فوری ارائه دهید. این نامه باید حاوی اطلاعات زیر باشد:

1. توضیح دقیق در زمینه اینکه چگونه انتظار 90 روزه برای تصمیم‌گیری در زمینه پرونده خود می‌تواند آسیب جدی به جان، سلامت و توانایی شما در دستیابی، حفظ و به دست آوردن مجدد توان عملکرد حداکثری وارد کند.
2. ارائه درخواست «دادرسی فوری» و ارائه نامه به همراه درخواست خود برای دادرسی.

بخش دادرسی ایالتی اداره خدمات اجتماعی درخواست شما برای دادرسی عادلانه ایالتی فوری را بازبینی و تعیین می‌کند آیا واجد معیارهای مرتبط است. در صورت تأیید درخواست شما، یک جلسه دادرسی برنامه‌ریزی می‌شود، و ظرف سه روز کاری از تاریخ دریافت درخواست توسط بخش دادرسی ایالتی یک تصمیم در این زمینه اتخاذ خواهد شد.

وصیتنامه پزشکی

وصیت نامه پزشکی چیست؟

شما حق ارائه وصیتنامه پزشکی دارید. وصیتنامه پزشکی یک سند کتبی درباره مراقبت سلامت خود است که تحت قانون کالیفرنیا به رسمیت شناخته شده است. گاهی ممکن است به توصیفی از وصیتنامه پزشکی به عنوان یک وصیتنامه حیات یا وکالتنامه بلندمدت برخورد کنید. وصیتنامه پزشکی شامل اطلاعاتی درباره تمایل شما به نحوه ارائه مراقبت سلامت به خود است و بیان می‌دارد که تمایل دارید هنگام ناتوانی در تصمیم‌گیری، چه تصمیماتی برای درمان شما اتخاذ شود. این امر می‌تواند شامل مواردی از قبیل حق پذیرش یا رد کردن درمان، جراحی یا دیگر انتخاب‌های مراقبت سلامتی باشد. در کالیفرنیا، وصیتنامه پزشکی شامل دو قسمت است:

- انتصاب یک نماینده (شخص) برای اتخاذ تصمیم درباره مراقبت سلامت شما؛ و

- دستورالعمل‌های مراقبت‌های بهداشتی درمانی فردی شما.

کانتی شما ملزم به داشتن یک برنامه وصیتنامه پزشکی است. کانتی شما ملزم به ارائه اطلاعات کتبی در زمینه سیاست‌های وصیتنامه پزشکی و ارائه اطلاعات قانونی در صورت درخواست ارائه اطلاعات است. در صورت تمایل به درخواست اطلاعات بیشتر، باید جهت دریافت اطلاعات بیشتر با شماره تلفن مندرج روی جلد این کتابچه راهنما تماس بگیرید.

می‌توانید فرمی برای وصیتنامه پزشکی از کانتی خود یا به‌طور آنلاین دریافت کنید. در کالیفرنیا، شما حق ارائه دستورالعمل‌های وصیتنامه پزشکی را به تمام ارائه‌دهندگان مراقبت سلامت خود دارید. همچنین حق تغییر یا لغو وصیتنامه پزشکی خود را در هر زمانی دارید.

اگر سؤالی در زمینه موضع قانون کالیفرنیا نسبت به الزامات وصیتنامه پزشکی دارید، باید نامه‌ای به مراکز زیر ارسال کنید:

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

حقوق و مسئولیت‌ها

مسئولیت‌های کانتی

مسئولیت کانتی من چیست؟

کانتی شما مسئول موارد زیر است:

- تشخیص اینکه آیا دارای معیارهای لازم برای دسترسی به خدمات سلامت رفتاری از طرف کانتی یا شبکه ارائه‌دهنده آن هستید.
- ارائه غربالگری یا سنجش به‌منظور تعیین اینکه آیا نیاز به خدمات سلامت رفتاری دارید.
- ارائه شماره تلفن رایگان که به‌طور 24 ساعته در هفت روز هفته پاسخ‌گوست که می‌تواند نحوه دریافت خدمات از کانتی را به شما اطلاع دهد. شماره تلفن روی جلد این کتابچه راهنما درج شده است.
- اطمینان از اینکه ارائه‌دهندگان سلامت رفتاری کافی وجود دارد تا بتوانید به خدمات تحت پوشش کانتی خود در هنگام ضرورت دسترسی یابید.
- اطلاع‌رسانی و آموزش دادن به شما در زمینه خدمات در دسترس از طرف کانتی شما.
- ارائه خدمات به زبان شما به‌صورت رایگان، و در صورت نیاز، در اختیار گذاشتن مترجم شفاهی رایگان به شما.
- ارائه اطلاعات کتبی به شما درباره آنچه به زبان‌های دیگر یا اشکال جایگزین مانند خط بریل یا فونت بزرگ در دسترس شماست. جهت کسب اطلاعات بیشتر به بخش «اطلاعات بیشتر درباره کانتی شما» در انتهای این کتابچه راهنما مراجعه کنید.
- اطلاع‌رسانی به شما درباره هرگونه تغییرات عمده در اطلاعات درج‌شده در این کتابچه حداقل 30 روز قبل از اجرایی شدن تغییرات. تغییر هنگامی تغییر عمده تلقی می‌شود که افزایش یا کاهش در مقدار یا انواع خدمات ارائه‌شده ایجاد شود، اگر افزایش یا کاهش در تعداد ارائه‌دهندگان شبکه ایجاد شود، یا اگر هر تغییر دیگری جود داشته باشد که بر مزایای دریافتی شما تأثیر بگذارد.
- اطمینان از اینکه مراقبت سلامت خود را به هر طرح یا سیستم دیگری که ممکن است برای کمک به انتقال آرام مراقبت شما ضروری باشد، مرتبط می‌کند. این امر شامل اطمینان از آن است که هر ارجاعی به متخصصان یا دیگر ارائه‌دهندگان خدمات به گونه مناسبی پیگیری شود و ارائه‌دهنده جدید خدمات تمایل به مراقبت از شما دارد.
- اطمینان از اینکه می‌توانید همچنان ارائه‌دهنده مراقبت‌های بهداشتی‌درمانی خود را ببینید، حتی اگر در شبکه شما نباشد، البته برای یک دوره زمانی مشخص. اینکه آیا تغییر دادن ارائه‌دهندگان بر سلامت شما تأثیر بدی دارد یا احتمال نیاز به مراجعه به بیمارستان را افزایش می‌دهد، مهم است.

آیا خدمات حمل و نقل در دسترس است؟

اگر برای حضور در نوبت‌های پزشکی و سلامت رفتاری دچار مشکل هستید، برنامه Medi-Cal به شما در ترتیب مدیریت حمل و نقل کمک می‌کند. به اعضای Medi-Cal که خود امکانات حمل و نقل ندارند و ارائه خدمات تحت پوشش Medi-Cal به آن‌ها دارای ضرورت پزشکی است، باید خدمات حمل و نقل ارائه شود. دو نوع حمل و نقل برای حضور در نوبت‌ها وجود دارد:

- غیر پزشکی: حمل و نقل توسط وسایل نقلیه خصوصی یا عمومی برای افرادی که راهی دیگر برای رسیدن به نوبت خود ندارند.
 - پزشکی غیر اضطراری: حمل و نقل توسط آمبولانس، ون ویلچردار، یا ون انتقال بیمار برای افرادی که قادر به استفاده از حمل و نقل عمومی یا خصوصی نیستند.
- خدمات حمل و نقل برای رفتن به داروخانه یا انتقال ملزومات پزشکی ضروری، پروتز، ارتز و دیگر تجهیزات در دسترس است.
- در صورتی که دارای Medi-Cal هستید، اما در طرح مراقبت مدیریت شده ثبت نام نکرده‌اید و نیاز به حمل و نقل غیر پزشکی به یک مرکز خدمات مربوط به سلامت دارید، به منظور دریافت کمک می‌توانید مستقیماً با ارائه‌دهنده حمل و نقل غیر پزشکی یا ارائه‌دهنده خدمات خود تماس بگیرید. هنگامی که با شرکت حمل و نقل تماس می‌گیرید، اطلاعاتی از شما درباره تاریخ و زمان نوبت مطالبه می‌کنند.
- در صورتی که نیاز به حمل و نقل پزشکی غیر اضطراری دارید، ارائه‌دهندگان می‌تواند حمل و نقل پزشکی غیر اضطراری را تجویز کند و شما را در تماس با ارائه‌دهنده خدمات حمل و نقل قرار دهد تا ترتیبات لازم برای رفت و آمد شما به نوبت(ها) انجام شود.
- جهت کسب اطلاعات بیشتر و دریافت کمک در زمینه حمل و نقل، با طرح مراقبت مدیریت شده خود تماس بگیرید.

حقوق عضو

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

- به عنوان عضو Medi-Cal، شما از حق دریافت خدمات سلامت رفتاری دارای ضرورت پزشکی از کانتی خود برخوردارید. هنگام دسترسی به خدمات سلامت رفتاری، از این حقوق برخوردارید:
- برخورد محترمانه با شما و احترام به کرامت و حریم خصوصی شما.
 - دریافت توضیحات واضح و قابل درک در زمینه گزینه‌های درمانی در دسترس.
 - شرکت در تصمیمات مربوط به مراقبت سلامت رفتاری خود. این امر شامل حق خودداری از پذیرش هر درمانی است که تمایل به دریافت آن ندارید.
 - دریافت این کتابچه راهنما برای اطلاع از خدمات کانتی، تعهدات کانتی و حقوق خود.
 - درخواست یک کپی از سوابق درمانی خود و درخواست اعمال تغییرات، در صورت ضرورت.

- وجود نداشتن هرگونه محدودیت یا انزوایی که به عنوان ابزار اجبار، تأدیب، آسایش یا مقابله به مثل اعمال می‌شود.
- دریافت دسترسی به موقع به مراقبت 7/24 برای شرایط اضطراری، فوری، یا بحرانی در هنگام بروز ضرورت پزشکی.
- بر حسب درخواست، دریافت به موقع مطالب کتبی در قالب‌های جایگزین از قبیل خط بریل، فونت بزرگ و در قالب صوتی.
- دریافت خدمات سلامت رفتاری از کانتی که از مفاد قرارداد ایالتی خود در زمینه در دسترس بودن، ظرفیت، هماهنگی، پوشش خدمات و مجوز مراقبت تبعیت می‌کند. کانتی ملزم به انجام موارد زیر است:
 - به‌کارگیری یا داشتن قراردادهای کتبی با ارائه‌دهندگان خدمات کافی به منظور حصول اطمینان از اینکه تمام اعضای مجاز Medi-Cal که واجد شرایط دریافت خدمات سلامت رفتاری هستند، می‌توانند به موقع این خدمات را دریافت نمایند.
 - پوشش به موقع خدمات دارای ضرورت پزشکی در خارج از شبکه، در صورتی که کانتی کارمند یا ارائه‌دهنده خدمات نداشته باشد که بتواند خدمات مدنظر را ارائه دهد.
- توجه:** کانتی باید اطمینان یابد که شما هیچ مبلغ بیشتری برای نوبت ارائه‌دهنده خارج از شبکه پرداخت نمی‌کنید. جهت کسب اطلاعات بیشتر به بخش زیر مراجعه کنید:
 - خدمات سلامت رفتاری که از نظر پزشکی ضروری است برای افراد 21 سال یا بالاتر به خدماتی گفته می‌شود که برای محافظت از جان افراد، جلوگیری از بیماری یا ناتوانی جدی، یا کاهش درد شدید منطقی و ضروری است. خدمات سلامت رفتاری که از نظر پزشکی برای افراد زیر 21 سال ضروری است، در واقع خدماتی هستند که باعث تحمل مشکل سلامت روان می‌شوند یا کمکی در جهت حمایت، بهبود یا قابل تحمل‌تر شدن آن انجام می‌دهند.
 - ارائه‌دهنده خدمات خارج از شبکه ارائه‌دهنده‌ای است که در فهرست ارائه‌دهندگان خدمات کانتی قرار ندارد.
 - به درخواست شما، یک نظر دیگر از طرف متخصص مراقبت سلامت مجاز در داخل یا خارج از شبکه بدون هزینه اضافه ارائه می‌دهد.
 - اطمینان حاصل می‌کند که ارائه‌دهندگان برای ارائه خدمات سلامت رفتاری که پوشش دادن آن‌ها را پذیرفته‌اند، تعلیم داده می‌شوند.
 - اطمینان حاصل می‌کند که خدمات سلامت رفتاری تحت پوشش کانتی از نظر مقدار، مدت‌زمان و حیطه برای پاسخ‌گویی به نیازهای اعضای مجاز Medi-Cal کافی هستند. این امر شامل اطمینان از آن است که روش کانتی برای تأیید پرداخت هزینه خدمات بر اساس ضرورت پزشکی است و معیارهای دسترسی به‌طور عادلانه به کار می‌رود.
 - اطمینان حاصل می‌کند که ارائه‌دهندگان آن، سنجش‌های کاملی انجام می‌دهند و با شما برای تثبیت اهداف درمان همکاری می‌کنند.

- در صورت ضرورت، خدمات خود را با خدماتی که از طریق طرح مراقبت مدیریت شده یا ارائه‌دهنده اولیه خدمات به شما ارائه می‌شود، هماهنگ می‌کند.
- در تلاش‌های ایالت برای ارائه خدمات فرهنگی کارآمد به تمام افراد مشارکت می‌کند، از جمله افراد دارای دانش محدود زبان انگلیسی و پیشینه‌های فرهنگی و قومی متنوع.
- حقوق شما را بدون ایجاد تغییرات مضر در درمان شما بیان می‌کند.
- درمان و خدمات را طبق حقوق تشریح شده شما در این کتابچه راهنما و نیز طبق تمام قوانین فدرال و ایالتی مربوطه دریافت می‌کند، از قبیل:
 - عنوان VI قانون حقوق مدنی مصوب 1964 طبق اعمال از طریق مقررات در CFR 45 بخش 80.
 - قانون تبعیض سنی مصوب 1975 طبق اعمال از طریق مقررات در CFR 45 بخش 91.
 - قانون توان بخشی 1973.
 - عنوان IX از اصلاحات آموزش 1972 (در زمینه برنامه‌ها و فعالیت‌های آموزشی).
 - عناوین II و III قانون آمریکایی‌های دچار معلولیت.
 - بخش 1557 از قانون حفاظت از بیمار و مراقبت مقرون به صرفه.
- شما تحت قوانین ایالتی در زمینه درمان سلامت رفتاری ممکن است از حقوق بیشتری برخوردار باشید. به منظور تماس با حامی حقوق بیمار کانتی خود، لطفاً با استفاده از شماره تلفن مندرج روی جلد این کتابچه راهنما با کانتی خود تماس بگیرید.

تصمیمات مغایر در زمینه مزایا

در صورتی که کانتی از ارائه خدماتی که می‌خواهم یا تصور می‌کنم به آن نیاز دارم خودداری کند، از چه حقوقی در این زمینه برخوردارم؟

در صورتی که کانتی شما خدمتی که فکر می‌کنید به آن نیاز دارید را ارائه ندهد، محدود کند، با تأخیر ارائه دهد، یا به ارائه آن پایان دهد، شما حق دریافت یک ابلاغیه کتبی از کانتی را دارید. به این ابلاغیه «تصمیم مغایر در زمینه مزایا» اطلاق می‌شود. شما همچنین از طریق درخواست استیناف، حق مخالفت با این تصمیم را دارید. بخش‌های زیر اطلاعاتی درباره ابلاغیه تصمیم مغایر در زمینه مزایا به شما ارائه می‌دهند و نیز به شما اطلاع می‌دهند در صورت مخالفت با تصمیم کانتی چه کاری باید انجام دهید.

تصمیم مغایر در زمینه مزایا چیست؟

اطلاعیه تصمیم مغایر در زمینه مزایا از طریق هریک از اقدامات زیر

انجام شده توسط کانتی تعریف می‌شود:

- عدم پذیرش یا مجوز محدود یک خدمت درخواستی. این امر شامل تصمیماتی بر اساس نوع یا سطح خدمت، ضرورت پزشکی، مناسب بودن، محیط، یا میزان مؤثر بودن یک مزیت تحت پوشش است؛
- کاهش، تعلیق، یا خاتمه خدمات سابقاً مجاز؛
- عدم پذیرش پرداخت کلی یا جزئی هزینه خدمات؛
- عدم ارائه خدمات به‌موقع؛
- عدم اقدام در چارچوب‌های زمانی موردنیاز برای حل‌وفصل استاندارد شکایات و استیناف‌ها. چارچوب‌های موردنیاز به قرار زیر است:
 - اگر شکایتی را به کانتی ارائه دهید و کانتی ظرف 30 روز تصمیم کتبی مربوطه در زمینه شکایت را به شما ابلاغ نکند.
 - اگر استینافی به کانتی ارائه دهید و کانتی ظرف 30 روز تصمیم کتبی مربوطه در زمینه استیناف را به شما ابلاغ نکند.
 - اگر استیناف فوری ارائه دهید و ظرف 72 ساعت پاسخی دریافت نکنید.
- رد کردن درخواست عضو برای مخالفت با تعهد مالی.

اطلاعیه تصمیم مغایر در زمینه مزایا چیست؟

اطلاعیه تصمیم مغایر در زمینه مزایا در واقع یک نامه کتبی است که کانتی شما در صورت تصمیم به عدم ارائه، محدود کردن، تأخیر، یا پایان دادن به خدمتی که شما و ارائه‌دهنده خدمات شما اعتقاد به حق دریافت آن برای خود دارید، به شما ارسال خواهد کرد. این نامه شامل عدم ارائه موارد زیر است:

- پرداخت هزینه خدمات.
- مطالبات مربوط به خدمات خارج از پوشش.
- مطالبات مربوط به خدماتی که از نظر پزشکی ضرورت ندارد.
- مطالبات مربوط به خدمات سیستم تحویل اشتباه.
- درخواست مخالفت با بدهی مالی.

توجه: اطلاعیه تصمیم مغایر در زمینه مزایا همچنین برای اطلاع به شما در زمینه اینکه آیا شکایت، استیناف یا استیناف فوری شما به‌موقع حل‌وفصل نشده است یا اینکه آیا شما خدمات را ظرف استانداردهای زمان‌بندی کانتی برای ارائه خدمات دریافت نکرده‌اید، استفاده می‌شود.

زمان‌بندی ابلاغیه

کانتی باید اطلاعیه را پست کند:

- به عضو مدنظر حداقل 10 روز قبل از تاریخ اقدام برای فسخ، تعلیق یا کاهش یک خدمت سلامت رفتاری که قبلاً مجاز بوده است.
- به عضو مدنظر ظرف دو روز کاری از اتخاذ تصمیم برای رد کردن پرداخت یا تصمیماتی که منجر به عدم پذیرش، تأخیر یا اصلاح تمام یا بخشی از خدمات سلامت رفتاری مورد درخواست می‌شود.

آیا همیشه در صورت عدم دریافت خدماتی که می‌خواهم، اطلاعیه تصمیم مغایر در زمینه مزایا دریافت خواهم کرد؟

بله، شما باید یک اطلاعیه تصمیم مغایر در زمینه مزایا دریافت کنید. در صورتی که اطلاعیه‌ای دریافت نکنید، می‌توانید درخواست استیناف به کانتی ارائه دهید یا در صورتی که فرایند استیناف را تکمیل کرده‌اید، می‌توانید درخواست تشکیل جلسه دادرسی عادلانه ایالتی بدهید. هنگامی که با کانتی خود تماس می‌گیرید، به این امر اشاره کنید که با تصمیم مغایر در زمینه مزایا مواجه شده‌اید، اما ابلاغیه‌ای دریافت نکردید. اطلاعات در زمینه نحوه ارائه یا درخواست تشکیل جلسه دادرسی عادلانه ایالتی در این کتابچه راهنما درج شده است و باید در دفتر مرکز ارائه‌دهنده شما نیز در دسترس باشد.

اطلاعیه تصمیم مغایر در زمینه مزایا چه اطلاعاتی به من می‌دهد؟

اطلاعیه تصمیم مغایر در زمینه مزایا به شما اطلاع می‌دهد که:

- اقدامی که کانتی شما انجام داده است که بر شما و توانایی شما در دریافت خدمات تأثیر می‌گذارد.
- تاریخی که تصمیم در آن تاریخ اجرایی می‌شود و علت اتخاذ تصمیم.
- قوانین ایالتی یا فدرال که تصمیم بر اساس آن‌ها اتخاذ شده است.
- حقوق شما برای ارائه استیناف در صورت مخالفت با تصمیم کانتی.
- روش دریافت کپی‌های اسناد، سوابق و دیگر اطلاعات مرتبط با تصمیم کانتی.
- نحوه ارائه استیناف به کانتی.
- نحوه تقاضای دادرسی عادلانه ایالتی در صورت رضایت نداشتن از تصمیم کانتی در زمینه استیناف شما.
- نحوه درخواست استیناف فوری یا تشکیل دادرسی عادلانه ایالتی.
- نحوه دریافت کمک در ارائه درخواست استیناف یا درخواست دادرسی عادلانه ایالتی.
- برای ارائه درخواست استیناف یا دادرسی عادلانه ایالتی چقدر فرصت دارید.
- حق شما برای استمرار دریافت خدمات در ضمن انتظار برای صدور تصمیم در زمینه استیناف یا دادرسی عادلانه ایالتی، نحوه درخواست ادامه این خدمات، و اینکه آیا Medi-Cal هزینه‌های این خدمات را پوشش می‌دهد.

- چارچوب‌های زمانی برای ارائه درخواست استیناف یا دادرسی عادلانه ایالتی، در صورتی‌که خواهان ادامه ارائه خدمات هستید.

هنگام دریافت اطلاعاتیه تصمیم مغایر در زمینه مزایا چه کاری باید انجام دهم؟

هنگامی که اطلاعاتیه تصمیم مغایر در زمینه مزایا دریافت می‌کنید، باید تمام اطلاعات مندرج در ابلاغیه را به‌دقت بخوانید. در صورتی‌که متوجه محتوای ابلاغیه نشوید، کانتی شما می‌تواند در این زمینه به شما کمک کند. همچنین می‌توانید از شخصی دیگر درخواست کمک کنید.

هنگام ارائه استیناف یا درخواست دادرسی عادلانه ایالتی، می‌توانید درخواست استمرار خدماتی را دهید که متوقف شده است. باید درخواست استمرار خدمات را حداکثر تا 10 روز تقویمی پس از تاریخ اطلاعاتیه تصمیم مغایر در زمینه مزایا مهر پست خورده یا تحویل آن به شما، یا قبل از تاریخ اجرایی شدن تغییر ارائه کنید.

مسئولیت‌های عضو

مسئولیت‌های من به‌عنوان عضو Medi-Cal چیست؟

دانستن نحوه کارکرد خدمات کانتی جهت دریافت مراقبت موردنیازتان مهم است. همچنین مهم است که:

- در جلسه درمانی خود طبق برنامه تعیین‌شده حاضر شوید. اگر با ارائه‌دهنده خود جهت توسعه اهداف درمان خود همکاری کنید و این اهداف را دنبال کنید، بهترین نتیجه را به دست می‌آورید. در صورتی‌که مجبور هستید در نوبتی حاضر نشوید، حداقل از 24 ساعت قبل با ارائه‌دهنده خود تماس بگیرید و روز و ساعت دیگری را برای نوبت هماهنگ کنید.
- همیشه کارت شناسایی مزایای (Medi-Cal (BIC و یک مدرک شناسایی عکس‌دار در زمان شرکت در جلسه درمانی با خود همراه داشته باشید.
- در صورت نیاز به مترجم شفاهی، این موضوع را قبل از نوبت به ارائه‌دهنده خدمات خود اطلاع دهید.
- تمام نگرانی‌های درمانی خود را به ارائه‌دهنده خدمات خود اطلاع دهید. هرچه اطلاعات مربوط به نیازهایتان کامل‌تر باشد، درمان شما موفق‌تر خواهد بود.
- حتماً تمام سؤالاتی را که دارید، از ارائه‌دهنده خود بپرسید. این موضوع بسیار مهم است که در طول جلسه درمان به‌طور کامل متوجه اطلاعات دریافتی شوید.
- گام‌های برنامه‌ریزی‌شده‌ای را که شما و ارائه‌دهندگان در آن‌ها توافق کرده‌اید، به‌طور کامل پیگیری و تکمیل کنید.
- در صورتی‌که سؤالی درباره خدمات دارید یا مشکلی با ارائه‌دهنده خدمات خود دارید که قادر به حل آن نیستید، با کانتی خود تماس بگیرید.
- در صورت ایجاد تغییر در اطلاعات شخصی خود، تغییرات را به ارائه‌دهنده خود اطلاع دهید. این اطلاعات شامل آدرس، شماره تلفن و هر اطلاعات دارویی دیگری است که ممکن است بر توانایی شما برای شرکت در درمان تأثیرگذار باشد.

- با کارکنان ارائه‌دهنده خدمات درمانی با احترام برخورد کنید.
- در صورت مشکوک شدن به تقلب یا تخلف، آن را گزارش دهید:
- اداره خدمات مراقبت‌های بهداشتی درمانی درخواست دارد تمام اشخاص مشکوک به تقلب، اسراف، یا سوءاستفاده Medi-Cal برای گزارش این موارد با خط تماس ویژه تقلب DHCS Medi-Cal به شماره **1-800-822-6222** تماس بگیرند. در صورتی که احساس می‌کنید مورد اضطرابی است، لطفاً برای کمک فوری با شماره **911** تماس بگیرید. این تماس رایگان است و تماس‌گیرنده می‌تواند ناشناس باقی بماند.
- همچنین می‌توانید مورد مشکوک به تقلب یا سوءاستفاده را از طریق ایمیل به آدرس fraud@dhcs.ca.gov گزارش دهید یا از فرم آنلاین موجود در آدرس <http://www.dhcs.ca.gov/individuals/Pages/StopMedi-CalFraud.aspx> برای گزارش آن استفاده کنید.

آیا باید هزینه Medi-Cal را بپردازم؟

- اکثر افراد مجبور به پرداخت هیچ هزینه‌ای برای خدمات پزشکی یا سلامت رفتاری نیستند. در برخی موارد، ممکن است مجبور شوید بر اساس میزان پولی که هر ماه دریافت می‌کنید یا به دست می‌آورید، هزینه خدمات پزشکی و/یا سلامت رفتاری را بپردازید.
- اگر درآمدتان کمتر از حدود تعیین‌شده Medi-Cal برای اندازه خانواده شما باشد، دیگر مجبور به پرداخت هزینه خدمات پزشکی یا سلامت رفتاری نخواهید بود.
 - اگر درآمدتان بیش از حدود تعیین‌شده Medi-Cal برای اندازه خانواده شما باشد، مجبور به پرداخت هزینه خدمات پزشکی یا سلامت رفتاری خواهید بود. مبلغی که شما پرداخت می‌کنید «سهم هزینه» نامیده می‌شود. هنگامی که «سهم هزینه» خود را پرداخته‌اید، Medi-Cal مابقی هزینه مندرج در قبض‌های درمانی تحت پوشش را برای آن ماه خواهد پرداخت. در ماه‌هایی که مخارج درمانی ندارید، مجبور به پرداخت هزینه‌ای نیستید.
 - ممکن است مجبور باشید «پرداخت مشترک» را برای هر درمان تحت Medi-Cal بپردازید. این موضوع به این معناست که شما در هر نوبت دریافت خدمت پزشکی یا رفتن به اورژانس بیمارستان برای دریافت خدمات معمول، هزینه از جیب می‌پردازید.
 - ارائه‌دهندگان به شما اطلاع خواهد داد آیا باید پرداخت مشترک را بپردازید یا خیر.

ابلاغیه شیوه حفظ حریم خصوصی

اطلاعات شما.

حقوق شما.

مسئولیت‌های ما.

این اطلاعیه توضیح می‌دهد
اطلاعات سلامت مربوط به شما
چطور می‌تواند استفاده و افشا شود و
چطور می‌توانید به این اطلاعات
دسترسی یابید.



لطفاً به‌دقت آن را مرور کنید.

شما در زمینه اطلاعات مربوط به سلامت خود حقوقی دارید.

این بخش حقوق شما و برخی از مسئولیت‌های ما برای کمک به شما را توضیح می‌دهد.

- می‌توانید درخواست دهید نسخه الکترونیکی یا کاغذی از سوابق پزشکی خود و دیگر اطلاعات سلامت را که ما از شما داریم، دریافت یا مشاهده کنید.

دریافت نسخه
الکترونیکی یا کاغذی
از سوابق پزشکی خود

- معمولاً ظرف 30 روز از تاریخ ارائه درخواست شما، ما یک کپی یا خلاصه از اطلاعات سلامت شما ارائه خواهیم داد. ممکن است اجرت منطقی و مبتنی بر هزینه تمام‌شده را مطالبه کنیم.

- شما می‌توانید از ما بخواهید اطلاعات سلامت مربوط به خود را که فکر می‌کنید نادرست یا ناقص است، اصلاح کنیم.

از ما بخواهید سوابق
پزشکی شما را اصلاح
کنیم

- ممکن است به درخواست شما پاسخ «منفی» دهیم، اما به‌طور کتبی دلیل تصمیم خود را ظرف 60 روز به شما اعلام خواهیم کرد.

- می‌توانید از ما بخواهید با شما به گونه‌ای خاص (مثلاً، از خانه یا تلفن دفتر) تماس بگیریم یا ایمیل به آدرسی متفاوت ارسال کنیم.

درخواست ارتباطات
محرمانه کنید

- ما به تمام درخواست‌های منطقی پاسخ «مثبت» خواهیم داد.

از ما بخواهید آنچه را
که استفاده می‌کنیم یا به
اشتراک می‌گذاریم،
محدود کنیم

- می‌توانید از ما بخواهید اطلاعات سلامت خاصی را برای درمان، پرداخت، یا اقدامات خود استفاده یا به اشتراک نگذاریم.
- ما ملزم به موافقت با درخواست شما نیستیم و می‌توانیم در صورتی که این امر بر مراقبت شما تأثیر می‌گذارد، پاسخ «منفی» دهیم.
- اگر هزینه یک خدمت یا مراقبت سلامت را به‌طور کامل از جیب بپردازید، می‌توانید از ما بخواهید این اطلاعات را با هدف پرداخت یا انجام فعالیت‌های خود با بیمه‌کننده سلامت با شما به اشتراک نگذاریم.
- پاسخ ما «مثبت» خواهد بود، مگر اینکه قانون ما را ملزم کند این اطلاعات را به اشتراک بگذاریم.

فهرستی از تمام افرادی
که اطلاعات را با آن‌ها
به اشتراک گذاشته‌ایم،
دریافت کنید

- شما می‌توانید فهرستی (حسابرسی) از تمام نوبت‌های اشتراک‌گذاری اطلاعات خود توسط ما در شش سال گذشته تا به اکنون، نام طرفین دریافت‌کننده اطلاعات و دلیل اشتراک‌گذاری اطلاعات خود را درخواست کنید.
- ما تمام موارد افشای اطلاعات را به‌جز موارد مربوط به درباره درمان، پرداخت و اقدامات مراقبت سلامت، و موارد افشای خاص دیگر (از قبیل هر افشای مورد درخواست خود شما) را به شما ارائه می‌دهیم. یک حسابرسی را در طول سال به‌طور رایگان ارائه می‌دهیم، اما در صورتی که شما در طول 12 ماه گذشته درخواست مورد دیگری را کنید، ممکن است هزینه منطقی آن را از شما مطالبه کنیم.

نسخه‌ای از این ابلاغیه
حریم خصوصی دریافت
کنید

- می‌توانید درخواست نسخه‌ای کاغذی از این ابلاغیه را در هر زمانی ارائه دهید، حتی اگر موافقت کرده باشید که ابلاغیه را به‌صورت الکترونیک دریافت کنید. ما سریعاً نسخه‌ای کاغذی به شما ارائه خواهیم داد.

شخصی را انتخاب کنید
که از جانب شما اقدام
کند

- اگر به شخصی وکالتنامه پزشکی داده‌اید یا شخصی سرپرست قانونی شماست، این شخص می‌تواند حقوق شما را اعمال کند و تصمیماتی درباره اطلاعات سلامت شما بگیرد.
- اطمینان حاصل خواهیم کرد که شخص این اختیار را داشته باشد و می‌تواند قبل از انجام هر اقدامی از جانب شما اقدام کند.

- در صورتی که احساس می‌کنید ما حقوق شما را نقض کرده‌ایم، می‌توانید از طریق تماس با ما با استفاده از اطلاعات موجود در صفحه 1، شکایت خود را ارائه دهید.

در صورتی که احساس می‌کنید حقوق شما نقض شده است، شکایتی ارائه دهید

- می‌توانید با ارسال یک نامه به آدرس 90 7th Street, Suite 4-100 San Francisco, CA 94103، تماس با شماره تلفن 1-800-368-1019، یا مراجعه به وبسایت www.hhs.gov/ocr/privacy/hipaa/complaints/، شکایت خود را به دفتر حقوق مدنی وزارت بهداشت و خدمات انسانی ایالات متحده ارائه دهید

- ما به علت ارائه این شکایت اقدام تلافی‌جویانه علیه شما انجام نخواهیم داد.

در رابطه با اطلاعات خاص سلامت، می‌توانید تعیین کنید چه اطلاعاتی را به اشتراک بگذاریم. در صورتی که ترجیح مشخصی درباره نحوه به اشتراک گذاشتن اطلاعات خود در موقعیت‌های شرح داده شده در بخش زیر دارید، با ما صحبت کنید. آنچه را که می‌خواهید ما انجام دهیم به ما اطلاع دهید، ما دستورات شما را دنبال خواهیم کرد.

- اشتراک‌گذاری اطلاعات با خانواده، دوستان نزدیک یا دیگر افراد دخیل در پرونده خود
- اشتراک‌گذاری اطلاعات در یک موقعیت امداد فاجعه
- گنجاندن و حذف اطلاعات خود در فهرست بیمارستان
- تماس با شما در حین تلاش برای جمع‌آوری کمک مالی
- در صورتی که قادر نباشید ترجیح خود را به ما اطلاع دهید، مثلاً به علت بیهوش بودن، اگر اعتقاد داشته باشیم اشتراک‌گذاری اطلاعات برای شما مفید است، ممکن است اطلاعات شما را به اشتراک بگذاریم. همچنین می‌توانیم هنگام نیاز به کاهش تهدید جدی یا فوری برای سلامت یا ایمنی، اطلاعات شما را در صورت لزوم به اشتراک بگذاریم.

شما حق و قدرت انتخاب دارید که از ما بخواهید موارد زیر را انجام دهیم:

- اهداف بازاریابی
- فروش اطلاعات شما
- بیشترین میزان اشتراک‌گذاری یادداشت‌های روان‌درمانی

در این موارد، هرگز اطلاعات شما را به اشتراک نمی‌گذاریم، مگر اینکه یک اجازه‌نامه کتبی به ما بدهید:

- می‌توانیم با هدف انجام تلاش‌های خود در قالب پویش جمع‌آوری کمک مالی یا رسانه‌ای با شما تماس بگیریم، اما می‌توانید به ما بگویید دیگر با شما تماس نگیریم.

در رابطه با پویش جمع‌آوری کمک مالی یا رسانه‌ای:

معمولاً چطور اطلاعات سلامت شما را استفاده می‌کنیم یا به اشتراک می‌گذاریم؟ معمولاً اطلاعات سلامت شما را به روش‌های زیر استفاده می‌کنیم یا به اشتراک می‌گذاریم.

درمان شما	ما از اطلاعات سلامت شما استفاده می‌کنیم و آن را با دیگر متخصصین درمانگر شما به اشتراک می‌گذاریم.	مثلاً: پزشک درمانگر صدمه وارده به شما از پزشک دیگری درباره وضعیت عمومی سلامت شما سؤال می‌کند.
استفاده برای مدیریت سازمان	ما می‌توانیم به‌منظور مدیریت کار خود، بهبود مراقبت و تماس با شما در مواقع ضروری از اطلاعات سلامت شما استفاده کنیم و آن را به اشتراک بگذاریم.	مثلاً: ما از اطلاعات سلامت شما برای مدیریت درمان شما و خدمات مرتبط استفاده می‌کنیم.
صدور صورت‌حساب مربوط به خدمات	می‌توانیم از اطلاعات سلامت شما به‌منظور ارائه صورت‌حساب و دریافت هزینه از Medicare، Medi-Cal، طرح‌های سلامت یا دیگر شرکت‌های بیمه استفاده کنیم و این اطلاعات را به اشتراک بگذاریم.	مثلاً: درباره شما اطلاعاتی به طرح بیمه سلامت شما می‌دهیم تا هزینه خدمات دریافتی شما را پرداخت کند.

به چه شکل دیگری می‌توانیم از اطلاعات سلامت شما استفاده کنیم یا آن را به اشتراک بگذاریم؟

اجازه داریم یا ملزم هستیم اطلاعات شما را به روش‌های دیگری نیز به اشتراک بگذاریم - معمولاً به روش‌هایی که برای عموم جامعه مفید است، از قبیل سلامت و تحقیق عمومی. باید قبل از اینکه بتوانیم اطلاعات شما را برای این اهداف به اشتراک بگذاریم، از بسیاری از شرایط مندرج در قانون برخوردار باشیم. جهت کسب اطلاعات بیشتر به این آدرس مراجعه کنید:

www.hhs.gov/ocr/privacy/hipaa/understanding/consumers/index.html

کمک در مسائل سلامت و ایمنی عمومی	• جلوگیری از بیماری، صدمه یا معلولیت • گزارش تولد و وفات • کمک به فراخوان‌های محصول • گزارش واکنش‌های نامطلوب به داروها • گزارش موارد مشکوک به سوءاستفاده، بی‌توجهی یا خشونت خانگی • جلوگیری یا کاهش یک تهدید جدی نسبت به سلامت یا ایمنی هر فردی
انجام تحقیق	• می‌توانیم برای تحقیق درباره سلامت، از اطلاعات شما استفاده کنیم یا آن را به اشتراک بگذاریم.

تبعیت از قانون	اطلاعات مربوط به شما را در صورت الزام قوانین ایالتی یا فدرال به اشتراک می‌گذاریم، از جمله اشتراک‌گذاری با وزارت بهداشت و خدمات انسانی ایالات متحده، در صورتی‌که به دنبال بررسی تبعیت ما از قانون حریم خصوصی فدرال باشد.
پاسخ به درخواست‌های اهدای عضو و بافت	می‌توانیم اطلاعات سلامت شما را با سازمان‌های اهدای عضو به اشتراک بگذاریم.
همکاری با پزشک قانونی یا مدیر برگزاری تشییع	می‌توانیم اطلاعات سلامت را با یک مأمور تشخیص علت مرگ، پزشک قانونی یا مدیر برگزاری تشییع هنگام فوت فرد به اشتراک بگذاریم.
رسیدگی به جبران هزینه کارگران، اجرای قانون و دیگر درخواست‌های دولت	- در این موارد می‌توانیم از اطلاعات سلامت مربوط به شما استفاده کنیم یا آن را به اشتراک بگذاریم: - برای مطالبات جبران هزینه کارگران - برای اهداف اعمال قانون یا قرار دادن در اختیار مجری قانون - با سازمان‌های ناظر سلامت برای فعالیت‌هایی که بموجب قانون مجاز هستند - برای عملکردهایی از قبیل نظامی، امنیت ملی و خدمات محافظت ریاست جمهوری
پاسخ به دعاوی قضایی و اقدامات حقوقی	می‌توانیم اطلاعات سلامت شما را در پاسخ به حکم دادگاه یا حکم اداری، یا در پاسخ به احضار به دادگاه به اشتراک بگذاریم.

توجه: در صورتی که در حال تقاضای دریافت خدمات مصرف مواد مخدر یا مشروبات الکلی هستید یا این خدمات را دریافت می‌کنید، اطلاعات سلامت شما به موجب CFR 42 بخش 2 محافظت می‌شود. به‌طور کلی، اگر در حال تقاضای دریافت خدمات مصرف مواد مخدر یا مشروبات الکلی هستید یا این خدمات را دریافت می‌کنید، نمی‌توانیم به شخصی خارج از سازمان خود اذعان نماییم که شما در برنامه ما شرکت دارید یا هیچ اطلاعاتی که باعث شناسایی شما به‌عنوان فرد جوینده درمان فردی به‌علت سوء مصرف مواد شود را افشا کنیم، به‌جز در شرایطی که در این اطلاعیه فهرست شده است.

مسئولیت‌های ما

- طبق قانون، ما ملزم به حفظ حریم خصوصی و امنیت اطلاعات سلامت محافظت‌شده شما هستیم.
- در صورت هر مورد نقض که ممکن است باعث لطمه به حریم خصوصی یا امنیت اطلاعات شما شود، سریعاً این موضوع را به شما اطلاع خواهیم داد.
- باید از شیوه‌نامه انجام وظایف و محافظت از حریم خصوصی تشریح‌شده در این اطلاعیه پیروی کنیم و نسخه‌ای از آن را به شما ارائه دهیم.
- ما از اطلاعات شما استفاده نخواهیم کرد و این اطلاعات را به اشتراک نخواهیم گذاشت، مگر در مواردی که به‌طور کتبی اجازه استفاده و به اشتراک گذاشتن آن را به ما بدهید. در صورتی که این اجازه را به ما بدهید، مجدداً در هر زمانی می‌توانید نظر خود را تغییر دهید. در صورت تغییر نظرتان، به‌طور کتبی به ما اطلاع دهید.

جهت کسب اطلاعات بیشتر، به

www.hhs.gov/ocr/privacy/hipaa/understanding/consumers/noticepp.html مراجعه کنید.

تغییرات در شرایط این اطلاعیه

می‌توانیم شرایط این اطلاعیه را تغییر دهیم، و این تغییرات در تمام اطلاعاتی که درباره شما داریم، اعمال خواهد شد. اطلاعیه جدید بر حسب درخواست، در دفتر ما و وبسایت ما در دسترس خواهد بود.

تاریخ اجرای این اطلاعیه: 2013

بازبینی: آگوست 2017؛ ژوئن 2022



ADDITIONAL INFORMATION FROM YOUR COUNTY

ACBHD is committed to your wellness and supports equality in health care services.

We would like you to know that this information is available in the languages listed below:

Spanish: •

Este folleto está disponible en Español

Vietnamese: •

Tập sách này có bằng tiếng Việt

Korean: •

이 책자는 한국어로 제공됩니다.

Chinese (Traditional): •

這本手冊有中文版

Chinese (Simplified): •

这本手册有中文版

Farsi (Farsi): •

این اطلاعات به زبان فارسی موجود است.

Tagalog (Tagalog/Filipino): •

Ang impormasyong ito ay maaaring makuha sa Tagalog.

Arabic •

يتوفر هذا الدليل باللغة العربية.

If you need this information in any language not listed above, please contact your current care provider or ACBHD at the phone number listed on the cover of this booklet.

اطلاعیه ممنوعیت تبعیض

تبعیض خلاف قانون است. اداره سلامت رفتاری کانتی آلامدا (شامل کانتی و ارائه‌دهندگان خدمت تحت قرارداد) از قوانین حقوق مدنی ایالتی و فدرال تبعیت می‌کند. اداره سلامت رفتاری کانتی آلامدا (ACBHD) به‌علت جنس، نژاد، رنگ پوست، دین، اجداد، ملیت، هویت گروه قومی، سن، ناتوانی ذهنی، ناتوانی جسمی، مشکل پزشکی، اطلاعات ژنتیک، وضعیت تأهل، جنسیت، هویت جنسیتی، یا گرایش جنسی بین مردم تبعیض قائل نمی‌شود، مردم را از خدمات محروم نمی‌کند و با آن‌ها رفتار متفاوتی نخواهد داشت.

ACBHD موارد زیر را ارائه می‌دهد:

- کمک‌ها و خدمات رایگان به افراد دچار معلولیت برای کمک به آن‌ها جهت برقراری ارتباط بهتر، نظیر:
 - مترجمان زبان اشاره واجد شرایط
 - اطلاعات کتبی در قالب‌های دیگر (چاپ بزرگ، خط بریل، صوتی یا قالب‌های الکترونیک قابل دسترسی)
 - خدمات زبانی رایگان به افرادی که زبان اول آن‌ها انگلیسی نیست، نظیر:
 - مترجمان شفاهی واجد شرایط
 - اطلاعات نوشته‌شده به زبان‌های دیگر

در صورت نیاز به این خدمات، با ارائه‌دهنده خدمات خود تماس بگیرید یا از طریق شماره (TTY: 711) 1-800-491-9099 با ACBHD ACCESS تماس بگیرید. یا در صورتی که نمی‌توانید به‌خوبی بشنوید یا صحبت کنید، با شماره 711 (رله ایالت کالیفرنیا) تماس بگیرید. بر حسب درخواست، این سند به خط بریل، چاپ بزرگ، فایل صوتی، یا دیگر فرمت‌های الکترونیک می‌تواند در اختیار شما قرار بگیرد.

نحوه ارائه شکایت

اگر معتقد هستید که ACBHD نتوانسته این خدمات را ارائه دهد یا به شکل غیرقانونی براساس جنسیت، نژاد، رنگ، مذهب، نسب، خواستگاه ملی، هویت گروه قومی، سن، ناتوانی ذهنی، ناتوانی جسمی، شرایط پزشکی، ویژگی‌های ژنتیکی، وضعیت تأهل، جنسیت، هویت جنسیتی یا گرایش جنسی تبعیض قائل شده است، می‌توانید شکایت خود را به خط کمک به مصرف‌کنندگان ACBHD ارسال کنید. شما می‌توانید به‌صورت تلفنی، کتبی یا حضوری شکایتی طرح کنید:

- از طریق تلفن: می‌توانید بین ساعت 9 صبح تا 5 بعدازظهر روزهای دوشنبه تا جمعه از طریق شماره تلفن 1-800-779-0787 با بخش کمک به مشتریان تماس بگیرید. یا در صورتی که نمی‌توانید به‌خوبی بشنوید یا صحبت کنید، با شماره 711 (رله ایالت کالیفرنیا) تماس بگیرید.
- به‌طور کتبی: یک فرم شکایت تکمیل کنید یا یک نامه بنویسید و به این نشانی ارسال کنید:

Consumer Assistance
2000 Embarcadero Cove, Suite 400
Oakland, CA 94606



- **حضور:** به دفتر ارائه دهنده خود یا انجمن سلامت روان به نشانی
2855 Telegraph Ave, Suite 501, Berkeley, CA 94705 بازدید و اعلام کنید خواهان ثبت
شکایت هستید.

فرم‌های شکایت به‌طور آنلاین در دسترس هستند، به
<https://www.acbhcs.org/plan-administration/file-a-grievance/> مراجعه کنید.

دفتر حقوق مدنی - اداره خدمات مراقبت‌های بهداشتی درمانی کالیفرنیا

همچنین می‌توانید شکایت حقوق مدنی خود را به‌صورت تلفنی، کتبی یا الکترونیکی نزد اداره خدمات مراقبت بهداشتی
کالیفرنیا، دفتر حقوق مدنی ثبت کنید:

- **از طریق تلفن:** با شماره **916-440-7370** تماس بگیرید. اگر نمی‌توانید به‌خوبی بشنوید یا صحبت کنید، لطفاً
با شماره **711** (رله ایالت کالیفرنیا) تماس بگیرید.
- **به‌طور کتبی:** یک فرم شکایت پر کنید یا نامه‌ای به آدرس زیر ارسال کنید:

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

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

فرم‌های شکایت در این آدرس در دسترس هستند:
<https://www.dhcs.ca.gov/discrimination-grievance-procedures>

دفتر حقوق مدنی - وزارت بهداشت و خدمات انسانی ایالات متحده

اگر معتقد هستید که براساس نژاد، رنگ پوست، ملیت، سن، معلولیت یا جنسیت مورد تبعیض قرار گرفته‌اید، می‌توانید
شکایت حقوق مدنی خود را به صورت تلفنی، کتبی یا الکترونیکی نزد دفتر حقوق مدنی وزارت بهداشت و خدمات انسانی
ایالات متحده ثبت کنید:

- **از طریق تلفن:** با شماره **1-800-368-1019** تماس بگیرید. اگر نمی‌توانید به‌خوبی بشنوید یا صحبت کنید،
لطفاً با شماره
TTY/TDD 1-800-537-7697 تماس بگیرید.



- بمطور کتبی: یک فرم شکایت پر کنید یا نامه‌ای به آدرس زیر ارسال کنید:

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

- بمطور الکترونیکی: از پورتال شکایت دفتر حقوق مدنی در آدرس <https://ocrportal.hhs.gov/ocr/portal/lobby.jsf> بازدید کنید

فرم‌های شکایت در این آدرس در دسترس هستند:

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