



سیستم سازمان یافته تحویل داروی Medi-Cal

کتابچه راهنمای ذینفعان

2000 Embarcadero Cove, Suite 400, Oakland, CA 94606

تاریخ بازبینی: 1 دسامبر، 2023

تاریخ اجرا: 1 ژانویه، 2024¹

¹ این کتابچه هنگامی که ذینفع برای اولین بار به خدمات دسترسی پیدا می‌کند باید در اختیارش قرار داده شود.

فهرست مطالب

2	سایر زبان‌ها و فرمت‌ها
3	اطلاعات کلی
7	اطلاعیه اصول حریم خصوصی
17	خدمات
26	نحوه دریافت خدمات سیستم سازمان‌یافته تحویل داروی Medi-Cal
29	نحوه دریافت خدمات سلامت روان
30	معیارهای دسترسی و ضرورت پزشکی
32	انتخاب ارائه‌دهنده
35	حق شما برای دسترسی به سوابق پزشکی و اطلاعات دایرکتوری ارائه‌دهنده با استفاده از دستگاه‌های هوشمند
36	اطلاعیه رأی منفی در تأیید مزایا
39	روند حل و فصل مشکلات
41	روند طرح شکایت
44	روند درخواست تجدیدنظر (استاندارد و فوری)
48	روند دادرسی منصفانه ایالتی
52	اطلاعات مهم درباره برنامه MEDI-CAL
55	وصیت‌نامه پزشکی
57	حقوق و مسئولیت‌های ذینفع
60	درخواست انتقال خدمات مراقبتی
62	اطلاعیه عدم تبعیض
64	ترجمه به زبان‌های مختلف



سایر زبان‌ها و فرمت‌ها

سایر زبان‌ها

این کتابچه راهنمای دینفعان (کتابچه) و سایر مطالب را می‌توانید به‌صورت رایگان به زبان‌های دیگر دریافت کنید. از طریق شماره 1-800-491-9099 (TTY به شماره 711) با خط دسترسی خدمات سلامت رفتاری آلامدا کانتی (Line Alameda County Behavioral Health ACCESS) تماس بگیرید. تماس با این شماره رایگان است. برای کسب اطلاعات بیشتر در مورد خدمات کمک زبان برای مراقبت‌های بهداشتی، مانند مترجم و خدمات ترجمه، این کتابچه راهنمای دینفع را بخوانید.

Este folleto está disponible en Español

Tập sách này có bằng tiếng Việt

.제공됩니다 한국어로 책자는 이

這本手冊有中文版

这本手冊有中文版

این اطلاعات به زبان فارسی موجود است.

Ang impormasyong ito ay maaaring makuha sa Tagalog

يتوفر هذا الدليل باللغة العربية.

سایر فرمت‌ها

این اطلاعات را می‌توانید به سایر فرمت‌ها مثل خط بریل، چاپ درشت با شماره 20، یا در قالب فایل صوتی یا سایر فرمت‌های الکترونیکی به صورت رایگان دریافت کنید. از طریق شماره 1-800-491-9099 (TTY به شماره 711) با خط دسترسی خدمات سلامت رفتاری آلامدا کانتی (Line Alameda County Behavioral Health ACCESS) تماس بگیرید. تماس با این شماره رایگان است.

خدمات ترجمه

آلامدا کانتی خدمات ترجمه شفاهی را توسط مترجم واجد شرایط به صورت 24 ساعته و بدون هیچ هزینه‌ای به شما ارائه می‌دهد. مجبور نیستید از اعضای خانواده یا دوستانتان به‌عنوان مترجم استفاده کنید. ما استفاده از افراد زیر سن قانونی را به عنوان مترجم منع می‌کنیم، مگر اینکه در شرایط اضطراری باشد. خدمات مترجم، زبان‌شناسی، و فرهنگی 24 ساعت شبانه روز و 7 روز هفته در دسترس می‌باشد. برای مساعدت زبانی و دریافت این کتابچه به زبانی دیگر از طریق شماره 1-800-491-9099 (TTY به شماره 711) با خط دسترسی خدمات سلامت رفتاری آلامدا کانتی (Alameda Behavioral Health ACCESS Line County) تماس بگیرید. تماس با این شماره رایگان است.

از طریق شماره 1-844-682-7215 (TTY: 711) با خدمات مراقبت از سلامت رفتاری آلامدا کانتی تماس بگیرید، یا به‌صورت آنلاین از [خدمات سوء مصرف مواد - سلامت رفتاری آلامدا کانتی \(acbhcs.org\)](http://acbhcs.org) بازدید کنید. خط راهنمایی به‌صورت شبانه‌روزی و در 7 روز هفته قابل دسترسی است.



اطلاعات کلی

به خدمات مراقبت از سلامت رفتاری آلامدا کانتی خوش آمدید

شماره تلفن‌های مهم	
911	موارد اورژانسی
(844) 682-7215	خط راهنمای سلامت رفتاری آلامدا کانتی برای خدمات سوء مصرف مواد
(510) 346-1000	خدمات مراقبت از سلامت رفتاری آلامدا کانتی
(800) 491-9099	برنامه دسترسی به سلامت روان
711	TTY
988	
(800) 779-0787	خط تلفن بحران/خودکشی
(510) 835-2505	دفتر کمک به مشتریان حامیان حقوق بیماران

عبارت‌های به کار رفته در این کتابچه:

سلامت رفتاری آلامدا کانتی	ACBH
طرح سلامت رفتاری - خدمات یکپارچه ACBH برای موارد سوء مصرف مواد و موارد خاص سلامت روان که درون شبکه برنامه‌ها و کلینیک‌های کانتی ارائه می‌شود و با سازمان‌ها، بیمارستان‌ها، و شبکه‌های ارائه‌کننده چندگانه مبتنی بر انجمن به‌صورت قراردادی فعالیت دارند.	BHP
سیستم سازمان‌یافته تحویل داروی Medi-Cal	DMC-ODS
خدمات تخصصی سلامت روانی	SMHS
آژانس خدمات اجتماعی (آلامدا کانتی)	SSA
اختلال مصرف مواد	SUD

از طریق شماره 1-844-682-7215 (TTY: 711) با خدمات مراقبت از سلامت رفتاری آلامدا کانتی تماس بگیرید، یا به‌صورت آنلاین از [خدمات سوء مصرف مواد - سلامت رفتاری آلامدا کانتی \(acbhcs.org\)](http://acbhcs.org) بازدید کنید. خط راهنمایی به‌صورت شبانه‌روزی و در 7 روز هفته قابل دسترسی است.



چرا خواندن این کتابچه مهم است؟

مهم است با نحوه عملکرد «سیستم سازمان‌یافته تحویل داروی Medi-Cal» کانتی آشنا شوید تا بتوانید خدمات درمانی مورد نیازتان را دریافت کنید. در این کتابچه درباره مزایای شما و نحوه دریافت خدمات مراقبتی توضیح داده شده است. همچنین به بسیاری از سؤالات شما پاسخ داده می‌شود.

با موارد زیر آشنا خواهید شد:

- نحوه دریافت خدمات درمان اختلال مصرف مواد از طریق طرح سیستم سازمان‌یافته تحویل داروی آلامدا کانتی Medi-Cal در آلامدا کانتی
- مزایایی که به آن‌ها دسترسی دارید
- اقدام لازم اگر مشکل یا سؤالی دارید
- حقوق و مسئولیت‌های شما به‌عنوان ذینفع سیستم سازمان‌یافته تحویل داروی Medi-Cal کانتی

اگر اکنون این کتابچه را مطالعه نمی‌کنید، آن را نگه دارید و بعداً مطالعه کنید. این کتابچه را در کنار کتابچه راهنمای اعضا که هنگام ثبت‌نام برای مزایای Medi-Cal فعلی دریافت کردید مورد استفاده قرار دهید. مزایای Medi-Cal شما ممکن است همراه با برنامه مراقبتی مدیریت‌شده Medi-Cal یا با برنامه مستمر «کارانه» Medi-Cal باشد.

شما ذینفع طرح سیستم سازمان‌یافته تحویل داروی Medi-Cal کانتی هستید و سیستم سازمان‌یافته تحویل داروی Medi-Cal آلامدا کانتی در قبال موارد زیر مسئول است:

- تعیین اینکه آیا شما معیارهای دسترسی به خدمات سیستم سازمان‌یافته تحویل داروی Medi-Cal کانتی را از کانتی یا شبکه ارائه‌دهنده دارید.
- انجام هماهنگی‌های خدمات درمانی شما با سایر طرح‌ها یا سیستم‌های ارائه خدمات برای ارائه راحت‌تر خدمات مراقبتی و راهنمایی در موارد ارجاع برای افراد ذینفع، و اطمینان از اینکه چرخه ارجاع بسته شود، و اینکه ارائه‌دهنده جدید ارائه مراقبت به ذینفع را بپذیرد.
- ارائه شماره تلفن رایگان که 24 ساعت شبانه روز و 7 روز هفته پاسخگو باشد و درباره نحوه دریافت خدمات از سیستم سازمان‌یافته تحویل داروی Medi-Cal کانتی به شما اطلاع دهد. همچنین برای تماس با سیستم سازمان‌یافته تحویل داروی Medi-Cal کانتی می‌توانید با شماره 1-844-682-7215 تماس بگیرید و درباره امکان دسترسی به خدمات مراقبتی بعد از ساعات کاری اطلاعات دریافت کنید.
- وجود تعداد کافی ارائه‌دهندگان در نزدیکی شما برای اطمینان از دسترسی به خدمات درمان اختلال مصرف مواد تحت پوشش سیستم سازمان‌یافته تحویل داروی Medi-Cal کانتی در صورتی که به آن‌ها نیاز داشته باشید.
- اطلاع‌رسانی و آموزش به شما درباره خدمات موجود در سیستم سازمان‌یافته تحویل داروی Medi-Cal کانتی.
- ارائه خدمات به زبان شما یا ارائه خدمات با کمک مترجم شفاهی (در صورت لزوم) به‌صورت رایگان، و اطلاع‌رسانی به شما نسبت به وجود این خدمات ترجمه شفاهی.
- ارائه اطلاعات کتبی درباره تمام چیزهایی که در دست‌رسان قرار دارد به سایر زبان‌ها یا فرمت‌ها. ACBH می‌تواند اطلاعات کتبی را به اسپانیایی، چینی ساده شده، چینی سنتی، فارسی، عربی، تاگالوگ، کره ای و ویتنامی در قالب چاپ درشت، با خط بریل، و با فرمت‌های صوتی در اختیارتان قرار دهد.
- اطلاع‌رسانی به شما درباره ایجاد هرگونه تغییر اساسی در اطلاعات خاص این کتابچه حداقل 30 روز قبل از تاریخ اعمال آن تغییرات. تغییرات زمانی اساسی تلقی می‌شوند که در میزان یا نوع خدمات موجود افزایش یا

از طریق شماره 1-844-682-7215 (TTY: 711) با خدمات مراقبت از سلامت رفتاری آلامدا کانتی تماس بگیرید، یا به‌صورت آنلاین از [خدمات سوءمصرف مواد - سلامت رفتاری آلامدا کانتی \(acbhcs.org\)](http://acbhcs.org) بازدید کنید. خط راهنمایی به‌صورت شبانه‌روزی و در 7 روز هفته قابل دسترسی است.



کاهش صورت گرفته باشد، یا زمانی که تعداد ارائه‌دهندگان شبکه کم یا زیاد شده باشد، یا در صورت ایجاد سایر تغییراتی که ممکن است بر مزایایی که از طریق سیستم سازمان‌یافته تحویل داروی Medi-Cal کانتی دریافت می‌کنید تأثیر بگذارد.

- اطمینان یافتن از اینکه اگر تغییر ارائه‌دهندگان باعث شود سلامتتان به خطر بیفتد یا احتمال بستری شدن در بیمارستان بیشتر شود، همچنان به ارائه‌دهنده قبلی یا فعلی که از شبکه خارج شده است برای مدتی دسترسی داشته باشید.

برای اطلاع درباره برنامه‌ها و خدمات مربوط به درمان سوء مصرف مواد در آلامدا کانتی با شماره 1-844-682-7215 تماس بگیرید.

اطلاعاتی برای افراد ذینفع که به زبان دیگری به این مطالب نیاز دارند

اگر می‌خواهید این کتابچه یا سایر مطالب کتبی را به زبانی بجز انگلیسی داشته باشید، با خط راهنمای رایگان 24 ساعته آلامدا کانتی به شماره 1-844-682-7215 تماس بگیرید.

این اطلاعات به زبان‌های زیر موجود است:

- اسپانیایی:

Este folleto está disponible en Español

- ویتنامی:

Tập sách này có bằng tiếng Việt

- کره‌ای:

제공됩니다 한국어로 책자는 이

- چینی (سنتی):

這本手冊有中文版

- چینی (ساده‌شده):

这本手冊有中文版

- فارسی (Farsi)

این اطلاعات به زبان فارسی موجود است.

- تاگالوگ (Tagalog/Filipino):

Ang impormasyong ito ay maaaring makuha sa Tagalog

- عربی:

يتوفر هذا الدليل باللغة العربية.

اطلاعات برای ذینفعانی که در خواندن مشکل دارند

برای دریافت کمک در زمینه خواندن مطالب BHP آلامدا کانتی، با خط راهنمای 24 ساعته رایگان آلامدا کانتی با شماره 1-844-682-7215 تماس بگیرید.

از طریق شماره 1-844-682-7215 (TTY: 711) با خدمات مراقبت از سلامت رفتاری آلامدا کانتی تماس بگیرید، یا به صورت آنلاین از [خدمات سوء مصرف مواد - سلامت رفتاری آلامدا کانتی \(acbhcs.org\)](http://acbhcs.org)

بازدید کنید. خط راهنمایی به صورت شبانه‌روزی و در 7 روز هفته قابل دسترسی است.



اطلاعات برای ذینفعانی که مشکل شنوایی دارند

برای دریافت کمک، از طریق خدمات رله کالیفرنیا با شماره 711 با BHP آلامدا کانتی تماس بگیرید.

اطلاعات برای ذینفعانی که مشکل بینایی دارند

برای دسترسی به منابع مخصوص افراد ذینفع که مشکل بینایی دارند، با خط راهنمای رایگان 24 ساعته آلامدا کانتی با شماره 1-844-682-7215 تماس بگیرید.



اطلاعیه اصول حریم خصوصی

اگر درباره این اطلاعیه سوالی دارید، با ارائه‌دهنده خدمات مراقبت از سلامت یا با بخش مربوطه از آژانس خدمات مراقبت از سلامت آلامدا کانتی تماس بگیرید:

- اجرا و سلامت بیماران نیازمند: 618-3452 (510)
- خدمات مراقبت از سلامت رفتاری، دفتر کمک به مصرف‌کنندگان: (800) 779-0787
- دفتر مدیر بخش سلامت عمومی: (510) 267-8000
- بخش سلامت زیست‌محیطی: (510) 567-6700

هدف این اطلاعیه

در این اطلاعیه درباره اصول حریم خصوصی «آژانس خدمات مراقبت از سلامت آلامدا کانتی» (ACHCSA)، بخش‌ها و برنامه‌های مختلف آن، و افرادی که در ارائه خدمات بهداشتی درمانی به شما دخیل هستند توضیح داده می‌شود. این افراد متخصصین مراقبت از سلامت و سایر افرادی هستند که از طرف آلامدا کانتی مجاز شده‌اند که به‌عنوان بخشی از روند ارائه خدمات به شما یا طبق قوانین ایالتی و فدرال، به اطلاعات سلامت شما دسترسی داشته باشند.

متخصصین مراقبت از سلامت و سایر افراد عبارتند از:

- متخصصین مراقبت از سلامت فیزیکی (مانند پزشکان، پرستاران، تکنسین‌ها، و دانشجویان پزشکی)
- متخصصین مراقبت از سلامت رفتاری (مانند روانشناسان، روانپزشکان، مددکارهای اجتماعی بالینی دارای مجوز، درمانگران خانواده و ازدواج، مشاورین بالینی حرفه‌ای، تکنسین‌های روانپزشکی، و پرستارهای ثبت‌شده و رسمی، و انترن‌ها)
- سایر افرادی که در این آژانس در روند مراقبت از شما حضور دارند یا کسانی که برای مراقبت از مشتریان با این آژانس همکاری دارند، از جمله کارکنان و پرسنل ACHCSA و سایر پرسنلی که خدمات را ارائه می‌کنند یا اقداماتی را برای مراقبت از سلامت شما انجام می‌دهند.

این افراد ممکن است برای اهداف درمانی، پرداخت هزینه، یا سایر اقدامات مربوط به مراقبت از سلامت، اطلاعات سلامت شما را با یکدیگر و با سایر ارائه‌دهندگان مراقبت از سلامت، و با سایر افراد یا به سایر دلایلی که در این اطلاعیه توضیح داده شده است به اشتراک بگذارند.

مسئولیت‌های ما

ما به‌واسطه قانون ملزم هستیم حریم خصوصی و ایمنی اطلاعات سلامت محافظت‌شده شما را حفظ کنیم، و این اطلاعیه را در رابطه با وظایف قانونی خود و اصول حفظ حریم خصوصی در اختیار شما قرار دهیم. همچنین مسئول هستیم از قوانین این اطلاعیه که در حال حاضر اجرا می‌شوند پیروی کنیم.



این اطلاعیه به موارد زیر خواهد پرداخت:

- مشخص کردن انواع موارد استفاده و افشای اطلاعات که بدون دریافت تأیید کتبی از شما امکان‌پذیر است.
- مشخص کردن شرایطی که در آن به شما فرصت داده می‌شود با استفاده از اطلاعاتتان و افشای آنها موافقت یا مخالفت کنید.
- اگر نقض قانون صورت گرفته باشد که در نتیجه آن حریم خصوصی شما یا ایمنی اطلاعاتتان به خطر بیفتد، فوراً به شما اطلاع می‌دهیم.
- ما باید از وظایف و اصول حفظ حریم خصوصی که در این اطلاعیه توصیف شده است پیروی کنیم، و یک نسخه از آن را به شما بدهیم.
- بجز مواردی که اینجا توضیح داده شده است، از اطلاعات شما استفاده نخواهیم کرد و آن‌ها را در اختیار دیگران قرار نخواهیم داد، مگر اینکه کتباً به ما اجازه داده باشید. اگر به ما مجوز داده باشید، هر زمان که بخواهید می‌توانید نظرتان را تغییر دهید. اگر نظرتان تغییر کرد، به‌صورت کتبی به ما اطلاع دهید.
- اطلاع دادن به شما درباره حقوقتان در رابطه با اطلاعات سلامت شخصی‌تان.

چطور می‌توانیم از اطلاعات سلامت شما استفاده کنیم و آن‌ها را در اختیار دیگران قرار دهیم

انواع استفاده و افشای اطلاعات سلامت به چند دسته تقسیم می‌شود. در زیر، این دسته‌بندی‌ها همراه با توضیحات و چند نمونه آورده شده است. امکان فهرست‌بندی همه موارد استفاده و افشا وجود ندارد، اما همه موارد استفاده و افشا در یکی از این دسته‌بندی‌ها قرار می‌گیرد.

درمان. برای ارائه خدمات درمان پزشکی یا انواع دیگر خدمات سلامت ممکن است از اطلاعات سلامت شما استفاده کنیم یا آن‌ها را در اختیار دیگران قرار دهیم. عبارت «درمان پزشکی» شامل درمان سلامت فیزیکی، و همچنین «خدمات مراقبت از سلامت رفتاری» (خدمات سلامت روان، و سایر خدمات درمان سوءمصرف مواد مخدر و الکل) است که ممکن است دریافت کنید. مثلاً درمانگر دارای مجوز ممکن است مقدمات ویزیت شما نزد روانپزشک را انجام دهد تا درباره درمان‌های احتمالی صحبت کنید و ممکن است نظرش را درباره درمان شما با روانپزشک در میان بگذارد. یا یکی از پرسنل ما ممکن است دستور انجام کارهای آزمایشگاهی را صادر کند، یا برای انجام معاینه جسمانی، ارجاعی به یک پزشک برون‌سازمانی دریافت کند. اگر خدمات مراقبت از سلامت را از ارائه‌دهنده دیگری دریافت می‌کنید، ممکن است اطلاعات سلامتتان را برای اهداف درمانی در اختیار آن ارائه‌دهنده جدید نیز قرار دهیم.

پرداخت هزینه‌ها ما برای صدور صورت‌حساب و دریافت هزینه‌ها از Medicare، Medi-Cal، طرح‌های سلامت، و سایر شرکت‌های بیمه برای درمان و خدماتی که در اختیارتان قرار داده‌ایم، می‌توانیم از اطلاعات سلامتتان استفاده کنیم یا آن‌ها را در اختیار دیگران قرار دهیم. مثلاً ممکن است لازم باشد اطلاعات طرح سلامتتان را درباره درمان یا مشاوره‌ای که اینجا انجام داده‌اید در اختیار دیگران قرار دهیم تا بتوانند هزینه ما را پرداخت کنند یا مبلغ هزینه پرداختی برای این خدمات را به خودتان برگردانند. همچنین ممکن است درباره درمان یا خدماتی که می‌خواهیم ارائه کنیم به آن‌ها اطلاع دهیم تا تأییدیه قبلی دریافت کنیم، یا مشخص کنیم که درمانتان پوشش داده خواهد شد یا نه. اگر خدمات مراقبت از سلامت را از ارائه‌دهنده دیگری دریافت می‌کنید، ممکن است اطلاعات سلامتتان را برای پرداخت هزینه در اختیار آن ارائه‌دهنده جدید نیز قرار دهیم.



اقدامات مربوط به مراقبت از سلامت. ما برای اجرای امور، بهبود خدمات درمانی، یا برای تماس با شما در مواقع لازم ممکن است از اطلاعات سلامتتان استفاده کنیم یا آن‌ها را در اختیار دیگران قرار دهیم. ممکن است بخش محدودی از اطلاعات سلامت شما را تا حدی که برای اجرای امور مهم در حمایت از اقدامات مراقبت از سلامتتان ضروری باشد با بخش‌های مختلف آلامدا کانتی به اشتراک بگذاریم. این موارد استفاده و افشا برای امور اجرایی مربوط به «آژانس خدمات مراقبت از سلامت» و همچنین برای اطمینان از اینکه همه مشتریانمان خدمات باکیفیت دریافت می‌کنند ضروری هستند. مثلاً ممکن است از اطلاعات سلامتتان در موارد زیر استفاده کنیم:

- برای بررسی درمان و خدمات و ارزیابی عملکرد پرسنلی که در امر مراقبت از شما فعالیت دارند.
- برای تصمیم‌گیری درباره سایر خدماتی که باید ارائه کنیم، اینکه چه خدماتی ضرورت ندارند، و اینکه کدام درمان‌های جدید مؤثر هستند.
- برای بررسی یا دانستن فعالیت‌های مربوط به پزشکان، پرستارها، درمانگرها، تکنسین‌ها، و سایر پرسنل مراقبت از سلامت، دانشجویها، انترن‌ها و سایر پرسنل آژانس.
- برای مساعدت به ما در مدیریت مالی و تبعیت از قوانین.
- اگر خدمات مراقبت از سلامت را از ارائه‌دهنده دیگری دریافت می‌کنید، ممکن است اطلاعات سلامتتان را برای بعضی اقدامات خاص مراقبت از سلامت در اختیار آن ارائه‌دهنده جدید نیز قرار دهیم. علاوه بر آن، ممکن است اطلاعات هویتی شما را از این مجموعه از اطلاعات سلامت حذف کنیم تا سایرین بتوانند برای بررسی خدمات مراقبت از سلامت شما و ارائه خدمات مراقبت از سلامت از آن استفاده کنند و هویت بیماران شناسایی نشود.
- همچنین ممکن است اطلاعات پزشکی شما را در اختیار سایر ارائه‌دهندگان خدمات مراقبت از سلامت، اداره‌های مرکزی مراقبت از سلامت، و طرح‌های سلامتی قرار دهیم که در انجام «ترتیبات خدمات مراقبت از سلامت سازماندهی‌شده» (OHCA) برای هرکدام از اقدامات مراقبت از سلامت OHCA با ما همکاری دارند. OHCA شامل بیمارستان‌ها، سازمان‌های مربوط به پزشکان، طرح‌های سلامت، و سایر مراکز است که در مجموع ارائه‌دهنده خدمات مراقبت از سلامت هستند. فهرستی از OHCAهایی که در آن‌ها همکاری داریم از ACCESS قابل دسترسی است.

فرم ورود. وقتی به مرکز (مطب/دفتر) ما می‌آیید، از شما می‌خواهیم فرمی را امضا کنید تا بتوانیم از اطلاعات پزشکی شما استفاده کنیم و آنها را در اختیار دیگران قرار دهیم. همچنین در نوبت ویزیت، نامتان را صدا می‌زنیم.

اطلاع‌رسانی و ارتباط با خانواده. ما ممکن است اطلاعات مربوط به محل شما، شرایط کلی، یا فوت شما (مگر اینکه دستورالعمل خاص دیگری داده باشید) را با خانواده شما، دوستان نزدیکتان، یا سایر افرادی که در امر ارائه خدمات

از طریق شماره 1-844-682-7215 (TTY: 711) با خدمات مراقبت از سلامت رفتاری آلامدا کانتی تماس بگیرید، یا به‌صورت آنلاین از [خدمات سوء مصرف مواد - سلامت رفتاری آلامدا کانتی \(acbhcs.org\)](http://acbhcs.org)

بازدید کنید. خط راهنمایی به‌صورت شبانه‌روزی و در 7 روز هفته قابل دسترسی است.



مراقبت از سلامتتان دخیل هستند به اشتراک بگذاریم. در شرایط بروز حوادث غیرمترقبه و برای بهبود شرایط بحرانی، ممکن است اطلاعاتتان را در اختیار سازمان‌های بهبود شرایط بحرانی قرار دهیم تا بتوانند اطلاع‌رسانی کنند. همچنین ممکن است اطلاعات را در اختیار افرادی قرار دهیم که در روند درمان شما دخیل هستند یا هزینه خدمات درمانی شما را پرداخت می‌کنند. شما از این حق و انتخاب برخوردار هستید تا در صورت امکان موافقت یا مخالفتتان را اعلام کنید، و ما قبل از افشای اطلاعات به شما اجازه می‌دهیم مخالفتتان را اعلام کنید. اما اگر در رویدادهای فاجعه‌آمیز ضروری باشد که به چنین شرایط اضطراری پاسخ دهیم، ممکن است حتی با وجود مخالفت شما این اطلاعات را افشا کنیم. اگر نتوانید ترجیحتان را به ما اطلاع دهید، مثلاً در صورتی که از هوش برورید، اگر نتیجه‌گیری کنیم که افشای اطلاعات به صلاحتان است، این کار را انجام خواهیم داد. همچنین در صورت نیاز برای جلوگیری یا کاهش خطری جدی یا بالقوه در سلامت یا ایمنی ممکن است اطلاعاتتان را با دیگران به اشتراک بگذاریم.

به چه طریق دیگری ممکن است از اطلاعات سلامت شما استفاده کنیم یا آن‌ها را به اشتراک بگذاریم؟ ما به

روش‌های دیگر و معمولاً به روش‌هایی که به صلاح عموم افراد باشد، مثلاً سلامت عمومی و تحقیقات، مجاز و ملزم هستیم که اطلاعات شما را به اشتراک بگذاریم. قبل از اینکه اطلاعاتتان را با این اهداف به اشتراک بگذاریم، باید از بسیاری از الزامات قانونی تبعیت کنیم. برای اطلاعات بیشتر به این آدرس مراجعه کنید:

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

مواردی از افشای اطلاعات که نیازی به موافقت یا مخالفت شما نیست. علاوه بر شرایط عنوان‌شده در بالا، ما از نظر قانونی اجازه داریم اطلاعات سلامتتان را بدون کسب مجوز از شما به اشتراک بگذاریم. این شرایط در ادامه توضیح داده می‌شوند.

در صورت لزوم به واسطه قانون. اگر به واسطه قانون فدرال، ایالتی، یا محلی لازم باشد، اطلاعات سلامتتان را به اشتراک می‌گذاریم.

مشکوک بودن به موارد سوءاستفاده یا سهل‌انگاری. در صورت مشکوک بودن به موارد سوءاستفاده از / سهل‌انگاری در مورد کودکان، افراد مسن، یا افراد بزرگسال ناتوان، یا در موارد خشونت خانگی، اطلاعات سلامت شما را با سازمان‌های مربوطه به اشتراک می‌گذاریم. در صورتی که یا خودتان با اشتراک‌گذاری اطلاعات موافقت کنید، یا اگر به واسطه قانون مجاز به اشتراک‌گذاری اطلاعات باشیم و معتقد باشیم که این اشتراک‌گذاری برای پیشگیری از بروز تهدید نسبت به سلامت یا ایمنی افراد یا جامعه ضروری است.

کمک در موارد بروز خطرهای احتمالی برای سلامت عمومی. در شرایط خاص مانند موارد زیر می‌توانیم اطلاعات سلامت شما را به اشتراک بگذاریم:

- پیشگیری از بروز بیماری، جراحات، یا معلولیت
- گزارش موارد تولد و مرگ
- کمک در موارد فراخوان محصولات
- گزارش واکنش‌های معکوس به داروها
- گزارش موارد مشکوک به سوءاستفاده، سهل‌انگاری، یا خشونت خانگی
- پیشگیری از/کاهش تهدید جدی در مورد سلامت یا ایمنی افراد

فعالیت‌های نظارت بر سلامت. برای فعالیت‌های قانونی مجاز ممکن است اطلاعات سلامت را در اختیار آژانس‌های نظارت بر سلامت قرار دهیم. این فعالیت‌های نظارتی مثلاً ممکن است شامل انجام ممیزی‌ها، بررسی‌ها، و صدور گواهی باشد.



این فعالیت‌ها برای کنترل و نظارت سیستم‌های مراقبت از سلامت، برنامه‌های دولتی، و تبعیت از قوانین حقوق مدنی لازم است.

دادرسی‌های قضایی و اجرایی. ممکن است در پاسخ به حکم دادگاه یا احکام اجرایی، پیگردهای قانونی، و اقدامات قانونی، یا در پاسخ به حکم احضار، اطلاعات سلامت مربوط به شما را به اشتراک بگذاریم.

اعمال قانون. در صورت درخواست مقامات رسمی قانون‌گذار، اطلاعات سلامت را در موارد زیر به اشتراک می‌گذاریم:

- برای کمک به مقامات اعمال‌کننده قانون در پاسخ به فعالیت‌های جنایی.
- برای شناسایی یا تعیین مکان فرد مظنون، شاهد، فرد گم‌شده، و سایر افراد.
- برای ارائه اطلاعات جهت اعمال قانون درباره قربانی جنایت.
- برای گزارش فعالیت یا تهدیدهای مربوط به مراکز یا پرسنل ما.

پزشکی قانونی، معاینه‌کننده پزشکی، و مسئول امور تدفین. ممکن است اطلاعات پزشکی را در اختیار پزشکی قانونی یا معاینه‌کننده پزشکی قرار دهیم. این کار ممکن است مثلاً برای تعیین هویت فرد فوت‌شده یا مشخص کردن علت مرگ ضروری باشد. همچنین ممکن است برای کمک به مسئولین امور تدفین جهت انجام وظایفشان، اطلاعات سلامت بیماران حاضر در مراکزمان را در اختیار دیگران قرار دهیم.

اهدای عضو یا بافت. اگر اهداکننده عضو باشید، ممکن است اطلاعات پزشکی را در اختیار سازمان‌های مسئول اهدای عضو قرار دهیم.

تحقیقات. در بعضی شرایط محدود و خاص ممکن است اطلاعات شما را برای اهداف تحقیقاتی مورد استفاده قرار دهیم یا در اختیار دیگران بگذاریم.

برای پیشگیری از تهدید افراد یا سلامت و ایمنی عمومی. در صورت لزوم برای پیشگیری از بروز تهدید جدی در مورد سلامت و ایمنی شما یا سلامت و ایمنی عموم یا سایر افراد، ممکن است اطلاعات سلامت شما را در اختیار دیگران قرار دهیم یا از آن‌ها استفاده کنیم. اما هرگونه اشتراک‌گذاری اطلاعات فقط با افرادی انجام خواهد شد که معتقد باشیم می‌توانند از تهدید یا بروز آسیب پیشگیری کنند.

برای عملکردهای خاص دولتی. برای کمک به دولت در اجرای عملکردهای مرتبط با شما ممکن است از اطلاعات سلامتتان استفاده کنیم یا آن‌ها را در اختیار دیگران قرار دهیم. ممکن است اطلاعات سلامتتان در اختیار این افراد/سازمان‌ها قرار داده شود: (i) مقامات فرماندهی نظامی برای کمک به اجرای مأموریت‌های نظامی در صورتی که عضو نیروهای مسلح باشید؛ (ii) مقامات مجاز دولت فدرال برای انجام فعالیت‌های امنیتی ملی؛ (iii) مقامات مجاز دولت فدرال برای انجام خدمات حفاظتی برای رئیس‌جمهور یا سایر افراد، یا انجام تحقیقات قانونی؛ (iv) سازمان اصلاح و تربیت، اگر زندانی باشید برای خدمات مراقبت از سلامت، و برای حفظ ایمنی؛ (v) برنامه‌های جبران خسارت کارگری طبق آنچه قانوناً مجاز است؛ (vi) سازمان‌های قانون‌گذار برای محافظت از مقامات منتخب ایالتی و فدرال و خانواده آن‌ها؛ (vii) وزارت دادگستری کالیفرنیا برای اقدامات جابه‌جایی و شناسایی بعضی بیماران مجرم یا درباره افرادی که ممکن است در فروش، مالکیت، یا کنترل اسلحه یا سلاح کشنده مشارکت داشته باشند؛ (viii) سنا یا کمیته قانون‌گذاری مجلس برای بررسی‌های مربوط به قانون‌گذاری؛ (ix) سازمان حمایت و محافظت ایالتی و دفتر حقوق بیماران کانتی برای بعضی بررسی‌های خاص بنا به الزام قانون.

سایر دسته‌بندی‌های موجود برای اطلاعات (اگر مصداق داشته باشد). برای بعضی موارد استفاده و افشای دسته‌های خاصی از اطلاعات، ممکن است الزامات قانونی خاصی حاکم باشد -- مثلاً تست ویروس ایدز (HIV)، یا درمان و خدمات مربوط به سوءمصرف مواد مخدر و الکل. علاوه بر این، برای استفاده و اشتراک‌گذاری اطلاعات پزشکی مرتبط با هرگونه مراقبت عمومی پزشکی (سلامت غیرروانی) که دریافت می‌کنید، ممکن است قوانین متفاوتی اعمال شود.

از طریق شماره 1-844-682-7215 (TTY: 711) با خدمات مراقبت از سلامت رفتاری آلامدا کانتی تماس بگیرید، یا به‌صورت آنلاین از [خدمات سوءمصرف مواد - سلامت رفتاری آلامدا کانتی \(acbhcs.org\)](http://acbhcs.org)

بازدید کنید. خط راهنمایی به‌صورت شبانه‌روزی و در 7 روز هفته قابل دسترسی است.



یادداشت‌های روان‌درمانی (اگر مصداق داشته باشد). یادداشت‌های روان‌درمانی عبارتند از مطالب ضبط شده (به هر شکل) توسط ارائه‌دهنده خدمات مراقبت از سلامت که متخصص سلامت روان باشد، و محتوای مکالمه‌های جلسه مشاوره خصوصی و گروهی، جلسه‌های مشترک، یا مستندسازی یا تجزیه و تحلیل جلسات مشاوره خانوادگی که از سایر سوابق پزشکی فرد جدا است. نسخه‌ها و نظارت‌های پزشکی، زمان‌های شروع و پایان جلسه مشاوره، روش‌ها و دفعات درمان‌های صورت گرفته، نتیجه آزمایش‌های پزشکی، و هر خلاصه‌ای از موارد ذیل جزو یادداشت‌های روان‌درمانی محسوب نمی‌شوند: تشخیص بیماری، وضعیت عملکردی، طرح درمان، علائم بیماری، پیش‌بینی، و روند پیشرفت تا تاریخ روز. ممکن است یادداشت‌های روان‌درمانی را به‌واسطه قانون یا در موارد زیر مورد استفاده قرار دهیم یا به اشتراک بگذاریم:

- برای استفاده توسط نویسنده یادداشت‌ها
- در برنامه‌های آموزشی سلامت روان تحت نظارت برای دانشجویان، کارآموزها، یا پزشکان
- توسط ارائه‌دهنده فعلی برای دفاع از اقدام قانونی یا سایر روندهای قانونی مرتبط با فرد مورد نظر
- برای جلوگیری یا کاهش خطری جدی یا بالقوه در سلامت یا ایمنی فرد یا جامعه
- برای نظارت بر سلامت نویسنده یادداشت‌های روان‌درمانی
- برای استفاده یا اشتراک‌گذاری با پزشکی قانونی یا معاینه‌کننده پزشکی برای گزارش مرگ بیمار
- برای استفاده یا اشتراک‌گذاری ضروری به منظور جلوگیری یا کاهش یک تهدید جدی یا بالقوه برای سلامت یا ایمنی فرد یا جامعه
- برای استفاده یا افشا به شما یا منشی DHHS در جریان یک تحقیق یا طبق قانون.
- برای پزشک قانونی یا معاینه‌کننده پزشکی پس از مرگ شما.
- تا حدی که شما مجوز استفاده یا اشتراک‌گذاری یادداشت‌های روان‌پزشکی را لغو کنید، ما استفاده و اشتراک‌گذاری این یادداشت‌ها را متوقف خواهیم کرد.

تغییر مالکیت، اگر مصداق داشته باشد. در صورتی که این اقدام/برنامه به سازمان دیگری فروخته شود یا با آن سازمان ادغام شود، اطلاعات/سوابق مربوط به سلامت شما به دارایی آن شرکت تبدیل می‌شود، اما شما همچنان حق دارید درخواست کنید نسخه‌هایی از اطلاعات سلامت شخصی‌تان به آن اقدام/برنامه دیگر منتقل شود.

افشای اطلاعات فقط پس از اینکه فرصت موافقت یا اعتراض به شما داده شود.

در بعضی مواقع اطلاعات سلامت شما را به اشتراک نمی‌گذاریم مگر اینکه درباره آن با شما صحبت کرده باشیم (در صورت امکان) و شما با این مسئله مخالفت نکرده باشید. این موارد عبارتند از:

فهرست‌های راهنمای بیمار. می‌توانید مشخص کنید کدام اطلاعات سلامت (در صورت وجود) به فهرست‌های راهنمای بیمار اضافه شود.

افرادی که در روند مراقبت شما یا پرداخت هزینه‌ها دخیل هستند. ممکن است اطلاعات سلامت شما را با اعضای خانواده، دوستان نزدیک، یا هر فرد دیگری که مشخص کرده باشید در مراقبت از سلامت شما دخیل باشد به اشتراک بگذاریم. مثلاً اگر از یکی از اعضای خانواده یا دوستان بخواهید از داروخانه برایتان دارو بگیرد، درباره نوع دارو و زمان آماده شدن برای تحویل به آن فرد اطلاع خواهیم داد. همچنین، در صورتی که موافق باشید، به این عضو از خانواده (یا هر فرد دیگری که مسئول مراقبت از شما است) درباره مکان شما و وضعیت پزشکی‌تان اطلاع خواهیم داد.

اشتراک‌گذاری اطلاعات در ارتباطات با شما. ممکن است با شما تماس‌هایی برقرار کنیم و اطلاعات سلامتتان را به اشتراک بگذاریم. مثلاً برای یادآوری وقت ویزیت در اینجا یا اطلاع‌رسانی به شما درباره گزینه‌های درمانی موجود یا هر درمان جایگزین دیگری که مورد نظرتان باشد ممکن است برای تماس با شما از اطلاعات سلامت استفاده کنیم یا آن‌ها را به اشتراک بگذاریم. ممکن است برای اطلاع‌رسانی به شما درباره مزایا یا خدمات مرتبط با سلامت که ممکن است مورد



دلخواهتان باشد از اطلاعات سلامتتان استفاده کنیم یا آن‌ها را به اشتراک بگذاریم. ممکن است برای فعالیت‌های مربوط به جمع‌آوری کمک مالی با شما تماس بگیریم.

سایر موارد استفاده از اطلاعات سلامت. سایر موارد استفاده که در این اطلاعیه یا قوانین مرتبط با ما توصیف نشده‌اند، فقط با رضایت کتبی شما امکان‌پذیر هستند.

اگر اجازه استفاده از اطلاعات سلامتتان و اشتراک‌گذاری آنها را به ما بدهید، هر وقت خواستید می‌توانید به صورت کتبی درخواست لغو آن را ارائه کنید. اگر مجوزتان را لغو کنید، برای دلایل عنوان‌شده در مجوز کتبی‌تان دیگر از اطلاعات سلامتتان استفاده نمی‌کنیم و آنها را به اشتراک نخواهیم گذاشت. متوجه هستید مواردی که قبلاً با اجازه شما به اشتراک گذاشته شده‌اند قابل برگشت نیستند، و اینکه ما ملزم هستیم سوابق مربوط به خدمات مراقبت از سلامتی که در اختیارتان قرار داده‌ایم را نگهداریم.

حقوق شما درباره اطلاعات سلامت مربوط به خودتان. شما در رابطه با اطلاعات سلامتتان، حقوق خاصی دارید. در این بخش درباره حقوق شما و بعضی از مسئولیت‌هایتان توضیح داده شده است.

اعلان نقض قوانین. در صورت نقض اطلاعات سلامت شخصی و محافظت‌شده غیرایمن شما که در نتیجه آن حریم خصوصی یا امنیت اطلاعاتتان به خطر بیفتد، فوراً به شما اطلاع می‌دهیم. اگر آدرس ایمیل فعلی‌تان را در اختیارمان قرار داده باشید، ممکن است از آن برای تبادل اطلاعات مرتبط با این نقض استفاده کنیم. بعضی مواقع همکاران تجاری ما ممکن است این اعلان را برایتان ارسال کنند. همچنین ممکن است اعلان را به سایر روش‌های مقتضی برایتان ارسال کنیم.

[نکته: تنها در صورتی از ایمیل برای ارسال اعلان استفاده می‌شود که مطمئن باشیم حاوی اطلاعات پزشکی خصوصی (PHI) نیست و اطلاعات نامناسبی در آن وجود ندارد. مثلاً اگر آدرس ایمیل ما «digestivediseaseassociates.com» باشد، ایمیلی که با این آدرس ارسال می‌شود در صورت خوانده شدن توسط افراد غیرمجاز، سبب شناسایی بیمار و شرایط او می‌شود.]

دریافت نسخه الکترونیکی یا کاغذی سوابق پزشکی. شما از این حق برخوردار هستید که این اطلاعات پزشکی را بررسی کنید و یک نسخه از آن در اختیار داشته باشید. معمولاً این مورد شامل سوابق پزشکی و صورت‌حساب است، اما بعضی از اطلاعات سلامت روان در آن موجود نیست. بعضی محدودیت‌های خاص اعمال می‌شود:

- می‌توانید درخواست کنید سوابق پزشکی و سایر اطلاعات سلامتتان را که ما در اختیار داریم ببینید، یا یک نسخه الکترونیکی یا کاغذی از آن دریافت کنید.
- ما معمولاً طی مدت 30 روز از تاریخ درخواستتان، یک نسخه یا خلاصه‌ای از اطلاعات سلامتتان را در اختیارتان قرار می‌دهیم. هزینه‌ای منطقی به تناسب خدمات انجام‌شده برای این کار از شما دریافت می‌شود.
- باید درخواستتان را به صورت کتبی ارسال کنید. فرمی برای انجام این کار به همراه دستورالعمل‌های مربوط به نحوه ارسال فرم در اختیارتان قرار می‌دهیم.
- می‌توانید منتظر دریافت اطلاعیه مرتبط با این درخواست ظرف مدت 10 روز کاری باشید.
- در بعضی مواقع خاص ممکن است درخواستتان پذیرفته نشود. اگر درخواست دسترسی به اطلاعات سلامتتان پذیرفته نشود، می‌توانید درخواست کنید این عدم پذیرش به صورت قانونی بررسی شود.

از طریق شماره 1-844-682-7215 (TTY: 711) با خدمات مراقبت از سلامت رفتاری آلامدا کانتی تماس بگیرید، یا به صورت آنلاین از [خدمات سوء مصرف مواد - سلامت رفتاری آلامدا کانتی \(acbhcs.org\)](http://acbhcs.org) بازدید کنید. خط راهنمایی به صورت شبانه‌روزی و در 7 روز هفته قابل دسترسی است.



- اگر درخواست دسترسی به یادداشت‌های روان‌پزشکی شما رد شود، از این حق برخوردار هستید که بخواهید برای یک متخصص سلامت روان دیگر ارسال شوند.

از ما درخواست کنید سوابق پزشکی‌تان را تصحیح کنیم. اگر فکر می‌کنید بعضی از اطلاعات سلامتتان اشتباه یا ناقص هستند، می‌توانید درخواست کنید آن‌ها را تصحیح کنیم. ممکن است پاسخ به درخواستتان «منفی» باشد، اما به‌صورت کتبی ظرف 60 روز به شما اطلاع خواهیم داد. ما الزامی به حذف اطلاعات شما از سوابقتان نداریم. اگر خطایی روی دهد، با افزودن اطلاعات تکمیلی یا شفاف‌کننده، آنها را تصحیح می‌کنیم. تا زمانی که اطلاعات برای یا توسط این سازمان نگه داری شود، از این حق برخوردار هستید که درخواست اصلاح آن‌ها را داشته باشید. بعضی محدودیت‌های معین اعمال می‌شود:

- باید درخواست اصلاح را به‌صورت کتبی ارسال کنید. فرمی برای انجام این کار به همراه دستورالعمل‌های مربوط به نحوه ارسال فرم در اختیارتان قرار می‌دهیم.
- باید دلیلی در تأیید درخواستتان ارائه کنید.
- علاوه بر آن، اگر درخواست اصلاح اطلاعاتی با شرایط زیر را داشته باشید، ممکن است درخواستتان را نپذیریم:
 - توسط ما ایجاد نشده باشد، مگر اینکه ایجادکننده اطلاعات دیگر برای ایجاد اصلاحات در دسترس نباشد؛
 - بخشی از اطلاعات سلامت نگهداری‌شده توسط/ برای سازمان ما نباشد؛
 - بخشی از اطلاعاتی نباشد که اجازه بررسی یا کپی آن‌ها را می‌توانستید داشته باشید. حتی اگر درخواستتان را برای اصلاح نپذیریم، از این حق برخوردار هستید الحاقیه‌ای کتبی درباره هر مورد یا مطلبی در سوابقتان که فکر می‌کنید ناقص یا اشتباه است ارسال کنید. اگر به‌صورت کتبی مشخص کنید که می‌خواهید آن الحاقیه بخشی از سوابق سلامتتان باشد، هرگاه آن بخش از سوابقتان را که فکر می‌کنید ناقص یا اشتباه هستند در اختیار دیگران قرار دادیم، الحاقیه مورد نظرتان را به سوابقتان پیوست و اضافه می‌کنیم.

حق درخواست از ما برای محدود کردن مواردی که استفاده می‌کنیم یا به اشتراک می‌گذاریم. می‌توانید از ما درخواست کنید بعضی اطلاعات مشخص سلامت را برای درمان، پرداخت هزینه‌ها، یا انجام عملیاتمان استفاده نکنیم یا به اشتراک نگذاریم. ما الزامی به پذیرش درخواستتان نداریم و اگر درخواستتان بر مراقبت پزشکی‌تان تأثیر بگذارد، ممکن است پاسخ «منفی» بدهیم. همچنین حق دارید از ما درخواست کنید در مورد اطلاعات سلامتی که در اختیار افراد حاضر در روند مراقبت شما یا پرداخت هزینه‌های درمانی‌تان قرار می‌دهیم، مانند اعضای خانواده یا دوستانتان، محدودیت اعمال کنیم. مثلاً می‌توانید از ما درخواست کنید از اطلاعاتی درباره تشخیص بیماری یا درمانتان با دوست یا عضوی از خانواده به اشتراک گذاشته نشود.

اگر با درخواستتان مبنی بر محدود کردن نحوه استفاده از اطلاعاتتان برای درمان، پرداخت هزینه، یا عملیات مربوط به مراقبت از سلامت موافقت کنیم، به درخواستتان عمل خواهیم کرد مگر اینکه استفاده از این اطلاعات برای ارائه درمان اورژانسی به شما لازم باشد. برای درخواست اعمال محدودیت، باید درخواستتان را به‌صورت کتبی در اختیار ارائه‌دهنده قرار دهید. در درخواستتان باید موارد ذیل را به ما اطلاع دهید: اطلاعات مورد نظر برای محدودسازی، اینکه می‌خواهید محدودسازی درباره استفاده باشد یا اشتراک‌گذاری یا هر دو مورد، و اینکه می‌خواهید این محدودیت در رابطه با چه کسی اعمال شود.

اگر هزینه خدمات یا اقلام مربوط به مراقبت از سلامت را به‌طور کامل پرداخت کرده باشید، می‌توانید از ما درخواست کنید از اشتراک‌گذاری اطلاعات مربوط به آن پرداخت یا عملیاتی که ما در رابطه با بیمه‌گر سلامتتان داشته‌ایم خودداری کنیم. پاسخ ما «مثبت» خواهد بود مگر اینکه از نظر قانونی ملزم باشیم آن اطلاعات را به اشتراک بگذاریم.

حق درخواست ارتباطات محرمانه. می‌توانید از ما درخواست کنید به روشی خاص با شما تماس بگیریم (مثلاً تماس با تلفن منزل یا محل کار) یا به آدرس دیگری برایتان نامه ارسال کنیم. پاسخ ما به همه این درخواست



های منطقی، «مثبت» است. برای درخواست ارتباطات محرمانه، باید درخواستتان را به صورت کتبی در اختیار ارائه‌دهنده قرار دهید. ما دلیل این درخواست را از شما نمی‌پرسیم.

حق دریافت یک نسخه از این اطلاعیه حریم خصوصی. در هر زمان حتی اگر با دریافت الکترونیکی اطلاعیه موافقت کرده باشید می‌توانید درخواست کنید یک نسخه کاغذی از این اطلاعیه را دریافت کنید. ما فوراً یک نسخه کاغذی در اختیارتان قرار می‌دهیم. حتی اگر موافقت کرده باشید این اطلاعیه را به صورت الکترونیکی دریافت کنید، همچنان یک نسخه کاغذی از آن را دریافت خواهید کرد. می‌توانید یک نسخه از این اطلاعیه را از ارائه‌دهنده‌تان یا هر کدام از برنامه‌هایی که در بالا به آن‌ها اشاره شد دریافت کنید.

حق دریافت فهرستی از افراد/سازمان‌هایی که اطلاعات را با آن‌ها به اشتراک گذاشته‌ایم. می‌توانید درخواست کنید فهرستی از دفعات اشتراک‌گذاری اطلاعات سلامتتان در شش سال گذشته (قبل از تاریخ درخواست)، افراد/سازمان‌هایی که اطلاعات را با آن‌ها به اشتراک گذاشته‌ایم، و دلیل این کار را در اختیارتان قرار دهیم. این فهرست شامل موارد زیر نمی‌شود:

- اشتراک‌گذاری اطلاعات برای درمان، پرداخت هزینه، یا اقدامات مربوط به مراقبت از سلامت.
- اشتراک‌گذاری اطلاعات با خودتان.
- اشتراک‌گذاری‌هایی که صرفاً به صورت اتفاقی همراه با یک اشتراک‌گذاری مجاز یا الزامی صورت گرفته باشد.
- اشتراک‌گذاری‌هایی که با اجازه کتبی شما انجام شده باشد.
- سایر اشتراک‌گذاری‌های خاص که از نظر قانونی مجاز یا الزامی بوده‌اند.

ما همه موارد اشتراک‌گذاری اطلاعات را عنوان خواهیم کرد، بجز موارد مربوط به درمان، پرداخت هزینه‌ها، اقدامات مربوط به مراقبت از سلامت، و بعضی دیگر از موارد اشتراک‌گذاری (مانند مواردی که خودتان برای انجام آنها درخواست کرده‌اید). در هر سال یک بار این فهرست به صورت رایگان ارائه می‌شود، اما اگر در طول 12 ماه یک بار دیگر درخواست کنید، هزینه‌ای منطقی برای آن از شما دریافت خواهد شد. برای درخواست این فهرست از موارد اشتراک‌گذاری اطلاعات، باید درخواستتان را به صورت کتبی ارائه کنید. فرمی برای انجام این کار به همراه دستورالعمل‌های مربوط به نحوه ارسال فرم در اختیارتان قرار می‌دهیم. در درخواستتان باید یک دوره زمانی و اینکه می‌خواهید فهرست در چه قالبی باشد (مثلاً به صورت کاغذی یا الکترونیکی) را مشخص کنید. درباره هزینه این کار به شما اطلاع خواهیم داد، و در هر زمان قبل از اینکه هزینه‌ای متحمل شوید می‌توانید درخواستتان را لغو یا اصلاح کنید.

حق انتخاب یک نفر برای اینکه از طرف شما اقدام کند. اگر به فردی وکالت پزشکی داده‌اید یا اگر فردی سپرست قانونی شما است، این فرد می‌تواند نسبت به اجرای حقوق شما اقدام کند و درباره اطلاعات سلامتتان تصمیم‌گیری کند. قبل از هر اقدامی بررسی می‌کنیم این فرد اجازه داشته باشد و بتواند از طرف شما اقدام کند.

تغییرات در مفاد این اطلاعیه. ما می‌توانیم مفاد این اطلاعیه را تغییر دهیم، و این تغییرات در مورد همه اطلاعاتی که درباره شما داریم اعمال می‌شود. اطلاعیه جدید به درخواست شما، در دفتر ما، و در وبسایت ما نیز موجود است. وقتی/اگر اصول اطلاعیه حریم خصوصی تغییر کند، یا اگر در سایت سرویس جدیدی ثبت‌نام کنید، یک نسخه از اطلاعیه جدید را دریافت خواهید کرد.

اگر فکر می‌کنید حقوقتان نقض شده است، شکایت کنید. هدف همه برنامه‌های «آژانس خدمات مراقبت از سلامت» (Services Agency Health Care) محافظت از حریم خصوصی اطلاعات سلامت شخصی شما است. اگر فکر می‌کنید حقوق حریم خصوصی شما نقض شده است، می‌توانید شکایتتان را برای بخشی که فکر می‌کنید نقض در آنجا صورت گرفته است ارسال کنید. ما با روال زمانی معقول به شکایتتان رسیدگی می‌کنیم و در صورت لزوم اصلاحات را انجام خواهیم داد. ما به خاطر تنظیم شکایت هیچ‌گونه اقدام تلافی‌جویانه‌ای علیه شما انجام نخواهیم داد. همه شکایت‌ها را باید به صورت کتبی ارسال کنید. برای ارسال شکایت، یک کپی از فرم و دستورالعمل‌ها را از آدرس زیر دریافت کنید:

از طریق شماره 1-844-682-7215 (TTY: 711) با خدمات مراقبت از سلامت رفتاری آلامدا کانتی تماس بگیرید، یا به صورت آنلاین از [خدمات سوء مصرف مواد - سلامت رفتاری آلامدا کانتی \(acbhcs.org\)](http://acbhcs.org) بازدید کنید. خط راهنمایی به صورت شبانه‌روزی و در 7 روز هفته قابل دسترسی است.



دفتر کمک به مصرف‌کننده 2000 Embarcadero Cove, Suite 400 Oakland, CA 94606 (800) 779-0787	خدمات مراقبت از سلامت رفتاری
دفتر مدیریت 1131 Harbor Parkway Alameda, CA 94502 (510) 567-6700	اداره سلامت محیط
دفتر مدیریت 1000 San Leandro Blvd, Suite 300 San Leandro, CA 94577 (510) 618-3452	اجرا و سلامت بیماران نیازمند
دفتر مدیریت ATTN: Privacy Issue 1000 Broadway 5 th Floor Oakland, CA 94607 (510) 267-8000	اداره سلامت عمومی

همچنین می‌توانید شکایتان را به این آدرس به دفتر حقوق مدنی در وزارت بهداشت و خدمات انسانی آمریکا (Services Office for Civil Rights U.S. Department of Health and Human) ارسال کنید:

دفتر حقوق مدنی

U.S. Department of Health and Human Services

90 Seventh Street, Suite 4-100

San Francisco, CA 94103

یا با شماره 1-800-368-1019 تماس بگیرید، یا به این سایت مراجعه کنید

www.hhs.gov/ocr/privacy/hipaa/complaints/

از طریق شماره 1-844-682-7215 (TTY:711) با خدمات مراقبت از سلامت رفتاری آلامدا کانتی تماس بگیرید، یا به صورت آنلاین از [خدمات سوء مصرف مواد - سلامت رفتاری آلامدا کانتی \(acbhcs.org\)](http://www.acbhcs.org)

بازدید کنید. خط راهنمایی به صورت شبانه‌روزی و در 7 روز هفته قابل دسترسی است.



خدمات

خدمات سیستم سازمان یافته تحویل داروی Medi-Cal کانتی چیست؟

خدمات سیستم سازمان یافته تحویل داروی Medi-Cal کانتی شامل خدمات مراقبت از سلامت برای افرادی است که شرایط سوء مصرف مواد دارند و در بعضی موارد در خطر ابتلا به شرایط سوء مصرف مواد هستند از نوعی که متخصص اطفال یا دندان‌پزشک قادر به درمان آن نیستند. برای اطلاعات بیشتر می‌توانید به قسمت «غربالگری، مداخله کوتاه، ارجاع به خدمات درمان و مداخله زودهنگام» در این اطلاعیه مراجعه کنید.

خدمات سیستم سازمان یافته تحویل داروی Medi-Cal کانتی شامل این موارد است:

- خدمات درمان سرپایی
- خدمات فشرده درمان سرپایی
- خدمات بستری جزئی
- خدمات درمان بستری/در مراکز اقامتی (با دریافت مجوز قبلی از کانتی)
- خدمات مدیریت ترک اعتیاد
- خدمات درمان اعتیاد به مواد مخدر
- درمان دارویی برای ترک اعتیاد (MAT)
- خدمات بازپروری
- خدمات پشتیبانی افراد هم‌تجربه
- خدمات هماهنگی امور مراقبتی
- مدیریت رویدادهای پیش‌بینی نشده
- بحران جابجایی

خدمات ارائه شده از طریق خدمات سیستم سازمان یافته تحویل داروی Medi-Cal آلامدا کانتی، به جز ارزیابی‌های پزشکی برای خدمات درمان مواد مخدر و مدیریت ترک اعتیاد، از طریق تلفن یا بهداشت از راه دور در دسترس هستند. اگر می‌خواهید درباره هر کدام از خدمات سیستم سازمان یافته تحویل داروی Medi-Cal قابل دسترسی اطلاعات بیشتری کسب کنید، توضیحات زیر را مطالعه کنید:

خدمات درمان سرپایی

- خدمات مشاوره در صورتی که از نظر پزشکی ضروری باشد تا حداکثر نه ساعت در هفته برای ذینفعان بزرگسال و کمتر از شش ساعت در هفته برای ذینفعان زیر 21 سال ارائه می‌شود. بسته به ضرورت پزشکی برای هر فرد ممکن است خدمات ارائه شده از حداکثر زمان در نظر گرفته شده بیشتر باشد. این خدمات توسط افراد

از طریق شماره 1-844-682-7215 (TTY: 711) با خدمات مراقبت از سلامت رفتاری آلامدا کانتی تماس بگیرید، یا به صورت آنلاین از [خدمات سوء مصرف مواد - سلامت رفتاری آلامدا کانتی \(acbhcs.org\)](http://acbhcs.org) بازدید کنید. خط راهنمایی به صورت شبانه‌روزی و در 7 روز هفته قابل دسترسی است.



متخصص دارای مجوز یا مشاورین دارای مجوز در شرایطی مناسب در محل انجمن به صورت حضوری، تلفنی، یا دورپزشکی (سلامت از راه دور) ارائه خواهد شد.

- خدمات سرپایی شامل ارزیابی، هماهنگی امور مراقبتی، مشاوره، درمان خانوادگی، خدمات دارویی، درمان دارویی برای ترک اعتیاد و موارد اختلال مصرف مواد مخدر، درمان دارویی برای ترک اعتیاد و موارد اختلال مصرف الکل و سایر مواد غیر مخدر، آموزش بیماران، خدمات بازپروری، و خدمات مداخله در شرایط بحرانی مرتبط با سوء مصرف مواد.
- آلامدا کانتی برای کسانی که SUD (اختلال مصرف مواد) دارند خدمات درمان سرپایی جامعی ارائه می‌کند. افراد ذینفع که تمایل به دریافت این خدمات دارند می‌توانند با خط تماس و راهنمایی رایگان 24 ساعته آلامدا کانتی به شماره 1-844-682-7215 تماس بگیرند، یا مستقیماً به ارائه‌دهنده خدمات درمانی سرپایی تحت قرارداد مراجعه کنند (برای اطلاع از اطلاعات خاص برنامه به فهرست ارائه‌دهندگان خدمات درمانی SUD در این آدرس مراجعه کنید: <https://www.acbhcs.org/>). این خدمات برای همه افراد ذینفع در آلامدا کانتی که واجد شرایط هستند و همچنین از نظر پزشکی به آن‌ها نیاز دارند قابل دسترسی است.

خدمات فشرده سرپایی

- خدمات فشرده سرپایی برای افراد ذینفع در صورتی که از نظر پزشکی ضروری تشخیص داده شود، حداقل نه ساعت و حداکثر 19 ساعت در هفته برای بزرگسالان، و حداقل شش ساعت و حداکثر 19 ساعت در هفته برای افراد ذینفع زیر 21 سال است. این خدمات در اصل شامل مشاوره و آموزش درباره مشکلات مرتبط با اعتیاد است. این خدمات توسط افراد متخصص دارای مجوز یا مشاورین دارای مجوز و به صورت سازماندهی شده ارائه خواهد شد. خدمات فشرده درمان سرپایی ممکن است به صورت حضوری، دورپزشکی (سلامت از راه دور) یا تلفنی ارائه شود.
- خدمات فشرده سرپایی شامل خدمات مشابه درمان سرپایی است. تفاوت اصلی در افزایش تعداد ساعت‌های ارائه خدمات است.
- آلامدا کانتی برای کسانی که SUD (اختلال مصرف مواد) دارند خدمات فشرده درمان سرپایی جامعی را ارائه می‌کند. افراد ذینفع که تمایل به دریافت این خدمات دارند می‌توانند با خط تماس و راهنمایی رایگان 24 ساعته آلامدا کانتی به شماره 1-844-682-7215 تماس بگیرند، یا مستقیماً به ارائه‌دهنده خدمات ویژه درمانی سرپایی تحت قرارداد مراجعه کنند (برای اطلاع از اطلاعات خاص برنامه به فهرست ارائه‌دهندگان خدمات درمانی SUD در این آدرس مراجعه کنید: <https://www.acbhcs.org/>). این خدمات برای همه افراد ذینفع در آلامدا کانتی که واجد شرایط هستند و همچنین از نظر پزشکی به آن‌ها نیاز دارند قابل دسترسی است.

خدمات بستری جزئی

- ذینفعان زیر 21 سال، صرف نظر از کشور محل سکونتشان، ممکن است واجد شرایط استفاده از خدمات غربالگری زودهنگام و دوره ای، تشخیصی و درمانی باشند.
- خدمات بستری جزئی شامل حداقل 20 ساعت برنامه ویژه بالینی در هفته است که از نظر پزشکی ضرورت دارد. برنامه‌های بستری جزئی معمولاً شامل دسترسی مستقیم به خدمات روانشناسی، پزشکی، و آزمایشگاهی است، همچنین برطرف کردن بعضی نیازهای مشخص که با نظارت و مدیریت روزانه همراه است، و در مراکز پزشکی ارائه خدمات ویژه سرپایی به خوبی قابل ارائه است. این خدمات ممکن است به صورت حضوری، دورپزشکی همزمان (سلامت از راه دور) یا تلفنی ارائه شود.
- خدمات بستری جزئی مشابه خدمات فشرده سرپایی است با این تفاوت که مدت‌زمان ارائه خدمات (به ساعت) بیشتر است و دسترسی بیشتری به خدمات پزشکی وجود دارد.

از طریق شماره 1-844-682-7215 (TTY: 711) با خدمات مراقبت از سلامت رفتاری آلامدا کانتی تماس بگیرید، یا به صورت آنلاین از [خدمات سوء مصرف مواد - سلامت رفتاری آلامدا کانتی \(acbhcs.org\)](https://www.acbhcs.org/) بازدید کنید. خط راهنمایی به صورت شبانه‌روزی و در 7 روز هفته قابل دسترسی است.



خدمات درمان در مراکز اقامتی (با دریافت مجوز قبلی از کانتی)

- خدمات درمان در مراکز اقامتی نوعی برنامه کوتاهمدت غیرسازمانی و غیرپزشکی است که بهصورت 24 ساعته با اقامت فرد در مرکز ارائه می‌شود و برای افراد ذینفعی که اختلال مصرف مواد دارند و دسترسی به این خدمات برایشان ضرورت پزشکی دارد، خدمات توانبخشی ارائه می‌شود. فرد ذینفع باید در محل مورد نظر زندگی کند و در تلاش برای بازیابی، حفظ، و استفاده از مهارت‌های بین فردی و مهارت‌های زندگی مستقل و دسترسی به سیستم‌های پشتیبانی انجمن به او کمک خواهد شد. اکثر خدمات بهصورت حضوری ارائه می‌شود، اما برای ارائه خدمات درمانی در مراکز اقامتی از دورا پزشکی (سلامت از راه دور) و تلفن نیز ممکن است استفاده شود. ارائه‌دهندگان و ساکنین در این مکان با همکاری یکدیگر مرزها و اولویت‌هایی را تعیین می‌کنند، اهدافی را در نظر می‌گیرند، و مشکلات مرتبط با اختلال مصرف مواد را برطرف می‌کنند. این اهداف شامل پرہیز دائمی، آمادگی برای عوامل وسوسه‌کننده برای برگشت به مصرف مجدد، بهبود عملکرد اجتماعی و سلامت فردی، و حضور در مراحل ارائه دائمی خدمات درمانی می‌شود.
- خدمات ارائه‌شده در مراکز اقامتی به مجوز قبلی از طرف سیستم سازمان‌یافته تحویل داروی Medi-Cal کانتی نیاز دارد.
- خدمات اقامتی شامل ارزیابی و دریافت اطلاعات، هماهنگی امور مراقبتی، مشاوره فردی و مشاوره گروهی، درمان خانوادگی، خدمات دارویی، درمان دارویی برای ترک اعتیاد و موارد اختلال مصرف مواد، درمان دارویی برای ترک اعتیاد و موارد اختلال مصرف الکل و سایر مواد غیر مخدر، آموزش بیماران، خدمات بازپروری، و خدمات مداخله در شرایط بحرانی مرتبط با سوء مصرف مواد می‌شود.
- ارائه‌دهندگان خدمات اقامتی خدمات درمانی را برای درمان اعتیاد مستقیماً در مکان مورد نظر ارائه می‌کنند، یا اینکه در زمان درمان در مراکز اقامتی، امکان دسترسی راحت به خدمات درمان دارویی اعتیاد در جایی بجز محل سکونت را فراهم خواهند کرد. ارائه‌دهندگان خدمات اقامتی تنها با ارائه اطلاعات تماس مربوط به ارائه دهندگان داروهای درمان اعتیاد، چنین شرطی را برآورده نخواهند کرد. ارائه‌دهندگان خدمات محل سکونت حتماً باید داروهای به ذینفعان عرضه و تجویز کنند که تحت پوشش سیستم سازمان‌یافته تحویل داروی Medi-Cal برای افراد ذینفع باشد.
- آلامدا کانتی برای کسانی که SUD (اختلال مصرف مواد) دارند برنامه جامعی از «خدمات درمان در مراکز اقامتی» را ارائه می‌کند. افراد ذینفع که تمایل به دریافت این خدمات دارند می‌توانند با خط تماس و راهنمایی رایگان 24 ساعته آلامدا کانتی به شماره 1-844-682-7215 تماس بگیرند تا مراحل غربالگری و ارجاع انجام شود. این خدمات برای همه افراد ذینفع در آلامدا کانتی که واجد شرایط هستند قابل دسترسی است. ممکن است محدودیت‌هایی برای زمان ارائه خدمات و پذیرش وجود داشته باشد. اعضای باردار یا کسانی که به تازگی بارداری داشته‌اند می‌توانند مستقیماً با برنامه‌های خاص تماس بگیرند تا روند پذیرش آنها راحت تر انجام شود.

خدمات درمان بستری (در هر کانتی متفاوت است)

- ذینفعان زیر 21 سال، صرف نظر از کشور محل سکونتشان، ممکن است واجد شرایط استفاده از خدمات غربالگری زودهنگام و دوره ای، تشخیصی و درمانی باشند.
- خدمات درمان بستری بهصورت 24 ساعته ارائه می‌شود و شامل ارزیابی مستقیم و حرفه‌ای، بررسی، نظارت پزشکی، و درمان اعتیاد بهصورت سرپایی است. اکثر خدمات بهصورت حضوری ارائه می‌شود، اما برای ارائه

از طریق شماره 1-844-682-7215 (TTY: 711) با خدمات مراقبت از سلامت رفتاری آلامدا کانتی تماس بگیرید، یا بهصورت آنلاین از [خدمات سوء مصرف مواد - سلامت رفتاری آلامدا کانتی \(acbhcs.org\)](http://acbhcs.org)

بازدید کنید. خط راهنمایی بهصورت شبانه‌روزی و در 7 روز هفته قابل دسترسی است.



خدمات درمانی در زمان درمان سرپایی از دورپزشکی (سلامت از راه دور) و تلفن نیز ممکن است استفاده شود.

- خدمات بستری کاملاً سازمان‌دهی شده هستند و معمولاً پزشک به همراه پرستار رسمی، مشاور اعتیاد و سایر پرسنل پزشکی 24 ساعته در محل حضور دارد. خدمات بستری شامل ارزیابی، هماهنگی امور مراقبتی، مشاوره، درمان خانوادگی، خدمات دارویی، درمان دارویی برای ترک اعتیاد و موارد اختلال مصرف مواد مخدر، درمان دارویی برای ترک اعتیاد و موارد اختلال مصرف الکل و سایر مواد غیر مخدر، آموزش بیماران، خدمات بازپروری، و خدمات مداخله در شرایط بحرانی مرتبط با سوء مصرف مواد می‌شود.

برنامه درمان اعتیاد به مواد مخدر

- برنامه درمان اعتیاد به مواد مخدر شامل برنامه‌های سرپایی است که داروهای مورد تأیید FDA را که پزشک تجویز کرده است و از نظر پزشکی ضرورت دارند برای درمان اختلال‌های مصرف مواد مخدر ارائه می‌کند. در برنامه‌های درمان اعتیاد به مواد مخدر حتماً باید داروهایی به ذینفعان عرضه و تجویز شوند که تحت پوشش سیستم سازمان‌یافته تحویل داروی Medi-Cal هستند، از جمله متادون، بوپرنورفین، نالوکسان، و دیسولفیرام.
- برای هر ذینفع باید حداقل در هر ماه 50 دقیقه جلسه مشاوره در نظر گرفته شود. این خدمات مشاوره به‌صورت حضوری، دورپزشکی (سلامت از راه دور) یا تلفنی قابل ارائه است. خدمات درمان اعتیاد به مواد مخدر شامل موارد ذیل است: ارزیابی، هماهنگی امور مراقبتی، مشاوره، درمان خانوادگی، روان‌درمانی همراه با مصرف دارو، خدمات دارویی، درمان دارویی برای ترک اعتیاد و موارد اختلال مصرف الکل و سایر مواد غیر مخدر، آموزش بیماران، خدمات بازپروری، و خدمات مداخله در شرایط بحرانی مرتبط با سوء مصرف مواد.

مدیریت ترک اعتیاد

- خدمات مدیریت ترک اعتیاد به‌صورت فوری هستند و در کوتاه‌مدت ارائه می‌شوند. خدمات مدیریت ترک اعتیاد قبل از ارائه ارزیابی کامل قابل ارائه است و می‌تواند به‌صورت سرپایی، در مراکز اقامتی، یا بستری باشد.
- صرف نظر از نوع محیط، فرد ذینفع باید در طول فرآیند مدیریت ترک اعتیاد تحت نظر باشد. ذینفعانی که تحت مدیریت ترک اعتیاد هستند، باید در مرکز درمانی حضور داشته باشند. خدمات توانبخشی و بازتوانبخشی پزشکی ضروری باید توسط پزشک مجاز یا تجویزکننده مجاز تجویز شده باشند.
- خدمات مدیریت ترک اعتیاد شامل ارزیابی، هماهنگی امور مراقبتی، خدمات دارویی، درمان دارویی برای ترک اعتیاد و موارد اختلال مصرف مواد مخدر، درمان دارویی برای ترک اعتیاد و موارد اختلال مصرف الکل و سایر مواد غیر مخدر، نظارت و خدمات بازپروری می‌شود.



- آلامدا کانتی دسترسی آسان به «خدمات مدیریت ترک اعتیاد» در مراکز اقامتی را فراهم می‌کند. افراد ذینفع که تمایل به دریافت این خدمات دارند می‌توانند به‌صورت حضوری مراجعه کنند یا برای دریافت اطلاعات تماس و ارجاع در موارد خاص با خط تماس و راهنمایی رایگان 24 ساعته آلامدا کانتی به شماره 844-682-7215 تماس بگیرند. هیچ محدودیتی وجود ندارد و این خدمات برای همه افراد ذینفع و واجد شرایط در آلامدا کانتی قابل دسترسی است.

درمان دارویی برای ترک اعتیاد

- خدمات درمان دارویی برای ترک اعتیاد در مراکز پزشکی و غیرپزشکی قابل ارائه است. درمان دارویی برای ترک اعتیاد شامل کلیه داروها و محصولات بیولوژیکی مورد تأیید FDA برای درمان اختلال مصرف الکل، اختلال مصرف مواد مخدر، و هرگونه اختلال مصرف مواد است. ذینفع از این حق برخوردار است که در محل یا پس از ارجاع به مکانی خارج از مرکز درمانی، از درمان دارویی برای ترک اعتیاد برخوردار شود. فهرستی از داروهای تایید شده عبارتند از:

- آکامپروسات کلسیم
- بوپرنورفین هیدروکلراید
- بوپرنورفین تزریقی با رهش طولانی مدت (زیربلوکید)
- بوپرنورفین/نالوکسان هیدروکلراید
- نالوکسان هیدروکلراید
- نالتراکسون (خوراکی)
- سوسپانسیون تزریقی میکروسفر نالتراکسون (ویوپترو)
- لوفکسیدین هیدروکلراید (لوسمیرا)
- دی سولفیرام (آنتابوس)
- متادون (ارائه شده توسط برنامه های درمان مواد مخدر)

- درمان دارویی برای ترک اعتیاد ممکن است با خدمات زیر ارائه شود: ارزیابی، هماهنگی برای ارائه خدمات مراقبتی، مشاوره فردی، مشاوره گروهی، درمان خانوادگی، خدمات دارویی، آموزش بیماران، خدمات بازپروری، خدمات مداخله در شرایط بحرانی مرتبط با سوء مصرف مواد، و خدمات مدیریت ترک اعتیاد.
- داروهای درمان اعتیاد ممکن است به عنوان بخشی از تمام خدمات سیستم سازمان‌یافته تحویل داروی Medi-Cal، از جمله خدمات درمان سرپایی، خدمات فشرده سرپایی، و درمان در مراکز اقامتی ارائه شوند.
- افراد ذینفع می‌توانند خارج از کانتی سیستم سازمان‌یافته تحویل داروی Medi-Cal نیز به درمان دارویی برای ترک اعتیاد دسترسی داشته باشند. مثلاً داروهای درمان اعتیاد مانند بوپرنورفین توسط بعضی از پزشکان اولیه

از طریق شماره 844-682-7215 (TTY: 711) با خدمات مراقبت از سلامت رفتاری آلامدا کانتی تماس بگیرید، یا به‌صورت آنلاین از [خدمات سوء مصرف مواد - سلامت رفتاری آلامدا کانتی \(acbhcs.org\)](http://acbhcs.org) بازدید کنید. خط راهنمایی به‌صورت شبانه‌روزی و در 7 روز هفته قابل دسترسی است.



(خانواده) که با طرح مراقبت مدیریت شده Medi-Cal شما (برنامه معمول «کارانه» Medi-Cal) همکاری دارند قابل تجویز است و در داروخانه قابل توزیع و دریافت است.

- **ACBH** در حال حاضر 2 ارائه‌کننده MAT سرپایی برای افراد ذینفع دارد و در تلاش است این خدمات را گسترش دهد و خدمات جامع MAT را در سرتاسر کانتی ارائه کند. افراد ذینفع که تمایل به دریافت این خدمات دارند می‌توانند برای دریافت اطلاعات تماس و ارجاع در موارد خاص با خط تماس و راهنمایی رایگان 24 ساعته آلامدا کانتی به شماره 1-844-682-7215 تماس بگیرند (لطفاً برای اطلاعات برنامه خاص به فهرست ارائه‌دهندگان خدمات درمانی SUD در این آدرس مراجعه کنید: <https://www.acbhcs.org/>). هیچ محدودیتی وجود ندارد و این خدمات برای همه افراد ذینفع و واجد شرایط در آلامدا کانتی قابل دسترسی است.

خدمات پشتیبانی افراد هم‌تجربه

- دفتر خدمات پشتیبانی افراد هم‌تجربه ACBH به سوال‌های مربوط به خدمات پشتیبانی افراد هم‌تجربه پاسخ خواهد داد. لطفاً از طریق آدرس زیر به آن‌ها مراجعه کنید:
<https://www.acbhcs.org/office-of-the-director/office-of-health-equity/>
- خدمات پشتیبانی افراد هم‌تجربه شامل خدمات گروهی یا فردی با صلاحیت فرهنگی است که سبب ارتقای بازپروری، تاب‌آوری، مشارکت، اجتماعی شدن، خودکفایی، دفاع از خود، توسعه حمایت‌های طبیعی و شناسایی نقاط قوت از طریق فعالیت‌های ساختاریافته می‌شود. این خدمات به شما یا فرد حامی شما که از قبل مشخص شده است ارائه می‌شود و هم‌زمان با دریافت خدمات سیستم سازمان‌یافته تحویل داروی Medi-Cal قابل دریافت است. متخصص هم‌تجربه در خدمات پشتیبانی افراد هم‌تجربه به فردی گفته می‌شود که تجربه زیسته در مورد سلامت روان یا شرایط مصرف مواد دارد و تحت برنامه صدور گواهینامه مورد تایید دولت در حال بهبودی است، این شخص توسط کانتی تأیید شده و این خدمات را تحت هدایت یک متخصص سلامت رفتاری ارائه می‌کند، کسی که نزد ایالت مجوز گرفته، اعراض از حق کرده، یا ثبت‌نام شده است.
- خدمات پشتیبانی افراد هم‌تجربه شامل رهیاری (کوچینگ) فردی و گروهی، گروه‌های آموزشی کسب مهارت، جهت‌دهی منابع، خدمات حضور فعال برای تشویق شما به شرکت در فرآیند درمانی سلامت رفتاری، و فعالیت‌های درمانی مانند ارتقای خودحمایتی است.
- آلامدا کانتی در حال حاضر این خدمات را به عنوان بخشی از سیستم سازمان‌یافته تحویل داروی Medi-Cal ارائه نمی‌دهد.
- ذینفعان زیر 21 سال، صرف نظر از کشور محل سکونتشان، ممکن است واجد شرایط استفاده از خدمات غربالگری زودهنگام و دوره ای، تشخیصی و درمانی باشند.

خدمات بازپروری

- خدمات بازپروری برای بازپروری و سلامت و تندرستی شما بسیار مهم هستند. با کمک خدمات بازپروری می‌توانید به گروه‌های درمانی مرتبط شوید و امور پزشکی و مراقبت از سلامت خود را مدیریت کنید. بنابراین، این خدمات باعث می‌شوند نقش شما در مدیریت سلامت با استفاده از راهکارهای مؤثر پشتیبانی از مدیریت فردی و سازماندهی منابع داخلی و اجتماعی برای ارائه خدمات مداوم پشتیبانی مدیریت فردی پررنگتر شود.

از طریق شماره 1-844-682-7215 (TTY: 711) با خدمات مراقبت از سلامت رفتاری آلامدا کانتی تماس بگیرید، یا به‌صورت آنلاین از [خدمات سوء مصرف مواد - سلامت رفتاری آلامدا کانتی \(acbhcs.org\)](https://www.acbhcs.org/)

بازدید کنید. خط راهنمایی به‌صورت شبانه‌روزی و در 7 روز هفته قابل دسترسی است.



- بر اساس ارزیابی فردی خودتان یا ارزیابی ارائه‌دهنده درباره برگشت بیماری (اعتیاد) ممکن است خدمات بازپروری دریافت کنید. این خدمات ممکن است به‌صورت حضوری، دورپزشکی (سلامت از راه دور) یا تلفنی ارائه شود.
- خدمات بازپروری شامل ارزیابی، هماهنگی امور مراقبتی، مشاوره فردی، مشاوره گروهی، درمان خانوادگی، نظارت بر روند بازپروری، و عوامل پیشگیری از برگشت بیماری (اعتیاد) است.
- خدمات بازپروری در همه مراکز ارائه خدمات سرپایی SUD که با ACBH قرارداد دارند به افراد ذینفع که درمان SUD را تکمیل کرده‌اند ارائه می‌شود. افراد ذینفع که تمایل به دریافت این خدمات دارند می‌توانند برای دریافت اطلاعات تماس و ارجاع در موارد خاص با خط تماس و راهنمایی رایگان 24 ساعته آلامدا کانتی به شماره 844-682-7215 تماس بگیرند (برای اطلاع از اطلاعات برنامه خاص به فهرست ارائه‌دهندگان خدمات درمانی SUD در این آدرس مراجعه کنید: <https://www.acbhcs.org/>). هیچ محدودیت زمانی وجود ندارد و این خدمات برای همه افراد ذینفع واجد شرایط آلامدا کانتی قابل دسترسی است.

هماهنگی امور مراقبتی

- خدمات هماهنگی امور مراقبتی شامل فعالیت‌هایی برای هماهنگی خدمات مراقبتی در موارد اختلال مصرف مواد، مراقبت از سلامت روانی، مراقبت‌های پزشکی، و ارتباط با خدمات و پشتیبانی‌های مرتبط با امر سلامت شما است. هماهنگی امور مراقبتی همراه با همه خدمات ارائه می‌شود و در مکان‌های پزشکی و غیرپزشکی و همچنین در انجمن شما قابل ارائه است.
- خدمات هماهنگی امور مراقبتی شامل هماهنگی با ارائه‌دهندگان سلامت روانی و پزشکی برای نظارت بر وضعیت سلامت و ارائه پشتیبانی، برنامه‌ریزی برای ترخیص، و هماهنگی در زمینه خدمات کمکی از جمله برقراری ارتباط بین شما و خدمات جامعه‌محور مانند مراکز نگهداری از کودکان، ارائه خدمات حمل و نقل، و تهیه مسکن است.

مدیریت رویدادهای پیش‌بینی‌نشده

- ACBH در مرحله آزمایشی برای ارائه خدمات مدیریت اضطراری حضور دارد.
- خدمات مدیریت رویدادهای پیش‌بینی‌نشده نوعی درمان مبتنی بر شواهد برای موارد اختلال مصرف مواد محرک است که افراد ذینفع واجد شرایط در یک دوره 24 هفته‌ای ساختاریافته سرپایی «مدیریت رویدادهای پیش‌بینی‌نشده» شرکت می‌کنند و پس از آن شش ماه یا بیشتر دوره درمان تکمیلی و خدمات پشتیبانی بازپروری را بدون عناصر تشویقی پشت سر می‌گذارند.
- دوره 12 هفته اولیه شامل خدمات مدیریت رویدادهای پیش‌بینی‌نشده و یک سری عناصر تشویقی برای رسیدن به اهداف درمانی به خصوص عدم استفاده از مواد محرک (کوکائین، آمفتامین و متامفتامین) است که وجود آن‌ها با آزمایش اعتیاد از طریق ادرار قابل تشخیص است. این عناصر تشویقی می‌توانند معادل مالی داشته باشند (مثل کارت هدیه).



- خدمات مدیریت رویدادهای پیش‌بینی‌نشده فقط برای افراد ذینفع که خدمات را در محیط‌های غیراقامتی و از طریق ارائه‌دهنده حاضر در شبکه دریافت می‌کنند و در دوره درمانی جامع فردی ثبت‌نام کرده‌اند و در آن شرکت می‌کنند قابل دسترسی است. برای اطلاعات بیشتر با خط راهنمایی به شماره 1-844-682-7215 تماس بگیرید.
- ذینفعان زیر 21 سال، صرف نظر از کشور محل سکونتشان، ممکن است واجد شرایط استفاده از خدمات غربالگری زودهنگام و دوره ای، تشخیصی و درمانی باشند.

خدمات بحران سیار

- در صورت تجربه بحران سلامت روان و/یا مصرف مواد («بحران سلامت رفتاری»)، خدمات بحران سیار در دسترس است.
- خدمات بحران سیار خدماتی هستند که توسط متخصصان بهداشت روان دارای مجوز در محل بحران، از جمله در خانه، محل کار، مدرسه، یا هر مکان دیگری، به استثنای بیمارستان یا سایر مراکز درمانی، ارائه می‌شوند. خدمات بحران سیار 24 ساعت شبانه روز، 7 روز هفته و 365 روز سال در دسترس است.
- خدمات بحران سیار شامل پاسخ سریع، ارزیابی فردی و تثبیت جامعه‌محور است. در صورت نیاز به مراقبت بیشتر، ارائه دهندگان خدمات سیار همچنین انتقال گرم یا ارجاع به خدمات دیگر از جمله بستری داوطلبانه یا ناخواسته روانپزشکی را تسهیل خواهند کرد. در صورت لزوم، تیم‌ها به موقعیت‌های مختلف اعزام می‌شوند.
- ACBH موضوع را از مراکز خدمات ارجاع داده شده ظرف 72 ساعت پس از بحران پیگیری خواهد کرد.
- می‌توانید با تماس با 988، خط راهنمای سلامت رفتاری آلامدا کانتی به شماره 1-844-682-7215 یا 911 برای موقعیت‌های اضطراری، با تیم بحران سیار ACBH ارتباط برقرار کنید.

غربالگری، ارزیابی، مداخله کوتاه و ارجاع برای درمان

- «غربالگری الکل و مواد، ارزیابی، مداخله کوتاه و ارجاع برای درمان» جزو مزایای سیستم سازمان‌یافته تحویل داروی Medi-Cal نیست.
- این مزیت جزو «کارانه Medi-Cal» و سیستم تحویل دارو در خدمات مراقبت مدیریت‌شده Medi-Cal برای افراد ذینفعی است که سن آن‌ها 11 سال یا بیشتر باشد.
- طرح‌های مراقبت مدیریت‌شده باید خدمات تحت پوشش مربوط به اختلال مصرف مواد، از جمله غربالگری، ارزیابی، مداخله کوتاه و ارجاع برای درمان (SABIRT) را برای افراد ذینفع 11 سال به بالا ارائه کند.

خدمات مداخله زودهنگام

- خدمات مداخله زودهنگام نوعی از خدمات سیستم سازمان‌یافته تحویل داروی Medi-Cal برای افراد ذینفع زیر 21 سال است.
- همه افراد ذینفع زیر 21 سال که غربالگری شده‌اند و در معرض خطر اختلال مصرف مواد تشخیص داده شده‌اند می‌توانند همه خدمات سرپایی را به‌عنوان خدمات مداخله زودهنگام دریافت کنند.
- برای خدمات مداخله زودهنگام برای افراد ذینفع زیر 21 سال نیازی به تشخیص اختلال مصرف مواد نیست.

غربالگری دوره‌ای زودهنگام، تشخیص بیماری، و درمان

از طریق شماره 1-844-682-7215 (TTY:711) با خدمات مراقبت از سلامت رفتاری آلامدا کانتی تماس بگیرید، یا به‌صورت آنلاین از [خدمات سوءمصرف مواد - سلامت رفتاری آلامدا کانتی \(acbhcs.org\)](http://acbhcs.org) بازدید کنید. خط راهنمایی به‌صورت شبانه‌روزی و در 7 روز هفته قابل دسترسی است.



- همه افراد ذینفع زیر 21 سال و واجد شرایط می‌توانند خدماتی که قبلاً در این کتابچه توصیف شده و همچنین سایر خدمات Medi-Cal را از طریق مزیتی با عنوان «غربالگری دوره‌ای زودهنگام، تشخیص بیماری، و درمان» دریافت کنند.
- برای اینکه فرد ذینفع برای خدمات «غربالگری دوره‌ای زودهنگام، تشخیص بیماری، و درمان» واجد شرایط باشد باید زیر 21 سال بوده و Medi-Cal کامل داشته باشد. خدمات غربالگری دوره‌ای زودهنگام، تشخیص بیماری، و درمان از نظر پزشکی برای برطرف کردن نقایص و مشکلات سلامت رفتاری و فیزیکی و کمک به این موارد ضروری هستند. خدماتی که به حفظ شرایط، حمایت و پشتیبانی، و بهبود وضعیت کمک می‌کنند یا سبب می‌شوند شرایط قابل تحمل‌تر شوند، جزو خدماتی هستند که به بهبود شرایط کمک می‌کنند و به‌عنوان خدمات «غربالگری دوره‌ای زودهنگام، تشخیص بیماری، و درمان» تحت پوشش قرار می‌گیرند.
- اگر درباره خدمات EPSDT سؤالی دارید با دفتر هماهنگی امور ACBH EPSDT از طریق سایت InfoACBH.CYASOC@acgov.org ارتباط برقرار کنید یا به صفحه وب [غربالگری دوره‌ای زودهنگام، تشخیص بیماری، و درمان](#) DHCS مراجعه کنید.

خدمات اختلال مصرف مواد از طریق طرح‌های مراقبت از درمان مدیریت‌شده یا «برنامه» کارانه» معمول Medi-Cal قابل دسترسی است.

- طرح‌های مراقبت از درمان مدیریت‌شده باید خدمات اختلال مصرف مواد تحت پوشش، از جمله غربالگری، ارزیابی، مداخله کوتاه و ارجاع برای درمان (SABIRT) را از طریق خدمات پزشک خانواده (پزشک اولیه) و در غربالگری‌های مربوط به مصرف توتون و تنباکو، الکل، و مصرف داروهای غیرقانونی برای افراد ذینفع 11 ساله یا بیشتر، از جمله اعضای باردار، ارائه کند.
- طرح‌های مراقبت از درمان مدیریت‌شده نیز باید درمان دارویی برای ترک اعتیاد را (که به آن «درمان با کمک دارو» نیز گفته می‌شود) از طریق پزشک خانواده، بیمارستان‌هایی با امکان بستری کردن بیمار، بخش‌های اورژانس و سایر مراکز پزشکی تحت قرارداد ارائه کنند یا شرایط ارائه این خدمات را فراهم کنند.
- طرح‌های مراقبت از درمان مدیریت‌شده همچنین باید خدمات اورژانسی مورد نیاز را از جمله سم‌زدایی داوطلبانه برای بیمار بستری، برای حفظ شرایط ذینفع ارائه کنند.



نحوه دریافت خدمات سیستم سازمان یافته تحویل داروی Medi-Cal

چطور می‌توانم خدمات سیستم سازمان یافته تحویل داروی Medi-Cal را دریافت کنم؟

اگر فکر می‌کنید به خدمات درمان مصرف مواد نیاز دارید، می‌توانید شخصاً از سیستم سازمان یافته تحویل داروی Medi-Cal کانتی برای دریافت این خدمات سؤال کنید. می‌توانید با شماره تلفن رایگان کانتی روی این کتابچه تماس بگیرید. همچنین برای دریافت خدمات درمان اختلال مصرف مواد می‌توانید به روش‌های دیگر به سیستم سازمان یافته تحویل داروی Medi-Cal کانتی ارجاع داده شوید.

سیستم سازمان یافته تحویل داروی Medi-Cal کانتی ملزم است ارجاع برای خدمات درمان اختلال مصرف مواد را از طرف پزشکان، متخصصان بهداشت رفتاری یا سایر ارائه‌دهندگان خدمات مراقبت اولیه که به تشخیص آن‌ها به این خدمات و از طریق طرح مراقبت از درمان مدیریت شده Medi-Cal خودتان (اگر ذینفع هستید) نیاز دارید بپذیرد. معمولاً پزشک عمومی شما یا طرح مراقبت از درمان مدیریت شده برای ارجاع به اجازه شما یا اجازه والدین یا قیم شما نیاز دارند، مگر اینکه شرایط اورژانسی باشد. سایر افراد و سازمان‌ها نیز می‌توانند به کانتی ارجاع دهند، از جمله مدرسه، بخش‌های رفاه اجتماعی کانتی یا خدمات اجتماعی کانتی، سرپرست، اعضای خانواده، و سازمان‌های مجری قانون.

این خدمات تحت پوشش از طریق شبکه ارائه‌دهنده ACBH قابل دسترسی هستند. اگر هر کدام از ارائه‌دهندگان تحت قرارداد با ارائه یا به‌گونه‌ای حمایت از هر کدام از خدمات تحت پوشش مخالفت کنند، ACBH یک ارائه‌دهنده دیگر را برای ارائه آن خدمات در نظر خواهد گرفت. کانتی درخواست برای انجام ارزیابی اولیه جهت تشخیص بر خورداری شما از معیارهای لازم برای دریافت خدمات کانتی DMC-ODS را رد نخواهد کرد.

از کجا می‌توانم خدمات سیستم سازمان یافته تحویل داروی Medi-Cal را دریافت کنم؟

آلامدا کانتی در برنامه سیستم سازمان یافته تحویل داروی Medi-Cal شرکت دارد. به دلیل اینکه شما مقیم آلامدا کانتی هستید می‌توانید خدمات سیستم سازمان یافته تحویل داروی Medi-Cal را در کانتی محل زندگی‌تان از طریق سیستم سازمان یافته تحویل داروی Medi-Cal دریافت کنید. کانتی ارائه‌دهنده سیستم سازمان یافته تحویل داروی Medi-Cal دارای ارائه‌دهندگان درمان موارد اختلال مصرف مواد است که برای درمان مشکلات تحت پوشش طرح قابل دسترسی هستند. سایر کانتی‌هایی که در سیستم سازمان یافته تحویل داروی Medi-Cal شرکت ندارند می‌توانند خدمات داروی Medi-Cal زیر را ارائه کنند:

- درمان فشرده سرپایی
 - درمان اعتیاد به مواد مخدر
 - درمان سرپایی
 - خدمات پیش از زایمان برای موارد سوء مصرف مواد (به جز اتاق و غذا)
- اگر زیر 21 سال هستید، برای خدمات غربالگری دوره‌های زودهنگام، تشخیص بیماری، و درمان در هر کانتی دیگری در سرتاسر ایالت واجد شرایط خواهید بود.

خدمات مراقبتی بعد از ساعت‌های اداری

از طریق شماره 1-844-682-7215 (TTY: 711) با خدمات مراقبت از سلامت رفتاری آلامدا کانتی تماس بگیرید، یا به‌صورت آنلاین از [خدمات سوء مصرف مواد - سلامت رفتاری آلامدا کانتی \(acbhcs.org\)](http://acbhcs.org) بازدید کنید. خط راهنمایی به‌صورت شبانه‌روزی و در 7 روز هفته قابل دسترسی است.



از 16 جولای 2022، شماره تماس جدید سرویس ملی پیشگیری از خودکشی (800-273-8255) به 988 تغییر کرده است و برای همه افرادی که فشارهای مرتبط با سلامت روان را چه در قالب فکر کردن به خودکشی، یا بحران‌های مرتبط با سلامت روان و مصرف مواد، یا هر نوع فشار روحی دیگری تجربه کرده‌اند، 24 ساعت شبانه روز و 7 روز هفته حمایت رایگان و دلسوزانه‌ای ارائه خواهد شد. همچنین اگر نگران عزیزانتان هستید و در شرایط بحرانی به حمایت نیاز دارند می‌توانید با 988 تماس بگیرید. 988 با 911 فرق دارد اما اگر تماس‌گیرنده در وضعیت اورژانسی پزشکی باشد، خطر جدی او را تهدید کند یا نیاز به مداخله فوری وجود داشته باشد، 988 با 911 تماس می‌گیرد. پرسنل خدمات پشتیبانی بحران در تمام روزهای هفته و شب‌ها و همچنین روزهای آخر هفته به تماس‌های این خط پاسخگو هستند.

هدف 988 Collaborative حرکت به سمت سیستمی جامع‌تر با دسترسی بهتر برای ارائه خدمات مراقبتی برای پاسخگویی به نیازهای افراد است. آنها با همکاری یکدیگر تلاش می‌کنند تا همه افرادی که در آلامد کانتی زندگی می‌کنند با هر شرایط متفاوتی بتوانند به راحتی به منابع نجات‌بخش زندگی دسترسی داشته باشند.

988 Collaborative متشکل از چندین آژانس است که درباره مسئله بحران فعالیت دارند، از جمله بحران سیار، تثبیت شرایط پس از بحران، پلیس، آتش‌نشانی، تیم اعزام 911، تیم بحران ACBH، خدمات پشتیبانی در شرایط بحرانی (خط تماس در شرایط بحرانی/آموزش اجتماعی).

ما اطلاعات مربوط به منابع بحران محلی را در وبسایت محلی‌مان به آدرس <https://988alamedacounty.org> قرار می‌دهیم و درباره اینکه 988 چیست و اینکه چه پاسخ‌هایی به تماس‌گیرنده داده می‌شود توضیح می‌دهیم. ما معتقدیم که با شفاف‌سازی بیشتر می‌توانیم از این فرصت برای ایجاد اعتماد در بخش‌هایی از جامعه که ممکن است برای استفاده از منابع بحران دچار تردید باشند استفاده کنیم. همچنین این سایت منبع مهمی برای اطمینان از این مسئله است که پیام‌رسانی در بخش‌های مختلف جامعه به‌صورت یکپارچه انجام می‌شود.

چطور متوجه شوم به کمک نیاز دارم؟

بسیاری از افراد در زندگی لحظات سختی دارند و ممکن است با مشکلات مربوط به مصرف مواد مواجه باشند. مهم‌ترین مسئله این است که فراموش نکنیم کمک در دسترس است. اگر برای Medi-Cal واجد شرایط هستید و فکر می‌کنید به کمک حرفه‌ای نیاز دارید، از آنجایی که در کانتی سیستم سازمان‌یافته تحویل داروی Medi-Cal حضور دارید باید از سیستم سازمان‌یافته تحویل داروی Medi-Cal در کانتی درخواست کنید ارزیابی انجام دهند و مطمئن شوند که به کمک نیاز دارید.

چطور متوجه شوم کودک یا نوجوانم به کمک نیاز دارد؟

اگر کودک یا نوجوانتان علائمی از مصرف مواد دارد، برای ارزیابی آنها می‌توانید با سیستم سازمان‌یافته تحویل داروی Medi-Cal کانتی تماس بگیرید. اگر کودک یا نوجوانتان برای Medi-Cal واجد شرایط باشند و در ارزیابی کانتی مشخص شود به خدمات درمان الکل و مواد مخدر تحت پوشش کانتی موجود در شبکه نیاز دارند، کانتی هماهنگی لازم را برای دریافت این خدمات توسط فرزند یا نوجوانتان فراهم می‌کند.

چه زمانی خدمات سیستم سازمان‌یافته تحویل داروی Medi-Cal را دریافت می‌کنم؟

از طریق شماره 1-844-682-7215 (TTY: 711) با خدمات مراقبت از سلامت رفتاری آلامد کانتی تماس بگیرید، یا به‌صورت آنلاین از [خدمات سوءمصرف مواد - سلامت رفتاری آلامد کانتی \(acbhcs.org\)](http://acbhcs.org) بازدید کنید. خط راهنمایی به‌صورت شبانه‌روزی و در 7 روز هفته قابل دسترسی است.



برای دریافت خدمات از سیستم سازمان‌یافته تحویل داروی Medi-Cal کانتی، این سیستم باید از استانداردهای تعیین وقت ایالتی موقع تعیین وقت برای شما تبعیت کند. سیستم سازمان‌یافته تحویل داروی Medi-Cal کانتی باید نوبت ملاقاتی برایتان تعیین کند که بر اساس استانداردهای نوبت ملاقات زیر باشد:

- در مدت‌زمان 10 روز کاری از درخواست غیراورژانسی شما برای شروع خدمات با ارائه‌دهنده خدمات اختلال مصرف مواد برای بیماران سرپایی و همچنین خدمات فشرده درمان سرپایی؛
- در مدت‌زمان 3 روز کاری از تاریخ درخواست شما برای خدمات «برنامه درمان اعتیاد به مواد مخدر»؛
- نوبت ویزیت پیگیری (فالوآپ) غیراورژانسی در مدت‌زمان 10 روز، در صورتی که برای اختلال فعلی مصرف مواد تحت درمان باشید، بجز بعضی موارد خاص که توسط ارائه‌دهنده خدمات درمانی مشخص شده باشد.

با این حال، اگر ارائه دهنده شما تشخیص داده باشد که به لحاظ پزشکی زمان انتظار طولانی‌تری مناسب است و برای سلامتی شما ضروری ندارد، ممکن است این زمان‌ها طولانی‌تر باشد. اگر به شما گفته شده که در لیست انتظار قرار گرفته اید و احساس می‌کنید که این مدت زمان برای سلامتی شما مضر است، با خط راهنمای سلامت به شماره 1- (844-682-7215) (TTY:711) تماس بگیرید. اگر مراقبت به موقع دریافت نکردید، حق دارید شکایت کنید. برای کسب اطلاعات بیشتر در مورد ثبت شکایت، لطفاً به بخش «فرایند شکایت» این کتابچه راهنما مراجعه کنید.

چه کسی تعیین می‌کند من چه خدماتی را دریافت خواهم کرد؟

شما، ارائه‌دهندگان و سیستم سازمان‌یافته تحویل داروی Medi-Cal کانتی همگی در تعیین اینکه لازم است چه خدماتی را از سیستم سازمان‌یافته تحویل داروی Medi-Cal کانتی دریافت کنید سهیم هستند. ارائه‌دهنده خدمات اختلال مصرف مواد با شما صحبت می‌کند و با ارزیابی بر اساس نیازهایتان خدمات مناسب را به شما توصیه می‌کند. زمانی که ارائه دهنده شما این ارزیابی را انجام دهد، می‌توانید برخی از خدمات را دریافت کنید.

اگر زیر 21 سال دارید، سیستم سازمان‌یافته تحویل داروی Medi-Cal کانتی باید خدمات پزشکی ضروری را که به بهبود وضعیت سلامت روان شما یا برطرف شدن مشکل کمک می‌کنند ارائه کند. خدماتی که به حفظ شرایط، حمایت و پشتیبانی، و بهبود سلامت رفتاری کمک می‌کنند یا سبب می‌شوند شرایط قابل تحمل‌تر باشند، از نظر پزشکی ضروری هستند.

ضرورت پزشکی یکی از شرایط لازم برای دریافت خدمات درمان SUD از طریق طرح DMC-ODS آلامدا کانتی است. ضرورت پزشکی زمانی است که یک متخصص مورد تأیید تشخیص دهد که برای دریافت خدمات نیاز پزشکی وجود دارد. بعد از تأیید نیاز، افراد ذینفع به یکی از ارائه‌دهندگان طرف قرارداد ما ارجاع داده می‌شوند.

برای دریافت خدمات DMC-ODS لازم است افراد ذینفع از معیارهای زیر برخوردار باشند:

- در Medi-Cal آلامدا کانتی ثبت‌نام کرده باشند؛ و
- باید تعریف «انجمن داروی اعتیاد آمریکا» (ASAM) از ضرورت پزشکی برای دریافت خدمات بر اساس معیار ASAM در مورد آنها صدق کند (معیارهای ASAM استانداردهای ملی درمان برای تعیین شرایط مرتبط با اعتیاد و مصرف مواد است).

برای اینکه افراد ذینفع بتوانند برای دریافت کمک درخواست کنند لازم نیست مشکل آن‌ها تشخیص داده شده باشد. طرح DMC-ODS آلامدا کانتی به افراد ذینفع کمک می‌کند تا اطلاعات مربوط به تشخیص بیماری را دریافت کنند، و با کمک ارزیابی ASAM ضرورت پزشکی را تشخیص دهند.

از طریق شماره 1-844-682-7215 (TTY:711) با خدمات مراقبت از سلامت رفتاری آلامدا کانتی تماس بگیرید، یا به‌صورت آنلاین از [خدمات سوء مصرف مواد - سلامت رفتاری آلامدا کانتی \(acbhcs.org\)](http://acbhcs.org)

بازدید کنید. خط راهنمایی به‌صورت شبانه‌روزی و در 7 روز هفته قابل دسترسی است.



نحوه دریافت خدمات سلامت روان

از کجا می‌توانم خدمات تخصصی سلامت روان را دریافت کنم؟

خدمات تخصصی سلامت روان را می‌توانید در کانتی محل زندگی‌تان و در صورت لزوم در خارج از کانتی خود دریافت کنید. ACBH خدمات SMHS را برای کودکان، نوجوانان، بزرگسالان، و افراد مسن ساکن آلامدا کانتی ارائه می‌کند. اگر زیر 21 سال هستید، برای «غربالگری دوره‌ای زودهنگام، تشخیص بیماری، و درمان» واجد شرایط هستید، که ممکن است مزایا و پوشش بیشتری را شامل شود.

طرح سلامت روان شما تعیین می‌کند آیا از معیارهای لازم برای دسترسی به خدمات تخصصی سلامت روان برخوردار هستید یا خیر. اگر از معیارهای لازم برخوردار باشید، طرح سلامت روان شما را به ارائه‌دهنده سلامت روان ارجاع می‌دهد تا با ارزیابی شما تعیین کند چه خدماتی نیازهای شما را برآورده می‌کنند. همچنین اگر به عنوان ذینفع در طرح مراقبت مدیریت شده ثبت نام کرده اید، می‌توانید از طرح مراقبت مدیریت‌شده‌تان درخواست ارزیابی کنید. اگر طرح مراقبت مدیریت‌شده تشخیص دهد که از معیارهای لازم برای دسترسی به خدمات تخصصی سلامت روان برخوردار هستید، طرح مراقبت مدیریت‌شده در انتقال برای دریافت خدمات از طریق طرح سلامت روان به شما کمک خواهد کرد. دسترسی به خدمات سلامت روان از همه طریق امکان‌پذیر است، به این معنی که حتی ممکن است بتوانید از طریق برنامه مراقبت مدیریت شده خود علاوه بر خدمات تخصصی سلامت روان، خدمات بهداشت روان غیرتخصصی دریافت کنید. اگر ارائه دهنده شما تشخیص دهد که خدمات از نظر بالینی برای شما مناسب است و تا زمانی که این خدمات هماهنگ باشند و خدمات تکراری نباشند، می‌توانید از طریق ارائه دهنده سلامت روان خود به این خدمات دسترسی داشته باشید.

از طریق شماره 1-844-682-7215 (TTY: 711) با خدمات مراقبت از سلامت رفتاری آلامدا کانتی تماس بگیرید، یا به صورت آنلاین از [خدمات سوء مصرف مواد - سلامت رفتاری آلامدا کانتی \(acbhcs.org\)](http://acbhcs.org) بازدید کنید. خط راهنمایی به صورت شبانه‌روزی و در 7 روز هفته قابل دسترسی است.



معیارهای دسترسی و ضرورت پزشکی

معیارهای دسترسی برای پوشش دهی خدمات درمان مصرف مواد چیست؟

سیستم سازمان‌یافته تحویل داروی Medi-Cal کانتی در بخشی از تصمیم‌گیری برای تشخیص نیاز شما به خدمات درمان مصرف مواد با شما یا ارائه‌دهندگان همکاری خواهد داشت تا تعیین کند آیا از معیارهای لازم برای دریافت خدمات سیستم سازمان‌یافته تحویل داروی Medi-Cal برخوردار هستید. در این بخش درباره نحوه تصمیم‌گیری کانتی شما توضیح داده شده است.

ارائه‌دهندگان با شما همکاری می‌کند تا ارزیابی لازم را انجام دهد و تعیین کند کدام خدمات سیستم سازمان‌یافته تحویل داروی Medi-Cal برای شما مناسب‌تر است. این ارزیابی باید به‌صورت رو در رو از طریق خدمات دورپزشکی (سلامت از راه دور) یا به‌صورت تلفنی انجام شود. در حین انجام این ارزیابی ممکن است بعضی از خدمات را دریافت کنید. ارائه‌دهنده پس از ارزیابی تعیین می‌کند آیا از شرایط زیر برای دریافت خدمات از طریق سیستم سازمان‌یافته تحویل داروی Medi-Cal برخوردار هستید:

- باید در Medi-Cal ثبت‌نام کرده باشید.
 - باید ساکن یکی از کانتی‌هایی باشید که در سیستم سازمان‌یافته تحویل داروی Medi-Cal شرکت دارند.
 - باید حداقل یک مورد تشخیص از طرف «راهنمای تشخیصی و آماری اختلالات روانی برای اختلال مرتبط با مصرف مواد یا اعتیاد» (به استثنای موارد اختلال مرتبط با توتون و تنباکو و اختلال‌های نامرتبط با مواد) داشته باشید، یا قبل از زندانی شدن یا در زمانی که در حبس بوده‌اید باید حداقل یک مورد تشخیص از طرف «راهنمای تشخیصی و آماری اختلالات روانی برای اختلال مرتبط با مصرف مواد یا اعتیاد» (به استثنای موارد اختلال مرتبط با توتون و تنباکو و اختلال‌های نامرتبط با مواد) داشته باشید.
- در صورتی که ارائه‌دهنده تشخیص دهد که این خدمات سوء مصرف مواد یا اختلال مصرف مواد را اصلاح کرده یا بهبود می‌بخشد، حتی اگر تشخیصی مشخص نشده باشد، افراد ذینفع زیر 21 سال ممکن است تمام خدمات سیستم سازمان‌یافته تحویل داروی Medi-Cal را دریافت کنند. حتی اگر کانتی محل اقامت شما در سیستم سازمان‌یافته تحویل داروی شرکت نکند، اگر زیر 21 سال سن دارید، همچنان ممکن است بتوانید این خدمات را دریافت کنید**.



ضرورت پزشکی چه معنایی دارد؟

خدماتی که دریافت می‌کنید باید برای وضعیت فعلی شما از نظر پزشکی ضروری و مناسب باشند. برای افراد 21 سال به بالا، خدمات زمانی از نظر پزشکی ضروری هستند که از نظر منطقی برای حفظ جان، پیشگیری از بروز بیماری‌ها یا ناتوانی‌های شدید، یا کاهش دردهای شدید، لازم باشند. برای افراد ذینفع زیر 21 سال، خدمات زمانی از نظر پزشکی ضروری هستند که به بهبود یا رفع اختلال مصرف مواد یا سوء مصرف مواد کمک کنند. خدماتی که به حفظ شرایط، حمایت و پشتیبانی، و بهبود وضعیت اختلال مصرف مواد یا سوء مصرف مواد کمک می‌کنند یا سبب می‌شوند شرایط قابل‌تحمل‌تر شوند، جزو خدماتی هستند که به بهبود شرایط کمک می‌کنند و جزو خدمات «غربالگری دوره‌ای زودهنگام، تشخیص بیماری، و درمان» هستند.



انتخاب ارائه‌دهنده

چطور می‌توانم ارائه‌دهنده مورد نیازم را برای دریافت خدمات درمان اختلال مصرف مواد پیدا کنم؟

کانتی ارائه‌کننده سیستم سازمان‌یافته تحویل داروی Medi-Cal ممکن است محدودیت‌هایی را در انتخاب ارائه‌دهنده وضع کند. شما می‌توانید درخواست کنید کانتی سیستم سازمان‌یافته تحویل داروی Medi-Cal مجموعه‌ای از ارائه‌دهندگان را برای انتخاب در اختیارتان قرار دهد. همچنین سیستم سازمان‌یافته تحویل داروی Medi-Cal باید به شما اجازه دهد ارائه‌دهندگان را تغییر دهید. اگر درخواست تغییر ارائه‌دهنده را داشته باشید، کانتی باید به شما اجازه دهد تا حد امکان و مناسب، ارائه‌دهنده‌ای را انتخاب کنید.

کانتی ملزم است فهرستی از ارائه‌دهندگان فعلی را به‌صورت آنلاین منتشر کند. اگر درباره ارائه‌دهندگان فعلی سوالی دارید یا می‌خواهید فهرست ارائه‌دهندگان به‌روزرسانی‌شده را ببینید، به وبسایت ACBH به آدرس <https://acbh.my.site.com/ProviderDirectory/s/> مراجعه کنید، یا با شماره تلفن رایگان کانتی تماس بگیرید. فهرست ارائه‌دهندگان به‌صورت الکترونیکی در وبسایت کانتی در دسترس بوده، یا به‌صورت چاپی به درخواست خودتان برایتان پست می‌شود.

بعضی مواقع ارائه‌دهندگان طرف قرارداد کانتی سیستم سازمان‌یافته تحویل داروی Medi-Cal تصمیم می‌گیرند دیگر خدمات سیستم سازمان‌یافته تحویل داروی Medi-Cal را به‌عنوان ارائه‌دهنده کانتی ارائه نکنند، دیگر با کانتی سیستم سازمان‌یافته تحویل داروی Medi-Cal قرارداد نداشته باشند، یا اینکه دیگر بیماران سیستم سازمان‌یافته تحویل داروی Medi-Cal را به درخواست خودشان یا به درخواست کانتی سیستم سازمان‌یافته تحویل داروی Medi-Cal پذیرش نکنند. در این صورت، کانتی سیستم سازمان‌یافته تحویل داروی Medi-Cal موظف است تلاشی انجام دهد تا اطلاعیه کتبی مربوط به پایان قرارداد ارائه‌دهنده با کانتی را در مدت زمان 15 روز بعد از دریافت یا صدور اطلاعیه پایان قرارداد در اختیار همه افرادی که خدمات درمان اختلال مصرف مواد را از آن ارائه‌دهنده دریافت می‌کردند قرار دهد. افراد بومی آمریکایی/بومی آلاسکا که واجد شرایط Medi-Cal هستند و در کانتی‌هایی زندگی می‌کنند که در کانتی سیستم سازمان‌یافته تحویل داروی Medi-Cal عضو هستند نیز می‌توانند خدمات کانتی سیستم سازمان‌یافته تحویل داروی Medi-Cal را از طریق «ارائه‌دهندگان خدمات مراقبت از سلامت سرخپوستان» که گواهی ضروری دارو Medi-Cal را دارند دریافت کنند.

از طریق شماره 1-844-682-7215 (TTY: 711) با خدمات مراقبت از سلامت رفتاری آلامدا کانتی تماس بگیرید، یا به‌صورت آنلاین از [خدمات سوء مصرف مواد - سلامت رفتاری آلامدا کانتی \(acbhcs.org\)](http://acbhcs.org) بازدید کنید. خط راهنمایی به‌صورت شبانه‌روزی و در 7 روز هفته قابل دسترسی است.



اگر ارائه‌دهنده‌ای را پیدا کنم، آیا کانتی سیستم سازمان‌یافته تحویل داروی Medi-Cal به ارائه‌دهنده کانتی اطلاع می‌دهد که چه خدماتی را دریافت می‌کنم؟

شما، ارائه‌دهنده‌تان و سیستم سازمان‌یافته تحویل داروی Medi-Cal کانتی همگی در تعیین اینکه لازم است چه خدماتی را در صورت برخورداری از شرایط لازم برای دسترسی از سیستم سازمان‌یافته تحویل داروی Medi-Cal دریافت کنید سهیم هستند. بعضی مواقع کانتی این تصمیم‌گیری را به شما و ارائه‌دهنده محول می‌کند. در سایر موارد، کانتی سیستم سازمان‌یافته تحویل داروی Medi-Cal ممکن است قبل از ارائه خدمات، از ارائه‌دهنده‌تان بخواهد توضیح دهد چرا از نظر او خدمات موردنظر مورد نیاز شما هستند. کانتی سیستم سازمان‌یافته تحویل داروی Medi-Cal باید از فردی متخصص و واجد شرایط برای انجام بررسی استفاده کند.

به این روند بررسی، فرآیند تأیید طرح گفته می‌شود. مجوز قبلی برای خدمات فقط برای خدمات اقامتی و بستری مجاز است (به استثنای خدمات مدیریت ترک اعتیاد). روند تأیید کانتی سیستم سازمان‌یافته تحویل داروی Medi-Cal باید بر اساس چارچوب‌های زمانی خاصی باشد. برای موارد تأیید استاندارد، کانتی سیستم سازمان‌یافته تحویل داروی Medi-Cal باید بر اساس درخواست ارائه‌دهنده شما در مدت‌زمان 14 روز تصمیم‌گیری کند.

اگر شما یا ارائه‌دهنده‌تان درخواست کنید، یا اگر کانتی سیستم سازمان‌یافته تحویل داروی Medi-Cal به این نتیجه برسد که به نفع‌تان است اطلاعات بیشتری را از ارائه‌دهنده‌تان دریافت کنید، این چارچوب زمانی تا حداکثر 14 روز دیگر قابل تمدید است. نمونه‌ای از تمدید زمان که به نفع‌تان است زمانی است که کانتی تصور می‌کند اگر سیستم سازمان‌یافته تحویل داروی Medi-Cal اطلاعات بیشتری از ارائه‌دهنده‌تان داشته باشد ممکن است بتواند درخواست ارائه‌دهنده‌تان را برای تأیید بپذیرد، و بدون وجود این اطلاعات مجبور می‌شد درخواست‌تان را رد کند. اگر کانتی سیستم سازمان‌یافته تحویل داروی Medi-Cal این چارچوب زمانی را تمدید کند، کانتی یک اطلاعیه کتبی درباره این تمدید زمانی برایتان ارسال خواهد کرد.

اگر کانتی در مدت‌زمان لازم برای درخواست‌های تأیید استاندارد یا فوری رأی ندهد، کانتی سیستم سازمان‌یافته تحویل داروی Medi-Cal باید «اطلاعیه رأی منفی در تأیید مزایا» را برایتان ارسال کند تا به شما گفته شود خدمات پذیرفته نشده‌اند و می‌توانید درخواست تجدیدنظر یا دادرسی ایالتی داشته باشید.

اطلاعات بیشتر درباره فرآیند تأیید را می‌توانید از کانتی سیستم سازمان‌یافته تحویل داروی Medi-Cal درخواست کنید.

اگر با تصمیم کانتی سیستم سازمان‌یافته تحویل داروی Medi-Cal درباره روند تأیید موافق نیستید، می‌توانید درخواست تجدیدنظر منصفانه برای کانتی ارسال کنید یا درخواست «دادرسی ایالتی» داشته باشید. برای اطلاعات بیشتر به قسمت «حل و فصل مشکلات» مراجعه کنید.



کانتی سیستم سازمان یافته تحویل داروی Medi-Cal از چه ارائه دهندگانی استفاده می کند؟

اگر به تازگی با روند کار کانتی سیستم سازمان یافته تحویل داروی Medi-Cal آشنا شده اید، فهرست کامل ارائه دهندگان در کانتی سیستم سازمان یافته تحویل داروی Medi-Cal در آدرس <https://acbh.my.site.com/ProviderDirectory/s/> موجود است و حاوی اطلاعاتی از این قبیل می باشد: آدرس ارائه دهندگان، خدمات درمان اختلال مصرف مواد که آن ها ارائه می کنند، و اطلاعات دیگری برای کمک به شما در دسترسی به خدمات مراقبتی، از جمله اطلاعاتی درباره خدمات فرهنگی و زبانی که از طرف سایر ارائه دهندگان ارائه می شود. اگر سؤالی درباره ارائه دهندگان دارید، با خط راهنمایی 24 ساعته رایگان آلامدا کانتی به شماره 1-844-682-7215 تماس بگیرید.

از طریق شماره 1-844-682-7215 (TTY:711) با خدمات مراقبت از سلامت رفتاری آلامدا کانتی تماس بگیرید، یا به صورت آنلاین از [خدمات سوء مصرف مواد - سلامت رفتاری آلامدا کانتی \(acbhcs.org\)](https://acbhcs.org) بازدید کنید. خط راهنمایی به صورت شبانه روزی و در 7 روز هفته قابل دسترسی است.



حق شما برای دسترسی به سوابق پزشکی و اطلاعات دایرکتوری ارائه‌دهنده با استفاده از دستگاه‌های هوشمند

کانتی شما ملزم به ایجاد و حفظ یک سیستم ایمن است تا بتوانید به سوابق سلامت خود دسترسی داشته باشید و با استفاده از فناوری‌های رایج مانند رایانه، تبلت هوشمند یا دستگاه تلفن همراه، یک ارائه‌دهنده را پیدا کنید. این سیستم یک «رابط برنامه‌نویسی کاربردی دسترسی بیمار» (API) نامیده می‌شود. اطلاعاتی که باید در انتخاب یک برنامه کاربردی برای دسترسی به سوابق پزشکی و تعیین محل ارائه دهنده در نظر بگیرید، در وب سایت کانتی شما یافت می‌شود.

ACBH در آینده نزدیک یک سیستم API در دسترس خواهد داشت. لطفاً صفحه اعلان وب سایت عمومی ACBH، www.acbhcs.org را برای اطلاعیه در مورد پیاده‌سازی و دسترسی ما به سیستم API بررسی کنید.



اطلاعیه رأی منفی در تأیید مزایا

اگر کانتی سیستم سازمان‌یافته تحویل داروی Medi-Cal خدمات درخواستی من یا خدماتی را که از نظر من مورد نیاز هستند رد کند، چه حقوقی به من تعلق می‌گیرد؟

اگر کانتی سیستم سازمان‌یافته تحویل داروی Medi-Cal خدمات درخواستی‌تان یا خدماتی که فکر می‌کنید باید در دست‌رسان باشند را رد کند، محدود کند، میزان آن‌ها را کاهش دهد، با تأخیر ارائه کند، یا قطع کند، شما از این حق برخوردار هستید که از طرف کانتی سیستم سازمان‌یافته تحویل داروی Medi-Cal یک «اطلاعیه» کتبی (تحت عنوان «اطلاعیه رأی منفی در تأیید مزایا») دریافت کنید. همچنین از این حق برخوردار هستید تا با درخواست تجدیدنظر نسبت به تصمیم اتخاذ شده مخالفت کنید. در بخش‌های زیر درباره حقوق شما نسبت به «اطلاعیه» و اقدام ممکن در صورت مخالفت با تصمیم کانتی سیستم سازمان‌یافته تحویل داروی Medi-Cal توضیح داده می‌شود.

رأی منفی در تأیید مزایا چیست؟

«رأی منفی در تأیید مزایا» می‌تواند هر کدام از اقدامات زیر باشد

که توسط کانتی سیستم سازمان‌یافته تحویل داروی Medi-Cal انجام می‌شود:

1. عدم پذیرش یا محدود کردن مجوز خدمات درخواستی، از جمله تصمیم‌گیری بر اساس نوع یا سطح خدمات، ضرورت پزشکی، متناسب بودن، نحوه ارائه خدمات، یا مؤثر بودن مزایای تحت پوشش؛
2. کم شدن میزان خدمات، به تعلیق در آمدن، یا پایان دادن به ارائه خدمات تأیید شده قبلی؛
3. رد شدن کلی یا بخشی از پرداخت هزینه خدمات؛
4. عدم ارائه خدمات در زمان مناسب؛
5. عدم اقدام در چارچوب زمانی لازم برای حل و فصل استاندارد شکایت‌ها و درخواست‌های تجدیدنظر (اگر شکایتی را برای کانتی سیستم سازمان‌یافته تحویل داروی Medi-Cal ارائه کرده باشید و کانتی سیستم سازمان‌یافته تحویل داروی Medi-Cal در مدت زمان 90 روز درباره شکایتتان تصمیمی نگرفته باشد. اگر درخواست تجدیدنظر برای کانتی سیستم سازمان‌یافته تحویل داروی Medi-Cal ارائه کرده باشید و کانتی سیستم سازمان‌یافته تحویل داروی Medi-Cal در مدت زمان 30 روز رأی را به‌صورت کتبی ارائه نکرده باشد، یا اگر درخواست تجدیدنظر فوری داده باشید و در مدت زمان 72 ساعت پاسخی دریافت نکرده باشید)؛ یا
6. عدم پذیرش درخواست ذی‌نفع مبنی بر رفع تعهدات مالی.

اطلاعیه رأی منفی در تأیید مزایا چیست؟

«اطلاعیه رأی منفی در تأیید مزایا» یک نامه‌ای کتبی از طرف کانتی سیستم سازمان‌یافته تحویل داروی Medi-Cal است که در صورت تصمیم به عدم پذیرش، محدود کردن، کم کردن خدمات، به تأخیر انداختن، یا پایان دادن به ارائه خدمات، و در صورتی که ارائه‌دهنده معتقد باشد این خدمات را باید دریافت کنید، برایتان ارسال می‌شود. این موارد عبارتند از رد کردن درخواست پرداخت هزینه خدمات، عدم پذیرش بر اساس این ادعا که خدمات تحت پوشش نیستند، عدم پذیرش مبنی بر اینکه خدمات برای سیستم صحیح تحویل نیستند، یا عدم پذیرش درخواست مبنی بر رفع تعهدات مالی. همچنین اگر شکایت، درخواست تجدیدنظر، یا درخواست تجدیدنظر فوری شما در زمان مناسب رسیدگی نشود، یا اگر

از طریق شماره 1-844-682-7215 (TTY: 711) با خدمات مراقبت از سلامت رفتاری آلامدا کانتی تماس بگیرید، یا به‌صورت آنلاین از [خدمات سوء مصرف مواد - سلامت رفتاری آلامدا کانتی \(acbhcs.org\)](http://acbhcs.org)

بازدید کنید. خط راهنمایی به‌صورت شبانه‌روزی و در 7 روز هفته قابل دسترسی است.



خدمات را در چارچوب زمانی استاندارد ارائه خدمات از کانتی سیستم سازمان یافته تحویل داروی Medi-Cal دریافت نکنید، «اطلاعیه رأی منفی در تأیید مزایا» برایتان ارسال می‌شود.

چارچوب زمانی اطلاعیه

کانتی سیستم سازمان یافته تحویل داروی Medi-Cal باید حداقل 10 روز قبل از پایان ارائه خدمات، تعلیق خدمات، یا کاهش در میزان خدمات مجاز که قبلاً توسط کانتی سیستم سازمان یافته تحویل داروی Medi-Cal ارائه شده است برایتان اطلاعیه را پست کند. همچنین در صورت تصمیم به عدم پذیرش درخواست پرداخت هزینه، یا در صورتی که تصمیم گیری برای عدم پذیرش، تأخیر، یا ایجاد تغییرات در کل یا بخشی از خدمات درخواستی سیستم سازمان یافته تحویل داروی Medi-Cal باشد، کانتی سیستم سازمان یافته تحویل داروی Medi-Cal باید اطلاعیه را در مدت زمان دو روز کاری برای ذینفع پست کند.

اگر خدمات درخواستی‌ام را دریافت نکنم همیشه برایم اطلاعیه رأی منفی در تأیید مزایا ارسال می‌شود؟

بله، باید اطلاعیه رأی منفی در تأیید مزایا دریافت کنید. اما اگر اطلاعیه دریافت نکنید می‌توانید برای کانتی سیستم سازمان یافته تحویل داروی Medi-Cal درخواست تجدیدنظر ارسال کنید، یا اگر روند ارسال تجدیدنظر را طی کرده‌اید، می‌توانید درخواست دادرسی منصفانه ایالتی کنید. وقتی با کانتی تماس می‌گیرید، بگویید که با رأی منفی در تأیید مزایا مواجه شده‌اید اما اطلاعیه‌ای دریافت نکرده‌اید. اطلاعات مربوط به نحوه درخواست تجدیدنظر یا دادرسی منصفانه ایالتی در این کتابچه راهنما موجود است. این اطلاعات در دفتر یا مطب ارائه‌دهنده خدمات نیز قابل دسترسی است.

اطلاعیه رأی منفی در تأیید مزایا حاوی چه اطلاعاتی است؟

اطلاعیه رأی منفی در تأیید مزایا حاوی این اطلاعات است:

- کانتی سیستم سازمان یافته تحویل داروی Medi-Cal چه کاری انجام داده است که بر شما یا توانایی شما در دریافت خدمات تأثیر گذاشته است.
- تاریخ و دلیل این رأی از طرف کانتی سیستم سازمان یافته تحویل داروی Medi-Cal چه بوده است.
- قوانین ایالتی یا فدرالی که کانتی سیستم سازمان یافته تحویل داروی Medi-Cal بر اساس آن‌ها رأی داده است.
- اگر با کاری که طرح انجام داده است موافق نباشید چه حقوقی دارید.
- نحوه دریافت کپی از اسناد، سوابق، و سایر اطلاعات مربوط به تصمیم کانتی سیستم سازمان یافته تحویل داروی Medi-Cal.
- چطور می‌توانید درخواست تجدیدنظر را برای کانتی سیستم سازمان یافته تحویل داروی Medi-Cal ارائه کنید.
- چطور می‌توانید برای دادرسی منصفانه ایالتی درخواست دهید.
- چطور می‌توانید برای تجدیدنظر فوری یا دادرسی منصفانه ایالتی فوری درخواست دهید.
- چطور می‌توانید برای درخواست تجدیدنظر یا دادرسی منصفانه ایالتی اقدام کنید.
- تا چه زمانی می‌توانید برای درخواست تجدیدنظر یا دادرسی منصفانه ایالتی اقدام کنید.

از طریق شماره 1-844-682-7215 (TTY: 711) با خدمات مراقبت از سلامت رفتاری آلامدا کانتی تماس بگیرید، یا به صورت آنلاین از [خدمات سوء مصرف مواد - سلامت رفتاری آلامدا کانتی \(acbhcs.org\)](http://acbhcs.org) بازدید کنید. خط راهنمایی به صورت شبانه‌روزی و در 7 روز هفته قابل دسترسی است.



- حقوق شما برای ادامه دریافت این خدمات در زمانی که منتظر رأی تجدیدنظر یا دادرسی منصفانه ایالتی هستید، نحوه درخواست برای ادامه ارائه این خدمات، و اینکه آیا هزینه این خدمات تحت پوشش Medi-Cal است.
- اگر بخواهید خدمات همچنان ارائه شوند باید چه زمانی برای تجدیدنظر یا دادرسی منصفانه ایالتی درخواست دهید.

وقتی اطلاعیه رأی منفی در تأیید مزایا دریافت می‌کنم، باید چه کاری انجام دهم؟

وقتی اطلاعیه رأی منفی در تأیید مزایا دریافت می‌کنید، باید همه اطلاعات موجود در اطلاعیه را به دقت مطالعه کنید. اگر اطلاعیه را متوجه نشدید، کانتی سیستم سازمان‌یافته تحویل داروی Medi-Cal می‌تواند به شما کمک کند. می‌توانید از فرد دیگری درخواست کمک کنید.

وقتی درخواست تجدیدنظر یا دادرسی ایالتی را ارائه می‌کنید، می‌توانید درخواست ادامه ارائه خدماتی که متوقف شده‌اند را داشته باشید. تا قبل از 10 روز از تاریخ ارسال اطلاعیه رأی منفی در تأیید مزایا از طرف اداره پست یا تاریخی که شخصاً آن را دریافت کرده‌اید، یا تا قبل از تاریخ اعمال تغییرات باید برای ادامه ارائه خدمات درخواست دهید.



روند حل و فصل مشکلات

اگر خدمات درخواستی‌ام را از طرح سیستم سازمان‌یافته تحویل داروی Medi-Cal کانتی خود دریافت نکنم، باید چه کاری انجام دهم؟

اگر مشکلی در ارتباط با خدمات دریافتی برای درمان اختلال مصرف مواد دارید، کانتی سیستم سازمان‌یافته تحویل داروی Medi-Cal راه حلی برای برطرف کردن مشکل به شما ارائه می‌کند. به این فرآیند «روند حل و فصل مشکلات» گفته می‌شود و شامل مراحل زیر است.

1. **طرح شکایت** – بیان عدم رضایت درباره هر چیزی در رابطه با خدمات درمان اختلال مصرف مواد بجز رأی منفی در تأیید مزایا.
2. **تجدیدنظر** – بررسی تصمیم اتخاذ شده (عدم پذیرش، پایان ارائه خدمات، یا کاهش سطح خدمات ارائه‌شده) درباره خدمات درمان اختلال مصرف مواد از طرف کانتی سیستم سازمان‌یافته تحویل داروی Medi-Cal یا ارائه‌دهنده شما.
3. **دادرسی منصفانه ایالتی** – بررسی و اطمینان از اینکه خدمات درمان اختلال مصرف مواد را که مستحق آن بوده‌اید تحت برنامه Medi-Cal دریافت کرده‌اید.

از طرح شکایت، درخواست تجدیدنظر یا دادرسی منصفانه ایالتی علیه شما استفاده نخواهد شد و این اقدامات بر خدماتی که دریافت می‌کنید تأثیری نخواهند گذاشت. بعد از تکمیل روند طرح شکایت یا درخواست تجدیدنظر، کانتی سیستم سازمان‌یافته تحویل داروی Medi-Cal به شما، ارائه‌دهندگان و والدین/سرپرست شما که در نتیجه نهایی سهم هستید اطلاع خواهد داد. بعد از تکمیل روند دادرسی منصفانه ایالتی، دفتر دادرسی منصفانه ایالتی درباره رأی نهایی به شما و ارائه‌دهنده اطلاع خواهد داد.

درباره هر کدام از روندهای حل و فصل مشکلات در زیر اطلاعات بیشتری کسب کنید.

آیا می‌توانم برای درخواست تجدیدنظر، طرح شکایت، یا درخواست دادرسی منصفانه ایالتی کمک بگیرم؟

افرادی در کانتی سیستم سازمان‌یافته تحویل داروی Medi-Cal درباره این فرآیندها برایتان توضیح می‌دهند و به شما کمک می‌کنند بتوانید مشکل را در قالب طرح شکایت، درخواست تجدیدنظر، یا درخواست دادرسی منصفانه ایالتی گزارش کنید. همچنین اگر واجد شرایط روند «فوری» باشید، به این معنی که به خاطر در خطر بودن وضعیت سلامت یا پایداریتان نیاز به بررسی سریع‌تر وجود داشته باشد، این افراد می‌توانند در تصمیم‌گیری به شما کمک کنند. همچنین می‌توانید به فرد دیگری از جمله ارائه‌دهنده خدمات درمان اختلال مصرف مواد یا حامی‌تان مجوز بدهید از طرف شما اقدام کند. اگر کمک خواستید با 1-844-682-7215 تماس بگیرید. کانتی سیستم سازمان‌یافته تحویل داروی Medi-Cal باید در تکمیل این فرم‌ها و سایر روندهای مرتبط با طرح شکایت یا درخواست دادرسی به شما کمک‌های معقولی را ارائه کند. این موارد شامل ارائه خدمات ترجمه، و تماس با شماره‌های رایگان با قابلیت TTY/TDD یا مترجم است، اما محدود به این‌ها نمی‌شود.



اگر برای حل و فصل مشکلات مرتبط با طرح کانتی سیستم سازمان یافته تحویل داروی **Medi-Cal** به کمک نیاز داشته باشم اما نخواهم شکایت کنم یا درخواست تجدیدنظر بدهم باید چه کاری انجام دهم؟

اگر برای یافتن فرد مناسب در کانتی که بتواند در یافتن مسیر صحیح در سیستم به شما کمک کند مشکلی دارید، می‌توانید از ایالت درخواست کمک کنید.

می‌توانید روزهای دوشنبه تا جمعه از 8 صبح تا 5 عصر (بجز روزهای تعطیل) از طریق شماره تلفن **888-452-8609** یا ایمیل MMCDOmbudsmanOffice@dhcs.ca.gov با دفتر بازرس سازمان خدمات بهداشت و درمان تماس بگیرید.

لطفاً توجه داشته باشید: پیام‌های ایمیلی از نوع محرمانه نیستند. نباید اطلاعات شخصی‌تان را در پیام ایمیل بنویسید. در دفتر کمک حقوقی محلی یا از طریق سایر گروه‌ها می‌توانید کمک حقوقی رایگان دریافت کنید. می‌توانید از «واحد پرسش و پاسخ عمومی» درباره حقوقتان در رابطه با دادرسی یا دریافت کمک حقوقی رایگان سؤال کنید:

تلفن رایگان: 1-800-952-5253

اگر ناشنوا هستید و از TDD استفاده می‌کنید، با این شماره تماس بگیرید: **1-800-952-8349**

از طریق شماره 1-844-682-7215 (TTY: 711) با خدمات مراقبت از سلامت رفتاری آلامدا کانتی تماس بگیرید، یا به صورت آنلاین از [خدمات سوء مصرف مواد - سلامت رفتاری آلامدا کانتی \(acbhcs.org\)](http://acbhcs.org) بازدید کنید. خط راهنمایی به صورت شبانه‌روزی و در 7 روز هفته قابل دسترسی است.



روند طرح شکایت

شکایت چیست؟

شکایت به معنای ابراز نارضایتی در مورد هر مسئله‌ای در رابطه با خدمات درمان اختلال مصرف مواد است که جزو مسائل تحت پوشش روند «تجدیدنظر و دادرسی منصفانه ایالتی» نباشد.

روند شکایت چنین شرایطی دارد:

- روندهایی ساده و قابل فهم دارد که به شما امکان می‌دهد شکایتتان را به‌صورت شفاهی یا کتبی ارائه کنید.
- به هیچ شکل از آن علیه شما یا ارائه‌دهندگان استفاده نخواهد شد.
- به شما امکان می‌دهد به فرد دیگری، از جمله ارائه‌دهنده یا حامی، اجازه دهید وکالت شما را بر عهده بگیرد. اگر به فرد دیگری اجازه دهید از طرف شما اقدام کند، کانتی سیستم سازمان‌یافته تحویل داروی Medi-Cal ممکن است از شما بخواهد فرمی را امضا کنید و به کانتی سیستم سازمان‌یافته تحویل داروی Medi-Cal اجازه دهید اطلاعات را در اختیار آن فرد قرار دهد.
- اطمینان حاصل می‌شود افرادی که در روند رأی‌دهی شرکت دارند صلاحیت انجام این کار را داشته باشند و در مراحل قبلی بررسی یا رأی‌دهی حضور نداشته‌اند.
- نقش‌ها و مسئولیت‌های شما، کانتی سیستم سازمان‌یافته تحویل داروی Medi-Cal و ارائه‌دهندگان را مشخص می‌کند.
- شکایت را در چارچوب زمانی لازم حل و فصل می‌کند.

چه زمان می‌توانم شکایت طرح کنم؟

هر زمان از خدمات درمان اختلال مصرف مواد دریافتی از کانتی سیستم سازمان‌یافته تحویل داروی Medi-Cal ناراضی بودید، یا اگر درباره کانتی سیستم سازمان‌یافته تحویل داروی Medi-Cal نارضایتی دیگری داشتید می‌توانید شکایتتان را با کانتی سیستم سازمان‌یافته تحویل داروی Medi-Cal مطرح کنید.

چطور می‌توانم شکایت طرح کنم؟

برای دریافت کمک و راهنمایی در رابطه با طرح شکایت می‌توانید با کانتی سیستم سازمان‌یافته تحویل داروی Medi-Cal تماس بگیرید. شکایتتان را می‌توانید به‌صورت شفاهی یا کتبی ارائه کنید. شکایت شفاهی نیازی به پیگیری به‌صورت کتبی ندارند. اگر می‌خواهید شکایت خود را به صورت کتبی ارسال کنید، کانتی سیستم سازمان‌یافته تحویل داروی Medi-Cal در محل کار همه ارائه‌دهندگان پاکت‌هایی با آدرس قرار داده است که می‌توانید شکایتتان را در آن‌ها بگذارید و پست کنید. اگر پاکت نامه آدرس‌دار ندارید، می‌توانید شکایت خود را مستقیماً به آدرسی که روی این کتابچه راهنما ارائه شده است، پست کنید.



چطور متوجه شوم کانتی سیستم سازمان‌یافته تحویل داروی Medi-Cal شکایت من را دریافت کرده است؟

کانتی سیستم سازمان‌یافته تحویل داروی Medi-Cal باید ظرف 5 روز تقویمی از تاریخ دریافت، با ارسال یک تأییدیه کتبی به شما اطلاع دهد که شکایتان را دریافت کرده است. شکایتی که از طریق تلفن یا حضوری طرح می‌شود و موافقت می‌کنید تا پایان روز کاری بعد رسیدگی شود، از این قانون معاف است و ممکن است برای آن نامه‌ای دریافت نکنید.

چه زمان درباره شکایت من تصمیم‌گیری می‌شود؟

کانتی سیستم سازمان‌یافته تحویل داروی Medi-Cal باید ظرف 90 روز از تاریخ طرح شکایت از طرف شما درباره شکایتان تصمیم‌گیری کند. در صورت درخواست تمدید زمان، یا اگر کانتی سیستم سازمان‌یافته تحویل داروی Medi-Cal اینطور نتیجه‌گیری کند که به اطلاعات بیشتری نیاز دارد یا اینکه تأخیر به سود شما خواهد بود، این مدت زمان تا حداکثر 14 روز قابل‌تمدید است. مثالی از زمانی که تأخیر ممکن است به نفعتان باشد هنگامی است که کانتی تصور کند اگر کانتی سیستم سازمان‌یافته تحویل داروی Medi-Cal مدت زمان بیشتری برای دریافت اطلاعات بیشتر از شما یا سایر افراد دخیل در این فرآیند داشته باشد، می‌تواند شکایت شما را حل و فصل کند.

اگر کانتی سیستم سازمان‌یافته تحویل داروی Medi-Cal درباره شکایت من تصمیم‌گیری کرده باشد چطور مطلع شوم؟

وقتی تصمیمی درباره شکایت شما گرفته می‌شود، کانتی سیستم سازمان‌یافته تحویل داروی Medi-Cal به‌صورت کتبی به شما یا نماینده‌تان اطلاع خواهد داد. اگر کانتی سیستم سازمان‌یافته تحویل داروی Medi-Cal در زمان مناسب به شما یا طرفین حاضر در این فرآیند درباره تصمیم اتخاذشده نسبت به شکایتان اطلاع ندهد، کانتی سیستم سازمان‌یافته تحویل داروی Medi-Cal باید یک «اطلاعیه رأی منفی در تأیید مزایا» در اختیارتان قرار دهد و درباره حقوق شما نسبت به درخواست دادرسی منصفانه ایالتی به شما راهنمایی کند. کانتی سیستم سازمان‌یافته تحویل داروی Medi-Cal ملزم به ارائه اطلاعیه رأی منفی در تأیید مزایا در موعد مقرر است.



آیا موعد مقرری برای طرح شکایت وجود دارد؟

در هر زمان می‌توانید شکایتتان را ارائه کنید.

از طریق شماره 1-844-682-7215 (TTY:711) با خدمات مراقبت از سلامت رفتاری آلامدا کانتی تماس بگیرید، یا به‌صورت آنلاین از [خدمات سوء‌مصرف مواد - سلامت رفتاری آلامدا کانتی \(acbhcs.org\)](http://acbhcs.org) بازدید کنید. خط راهنمایی به‌صورت شبانه‌روزی و در 7 روز هفته قابل دسترسی است.



روند درخواست تجدیدنظر (استاندارد و فوری)

کانتی سیستم سازمان یافته تحویل داروی Medi-Cal ملزم است به شما اجازه دهد درباره تصمیم اتخاذ شده نسبت به خدمات درمان اختلال مصرف مواد از سوی کانتی سیستم سازمان یافته تحویل داروی Medi-Cal یا ارائه دهندگانی که با آن‌ها توافق نظر ندارید مخالفت کنید. دو روش برای درخواست بررسی وجود دارد. یک روش استفاده از روند تجدیدنظر استاندارد است. روش دوم استفاده از روند تجدیدنظر فوری است. این دو نوع درخواست تجدیدنظر مشابه یکدیگر هستند؛ اما الزامات خاصی وجود دارد تا واجد شرایط تجدیدنظر فوری باشید. این الزامات خاص در زیر توضیح داده شده‌اند.

تجدیدنظر استاندارد چیست؟

تجدیدنظر استاندارد یعنی درخواست بررسی مشکل با کانتی سیستم سازمان یافته تحویل داروی Medi-Cal یا ارائه دهندگان در رابطه با عدم پذیرش یا ایجاد تغییرات در خدماتی که فکر می‌کنید به آن‌ها نیاز دارید. اگر درخواست تجدیدنظر استاندارد بدهید، کانتی سیستم سازمان یافته تحویل داروی Medi-Cal ممکن است تا حداکثر 30 روز آن را بررسی کند. اگر فکر می‌کنید این انتظار 30 روزه باعث می‌شود سلامتتان به خطر بیفتد، باید درخواست «تجدیدنظر فوری» بدهید.

روند تجدیدنظر استاندارد چنین شرایطی دارد:

- شخصاً، از طریق تلفن، یا به صورت کتبی می‌توانید شکایتان را طرح کنید.
- اطمینان حاصل می‌شود که از درخواست تجدیدنظر به هیچ شکل علیه شما یا ارائه دهندگان استفاده نخواهد شد.
- به شما امکان می‌دهد فرد دیگری، از جمله ارائه دهنده یا وکیل، را برای اقدام از طرف خودتان مجاز کنید. اگر به فرد دیگری اجازه دهید از طرف شما اقدام کند، کانتی سیستم سازمان یافته تحویل داروی Medi-Cal ممکن است از شما بخواهد فرمی را امضا کنید و به طرح اجازه دهید اطلاعات را در اختیار آن فرد قرار دهد.
- ارائه درخواست تجدیدنظر در چارچوب زمانی لازم باعث می‌شود مزایایمان ادامه یابد؛ این چارچوب زمانی 10 روز از تاریخ ارسال اطلاعیه رأی منفی در تأیید مزایا از طرف اداره پست یا تاریخی است که شخصاً آن را دریافت کرده‌اید. برای ادامه ارائه خدمات در مدت زمانی که به تجدیدنظر پاسخی داده نشده است نیازی به پرداخت هزینه نیست. اگر درخواست ادامه مزایا را داشته باشید و رأی نهایی تجدیدنظر با تصمیم مربوط به کاهش یا قطع ارائه خدماتی باشد که در حال حاضر دریافت می‌کنید همسو باشد، ممکن است لازم باشد هزینه خدماتی که در مدت زمان انتظار برای پاسخ به تجدیدنظر دریافت کرده‌اید را پرداخت کنید.
- اطمینان حاصل می‌شود افرادی که در روند تصمیم‌گیری شرکت دارند صلاحیت انجام این کار را داشته باشند و در مراحل قبلی بررسی یا تصمیم‌گیری حضور نداشته باشند.
- به شما یا نمایندگان اجازه داده می‌شود پرونده‌تان، از جمله سوابق پزشکی و هرگونه سند یا سابقه دیگر که در روند تجدیدنظر و قبل از آن مورد استفاده قرار گرفته است، را ببینید.
- فرصتی منطقی در اختیارتان قرار می‌گیرد تا شواهد یا هرگونه حقیقت یا اظهار قانونی را به صورت حضوری یا کتبی ارائه کنید.
- به شما، نمایندگان، یا نماینده قانونی ارث باقی‌مانده از ذینفع متوفی امکان داده می‌شود به عنوان طرفین در روند تجدیدنظر حاضر باشند.
- با ارسال تأییدیه کتبی به شما اطلاع داده می‌شود که تجدیدنظر در حال انجام است.
- درباره حقوقتان نسبت به درخواست دادرسی منصفانه ایالتی پس از تکمیل روند تجدیدنظر به شما اطلاع داده خواهد شد.

از طریق شماره 1-844-682-7215 (TTY: 711) با خدمات مراقبت از سلامت رفتاری آلامدا کانتی تماس بگیرید، یا به صورت آنلاین از [خدمات سوء مصرف مواد - سلامت رفتاری آلامدا کانتی \(acbhcs.org\)](http://acbhcs.org) بازدید کنید. خط راهنمایی به صورت شبانه‌روزی و در 7 روز هفته قابل دسترسی است.



چه زمان می‌توانم درخواست تجدیدنظر کنم؟

در موارد زیر می‌توانید درخواست تجدیدنظر را برای کانتی سیستم سازمان‌یافته تحویل داروی Medi-Cal ارائه کنید:

- اگر کانتی یا یکی از ارائه‌دهندگان تحت قرارداد کانتی عنوان کند که شما به دلیل عدم وجود معیارهای لازم ضرورت پزشکی، واجد شرایط دریافت هیچکدام از خدمات درمان اختلال مصرف مواد نیستید.
- اگر ارائه‌دهندگان فکر کند شما به خدمات درمان اختلال مصرف مواد نیاز دارید و از کانتی بخواهد این مسئله را تأیید کند اما کانتی با این مسئله موافقت نکند و درخواست ارائه‌دهنده شما را رد کند، یا نوع و حجم ارائه خدمات را تغییر دهد.
- اگر ارائه‌دهندگان از کانتی سیستم سازمان‌یافته تحویل داروی Medi-Cal درخواست تأیید کند، اما کانتی برای تصمیم‌گیری به اطلاعات بیشتری نیاز داشته باشد و روند تجدیدنظر را به موقع تمام نکند.
- اگر کانتی سیستم سازمان‌یافته تحویل داروی Medi-Cal خدمات را بر اساس چارچوب زمانی مقرر شده توسط کانتی سیستم سازمان‌یافته تحویل داروی Medi-Cal به شما ارائه نکند.
- اگر فکر می‌کنید کانتی سیستم سازمان‌یافته تحویل داروی Medi-Cal، خدمات را به‌زودی به شما ارائه نخواهد کرد و در نتیجه نیازتان برطرف نخواهد شد.
- اگر شکایت، درخواست تجدیدنظر، یا درخواست تجدیدنظر فوری شما به موقع حل و فصل نشود.

- اگر شما و ارائه‌دهندگان در مورد خدمات اختلال مصرف مواد مورد نیاز با یکدیگر توافق نداشته باشید.

چطور می‌توانم درخواست تجدیدنظر کنم؟

برای دریافت کمک و راهنمایی در رابطه با تنظیم درخواست تجدیدنظر می‌توانید با شماره تلفن رایگان سیستم سازمان‌یافته تحویل داروی Medi-Cal در کانتی خودتان تماس بگیرید. کانتی در محل کار همه ارائه‌دهندگان خدمات، پاکت‌هایی با آدرس قرار داده است که می‌توانید تجدیدنظران را در آن‌ها بگذارید و پست کنید. تجدیدنظر را می‌توانید به‌صورت شفاهی یا کتبی ارائه کنید.

چطور متوجه شوم درباره درخواست تجدیدنظر من تصمیم‌گیری شده است؟

از طریق شماره 1-844-682-7215 (TTY: 711) با خدمات مراقبت از سلامت رفتاری آلامدا کانتی تماس بگیرید، یا به‌صورت آنلاین از [خدمات سوء مصرف مواد - سلامت رفتاری آلامدا کانتی \(acbhcs.org\)](http://acbhcs.org) بازدید کنید. خط راهنمایی به‌صورت شبانه‌روزی و در 7 روز هفته قابل دسترسی است.



طرح کانتی سیستم سازمان‌یافته تحویل داروی Medi-Cal به‌صورت کتبی درباره تصمیمشان در رابطه با درخواست تجدیدنظران به شما یا نماینده‌تان اطلاع خواهد داد. این اعلان حاوی اطلاعات زیر است:

- نتایج روند رسیدگی به درخواست تجدیدنظر.
- تاریخ رأی تجدیدنظر.
- اگر نتیجه تجدیدنظر به طور کامل به نفع شما نباشد، این اطلاعیه حاوی اطلاعاتی درباره حق شما نسبت به درخواست دادرسی ایالتی و روند درخواست دادرسی ایالتی است.

آیا موعد مقرری برای درخواست تجدیدنظر وجود دارد؟

در مدت‌زمان 60 روز از تاریخ درج‌شده روی «اطلاعیه رأی منفی در تأیید مزایا» باید درخواست تجدیدنظر را ارسال کنید. فراموش نکنید که گاهی ممکن است اطلاعیه رأی منفی در تأیید مزایا برایتان ارسال نشود. اگر اطلاعیه رأی منفی در تأیید مزایا دریافت نکنید، هیچ موعد مقرری برای درخواست تجدیدنظر وجود ندارد، بنابراین می‌توانید این نوع تجدیدنظر را در هر زمانی درخواست کنید.

چه زمان درباره درخواست تجدیدنظر من رأی داده می‌شود؟

کانتی سیستم سازمان‌یافته تحویل داروی Medi-Cal باید در مدت‌زمان 30 روز از تاریخی که کانتی سیستم سازمان‌یافته تحویل داروی Medi-Cal درخواست تجدیدنظران را دریافت می‌کند در مورد آن تعیین تکلیف کند. در صورت درخواست تمدید زمان، یا اگر کانتی سیستم سازمان‌یافته تحویل داروی Medi-Cal اینطور نتیجه‌گیری کند که نیاز به اطلاعات بیشتری وجود دارد یا اینکه تأخیر به سود شما خواهد بود، این مدت‌زمان تا حداکثر 14 روز قابل تمدید است. مثالی از زمانی که تأخیر ممکن است به نفع‌تان باشد هنگامی است که کانتی تصور کند اگر کانتی ارائه‌کننده سیستم سازمان‌یافته تحویل داروی Medi-Cal مدت‌زمان بیشتری برای دریافت اطلاعات بیشتر از شما یا ارائه‌دهنده‌تان داشته باشد می‌تواند درخواست تجدیدنظر شما را بپذیرد.

اگر نتوانم 30 روز برای رأی تجدیدنظر صبر کنم تکلیف چیست؟

اگر واجد شرایط تجدیدنظر فوری باشید، روند تجدیدنظر ممکن است سریع‌تر انجام شود.

تجدیدنظر فوری چیست؟

تجدیدنظر فوری روشی سریع‌تر برای درخواست تجدیدنظر است. روند تجدیدنظر فوری مشابه روند درخواست تجدیدنظر استاندارد است. اما، باید نشان دهید که انتظار برای درخواست تجدیدنظر استاندارد می‌تواند وضعیت مصرف مواد شما را بدتر کند. درخواست تجدیدنظر فوری، در مقایسه با درخواست تجدیدنظر استاندارد، مواعید مقرر متفاوتی دارد. کانتی سیستم سازمان‌یافته تحویل داروی Medi-Cal 72 ساعت فرصت دارد تا درخواست‌های فوری را بررسی کند. شما می‌توانید درخواست تجدیدنظر فوری را به‌صورت شفاهی ارائه کنید. لازم نیست درخواست تجدیدنظر فوری را کتبی ارسال کنید.



چه زمان می‌توانم درخواست تجدیدنظر فوری کنم؟

اگر فکر می‌کنید 30 روز انتظار برای رأی تجدیدنظر استاندارد می‌تواند زندگی شما را به خطر بیندازد یا وضعیت سلامت یا توانایی شما را در کسب، حفظ یا بازیابی حداکثر توانایی‌تان در معرض خطر قرار دهد، می‌توانید تجدیدنظر فوری برای حل و فصل درخواست دهید. اگر درخواست شما از شرایط لازم برای تجدیدنظر فوری برخوردار باشد و کانتی سیستم سازمان‌یافته تحویل داروی Medi-Cal با آن موافقت کند، کانتی ظرف 72 ساعت پس از دریافت درخواست تجدیدنظر توسط کانتی سیستم سازمان‌یافته تحویل داروی Medi-Cal آن را مورد حل و فصل قرار خواهد داد.

در صورت درخواست تمدید زمان، یا اگر کانتی سیستم سازمان‌یافته تحویل داروی Medi-Cal اینطور نتیجه‌گیری کند که نیاز به اطلاعات بیشتری وجود دارد یا اینکه تأخیر به سود شما خواهد بود، این مدت زمان تا حداکثر 14 روز ممکن است تمدید شود. اگر کانتی سیستم سازمان‌یافته تحویل داروی Medi-Cal این چارچوب زمانی را تمدید کند، کانتی سیستم سازمان‌یافته تحویل داروی Medi-Cal توضیحات کتبی را درباره این تمدید زمانی برایتان ارسال خواهد کرد.

اگر کانتی سیستم سازمان‌یافته تحویل داروی Medi-Cal اینطور نتیجه‌گیری کند که درخواست تجدیدنظر شما برای تجدیدنظر فوری واجد شرایط نیست، کانتی سیستم سازمان‌یافته تحویل داروی Medi-Cal باید تلاشی منطقی برای اطلاع‌رسانی شفاهی و سریع به شما داشته باشد و ظرف 2 روز به صورت کتبی درباره دلیل این رأی به شما اطلاع دهد. در این صورت، درخواست تجدیدنظرتان از چارچوب زمانی استاندارد که قبلاً در این بخش توضیح داده شد تبعیت خواهد کرد. اگر با تصمیم کانتی درباره اینکه درخواستتان از شرایط کافی برای تجدیدنظر فوری برخوردار نیست موافق نیستید، می‌توانید شکایتان را مطرح کنید.

بعد از اینکه کانتی سیستم سازمان‌یافته تحویل داروی Medi-Cal به درخواست فوری شما پاسخ داد، کانتی سیستم سازمان‌یافته تحویل داروی Medi-Cal به صورت شفاهی یا کتبی به شما و کلیه طرفین تحت تأثیر این نتیجه‌گیری اطلاع خواهد داد.



روند دادرسی منصفانه ایالتی

دادرسی منصفانه ایالتی چیست؟

دادرسی منصفانه ایالتی یک بررسی مستقل است که توسط «اداره خدمات اجتماعی کالیفرنیا» با این هدف انجام می‌شود که مطمئن شوند خدمات درمان اختلال مصرف مواد را که تحت برنامه Medi-Cal مستحق آن هستید دریافت کنید. اگر به منابع بیشتری نیاز دارید، می‌توانید به اداره خدمات اجتماعی کالیفرنیا به آدرس <https://www.cdss.ca.gov/hearing-requests> مراجعه کنید.

حقوق من در رابطه با دادرسی منصفانه ایالتی چیست؟

شما از این حقوق برخوردار هستید که:

- یک جلسه دادرسی در حضور «اداره خدمات اجتماعی کالیفرنیا» داشته باشید (به آن دادرسی منصفانه ایالتی نیز گفته می‌شود).
- درباره نحوه درخواست دادرسی منصفانه ایالتی به شما اطلاع داده شود.
- درباره قوانین حاکم بر اجرای روند دادرسی منصفانه ایالتی به شما اطلاع داده شود.
- اگر درخواست دادرسی منصفانه ایالتی را در چارچوب زمانی مورد نظر ارسال کرده‌اید، در زمان درخواست و در مدت‌زمان اجرای روند دادرسی منصفانه ایالتی، مزایایان همچنان حفظ شوند.

چه زمان می‌توانم برای دادرسی منصفانه ایالتی درخواست کنم؟

در موارد زیر می‌توانید برای دادرسی منصفانه ایالتی درخواست کنید:

- اگر فرآیند تجدیدنظر کانتی سیستم سازمان‌یافته تحویل داروی Medi-Cal را تکمیل کرده باشید.
- اگر کانتی یا یکی از ارائه‌دهندگان تحت قرارداد کانتی عنوان کند که شما به دلیل نداشتن معیارهای دسترسی، واجد شرایط دریافت هیچکدام از خدمات درمان اختلال مصرف مواد نیستید.
- اگر ارائه‌دهندگان فکر کند شما به خدمات درمان اختلال مصرف مواد نیاز دارید و از کانتی سیستم سازمان‌یافته تحویل داروی Medi-Cal بخواهد این مسئله را تأیید کند اما کانتی سیستم سازمان‌یافته تحویل داروی Medi-Cal با این مسئله موافقت نکند و درخواست ارائه‌دهنده شما را رد کند، یا نوع یا دفعات ارائه خدمات را تغییر دهد.

- اگر ارائه‌دهندگان از کانتی سیستم سازمان‌یافته تحویل داروی Medi-Cal درخواست تأیید کند، اما کانتی برای تصمیم‌گیری به اطلاعات بیشتری نیاز داشته باشد و روند تجدیدنظر را به موقع تمام نکند.

از طریق شماره 1-844-682-7215 (TTY: 711) با خدمات مراقبت از سلامت رفتاری آلامدا کانتی تماس بگیرید، یا به صورت آنلاین از [خدمات سوء مصرف مواد - سلامت رفتاری آلامدا کانتی \(acbhcs.org\)](http://acbhcs.org) بازدید کنید. خط راهنمایی به صورت شبانه‌روزی و در 7 روز هفته قابل دسترسی است.



- اگر کانتی سیستم سازمان یافته تحویل داروی Medi-Cal خدمات را بر اساس چارچوب زمانی مقرر شده توسط کانتی به شما ارائه نکند.
- اگر فکر می‌کنید کانتی سیستم سازمان یافته تحویل داروی Medi-Cal، خدمات را به‌زودی به شما ارائه نخواهد کرد و در نتیجه نیازتان برطرف نخواهد شد.
- اگر شکایت، درخواست تجدیدنظر، یا درخواست تجدیدنظر فوری شما به موقع حل و فصل نشود.
- اگر شما و ارائه‌دهنده‌تان بر سر نوع خدمات اختلال مصرف مواد که مورد نیاز شماست با یکدیگر توافق نداشته باشید.
- اگر شکایت، درخواست تجدیدنظر، یا درخواست تجدیدنظر فوری شما به موقع حل و فصل نشود.

چطور می‌توانم برای دادرسی منصفانه ایالتی درخواست دهم؟

به‌صورت زیر می‌توانید برای دادرسی منصفانه ایالتی درخواست دهید:

- [آنلاین در این سایت: https://acms.dss.ca.gov/acms/login.request.do](https://acms.dss.ca.gov/acms/login.request.do)
- **به‌صورت کتبی:** درخواستتان را به آدرس بخش خدمات رفاهی کانتی که در «اطلاعیه رأی منفی در تأیید مزایا» عنوان شده است از طریق فکس یا پست ارسال کنید:
اداره خدمات اجتماعی کالیفرنیا بخش دادرسی منصفانه ایالتی
P.O. Box 944243, Mail Station 9-17-37
Sacramento, CA 94244-2430

یا از طریق فکس به شماره‌های **916-651-5210** یا **916-651-2789**.

شما همچنین می‌توانید به‌صورت زیر برای دادرسی منصفانه ایالتی یا دادرسی منصفانه ایالتی فوری درخواست دهید:

- **از طریق تلفن:** با تلفن‌های رایگان بخش دادرسی‌های منصفانه ایالتی به شماره **800-743-8525** یا **855-795-0634**، یا با تلفن رایگان واحد پرسش و پاسخ عمومی به شماره **800-952-5253**، یا با TDD به شماره **800-952-8349** تماس بگیرید.

از طریق شماره **1-844-682-7215 (TTY:711)** با خدمات مراقبت از سلامت رفتاری آلامدا کانتی تماس بگیرید، یا به‌صورت آنلاین از **خدمات سوءمصرف مواد - سلامت رفتاری آلامدا کانتی (acbhcs.org)** بازدید کنید. خط راهنمایی به‌صورت شبانه‌روزی و در 7 روز هفته قابل دسترسی است.



آیا موعد مقرری برای درخواست دادرسی منصفانه ایالتی وجود دارد؟

برای درخواست دادرسی منصفانه ایالتی فقط 120 روز فرصت دارید. این مدت 120 روزه از روز بعد از تاریخی است که کانتی سیستم سازمان یافته تحویل داروی Medi-Cal اطلاعیه رأی تجدیدنظر را شخصاً به شما داده است.

اگر اطلاعیه رأی منفی در تأیید مزایا را دریافت نکرده‌اید، می‌توانید در هر زمان برای دادرسی ایالتی درخواست دهید.

آیا در مدت زمان انتظار برای صدور رأی دادرسی منصفانه ایالتی می‌توانم همچنان از خدمات استفاده کنم؟

بله، اگر در حال حاضر تحت درمان هستید و مایلید که این درمان ادامه یابد، باید ظرف 10 روز از تاریخ ارسال اطلاعیه رأی تجدیدنظر توسط اداره پست یا تحویل این نامه به شما، یا پیش از تاریخی اعلام شده توسط کانتی سیستم سازمان یافته تحویل داروی Medi-Cal برای توقف یا کاهش خدمات، درخواست دادرسی منصفانه ایالتی را ارائه کنید. وقتی برای دادرسی منصفانه ایالتی درخواست می‌دهید، باید اعلام کنید که می‌خواهید خدمات درمانی را همچنان دریافت کنید. همچنین در مدت زمان انجام دادرسی منصفانه ایالتی، لازم نیست هزینه خدمات دریافتی را پرداخت کنید.

اگر درخواست ادامه مزایا را داشته باشید و رأی نهایی دادرسی منصفانه ایالتی همسو با تصمیم مربوط به کاهش یا توقف ارائه خدماتی باشد که در حال حاضر دریافت می‌کنید، ممکن است لازم باشد هزینه خدماتی که در مدت انتظار برای پاسخ به دادرسی منصفانه ایالتی دریافت کرده‌اید را پرداخت کنید.

چه زمان درباره درخواست دادرسی منصفانه ایالتی من تصمیم گرفته خواهد شد؟

پس از درخواست دادرسی منصفانه ایالتی، ممکن است تصمیم‌گیری برای پرونده‌تان و ارسال پاسخ به شما تا 90 روز زمان ببرد.



آیا امکان دارد دادرسی منصفانه ایالتی برای من سریع‌تر انجام شود؟

اگر فکر می‌کنید انتظار طولانی به سلامت شما ضرر می‌زند، ممکن است بتوانید ظرف سه روز کاری پاسخی دریافت نمایید. از پزشک عمومی یا هر ارائه‌دهنده دیگری بخواهید نامه‌ای برای شما بنویسد. خودتان نیز می‌توانید این نامه را بنویسید. این نامه باید با جزئیات توضیح دهد که چرا انتظار 90 روزه برای تصمیم‌گیری درباره پرونده شما می‌تواند بطور جدی زندگی، سلامتی یا توانایی کسب، حفظ یا بازیابی حداکثر عملکرد شما را به خطر بیندازد. حتماً «درخواست دادرسی فوری» ارائه کنید و نامه را با درخواست خود برای دادرسی ارائه دهید.

بخش دادرسی‌های منصفانه ایالتی از اداره خدمات اجتماعی به درخواست شما برای دادرسی منصفانه ایالتی فوری رسیدگی خواهد کرد و اگر واجد شرایط باشید رأی خواهد داد. اگر درخواست دادرسی فوری پذیرفته شد، دادرسی انجام می‌شود و رأی دادرسی ظرف 3 روز کاری از تاریخی که درخواستتان توسط بخش دادرسی‌های منصفانه ایالتی دریافت شده است صادر خواهد شد.



اطلاعات مهم درباره برنامه MEDI-CAL

چه کسی می‌تواند Medi-Cal داشته باشد؟

اگر در یکی از گروه‌های زیر باشید، برای Medi-Cal واجد شرایط هستید:

- 65 ساله، یا بیشتر
- زیر 21 سال
- فرد بزرگسال بین 21 و 65 سال بر اساس معیار درآمد برای واجد شرایط بودن
- نابینا یا معلول
- باردار
- بعضی از پناهندگان یا مهاجران از کشورهای کوبا/هائیتی
- اگر خدمات مراقبتی را در خانه سالمندان دریافت می‌کنید
- افرادی که فارغ از وضعیت مهاجرتی‌شان زیر 26 سال یا بالای 50 سال هستند

برای اینکه برای Medi-Cal واجد شرایط باشید باید در کالیفرنیا زندگی کنید. برای درخواست Medi-Cal با دفتر محلی خدمات اجتماعی کانتی خودتان تماس بگیرید یا شخصاً مراجعه کنید، یا به‌صورت اینترنتی از این آدرس درخواست بدهید:
<https://www.dhcs.ca.gov/services/medi-cal/Pages/ApplyforMedi-Cal.aspx>

آیا حمل و نقل در دسترس است؟

اگر در رسیدن به وقت ویزیت پزشکی یا وقت ویزیت درمان مواد مخدر و الکل مشکل دارید، برنامه Medi-Cal می‌تواند به شما در یافتن وسایل حمل و نقل کمک کند.

خدمات حمل و نقل ممکن است برای ذینفعان Medi-Cal که به تنهایی قادر به تأمین وسایل نقلیه نیستند و برای دریافت برخی از خدمات تحت پوشش Medi-Cal نیاز پزشکی دارند، ارائه شود. دو نوع حمل و نقل برای وقت ویزیت وجود دارد:

- حمل و نقل غیرپزشکی عبارتست از حمل و نقل با وسیله نقلیه شخصی یا عمومی برای افرادی که راه دیگری برای رسیدن به وقت ویزیت خود ندارند.
- حمل و نقل پزشکی غیر اورژانسی عبارتست از حمل و نقل با آمبولانس یا ون دارای ویلچر برای کسانی است که نمی‌توانند از وسایل حمل و نقل عمومی یا خصوصی استفاده کنند.

وسایل حمل و نقل برای رفتن به داروخانه یا تهیه لوازم پزشکی، پروتز، ارتز و سایر تجهیزات مورد نیاز در دسترس است. برای کسب اطلاعات بیشتر و راهنمایی در مورد حمل و نقل، با برنامه مراقبت مدیریت شده خود تماس بگیرید.

اگر Medi-Cal دارید اما در یک برنامه مراقبت مدیریت شده ثبت نام نکرده اید و نیاز به حمل و نقل غیرپزشکی دارید، می‌توانید برای دریافت کمک با کانتی سیستم سازمان‌یافته تحویل داروی Medi-Cal خود تماس بگیرید. هنگامی که با شرکت حمل و نقل تماس می‌گیرید، آنها اطلاعاتی در مورد تاریخ و زمان وقت ویزیت شما می‌خواهند. اگر به حمل و نقل

از طریق شماره 1-844-682-7215 (TTY: 711) با خدمات مراقبت از سلامت رفتاری آلامدا کانتی تماس بگیرید، یا به‌صورت آنلاین از [خدمات سوء مصرف مواد - سلامت رفتاری آلامدا کانتی \(acbhcs.org\)](http://acbhcs.org)

بازدید کنید. خط راهنمایی به‌صورت شبانه‌روزی و در 7 روز هفته قابل دسترسی است.



پزشکی غیراورژانسی نیاز دارید، ارائه‌دهنده شما می‌تواند برایتان حمل و نقل پزشکی غیراورژانسی تجویز کند و ارتباط شما را با یک ارائه‌دهنده حمل‌ونقل برقرار کند تا هماهنگی‌های لازم رفت و آمد برای وقت ویزیت را انجام دهد.

خدمات اورژانسی چیست؟

خدمات اورژانسی در 24 ساعت شبانه روز و 7 روز هفته تحت پوشش قرار می‌گیرد. اگر فکر می‌کنید یک فوریت مرتبط با سلامتی دارید، با 911 تماس بگیرید یا برای کمک به نزدیکترین اورژانس بروید.

خدمات اورژانسی خدماتی هستند که برای یک وضعیت پزشکی غیرمنتظره از جمله یک وضعیت پزشکی اورژانسی روان‌پزشکی ارائه می‌شوند.

وضعیت پزشکی اورژانسی مربوط به زمانی است که علائمی دارید که باعث درد شدید یا یک بیماری یا آسیب جدی به شما می‌شود. در چنین شرایطی به باور یک فرد غیرمتخصص محتاط (فرد بادقت و محتاطی که پزشک نباشد) بدون مراقبت پزشکی ممکن است:

- سلامتی خود را در معرض خطر جدی قرار دهید، یا
 - اگر باردار هستید، سلامتی خود یا فرزند متولد نشده خود را در معرض خطر جدی قرار دهید، یا
 - آسیب جدی به نحوه عملکرد بدن شما وارد شود، یا
 - آسیب جدی به هر عضو یا قسمتی از بدن وارد شود.
- شما حق دارید در مواقع اضطراری از هر بیمارستانی استفاده کنید. خدمات اضطراری هرگز به مجوز نیاز ندارند.

آیا باید برای Medi-Cal هزینه‌ای پرداخت کنم؟

بسته به مقدار پولی که هر ماه دریافت می‌کنید یا درآمدی که کسب می‌کنید باید مبلغی را به Medi-Cal پرداخت کنید.

- اگر درآمستان کمتر از حد تعیین‌شده Medi-Cal برای تعداد اعضای خانواده‌تان است، لازم نیست برای خدمات Medi-Cal هزینه‌ای پرداخت کنید.
- اگر درآمستان بیشتر از حد تعیین‌شده Medi-Cal برای تعداد اعضای خانواده‌تان است، باید مقداری پول برای خدمات پزشکی یا خدمات درمان اختلال مصرف مواد پرداخت کنید. به مبلغی که پرداخت می‌کنید «سهم هزینه» گفته می‌شود. پس از اینکه «سهم هزینه» را پرداخت کردید، Medi-Cal باقی‌مانده هزینه‌های پزشکی تحت پوشش برای همان ماه را پرداخت خواهد کرد. در ماه‌هایی که هزینه‌های پزشکی ندارید، نیازی نیست مبلغی پرداخت کنید.
- برای هر درمانی تحت Medi-Cal ممکن است لازم باشد «سهم بیمار» (پرداخت مشترک) پرداخت کنید. به این معنی که هر بار خدمات پزشکی دریافت می‌کنید، مبلغی را از جیب پرداخت خواهید کرد، و اگر برای خدمات معمول به بخش اورژانس مراجعه کنید باید مبلغی به‌عنوان «سهم بیمار» نیز پرداخت کنید.

ارائه‌دهندگان به شما اطلاع می‌دهد آیا لازم است مبلغی به‌عنوان سهم بیمار پرداخت کنید.



در صورت داشتن افکار خودکشی با چه کسی تماس بگیرم؟

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

برای ساکنان محلی که به دنبال کمک در شرایط بحرانی هستند و برای دسترسی به برنامه های محلی وضعیت مصرف مواد، لطفاً با خدمات پشتیبانی بحران آلامدا کانتی به شماره 1-800-273-8255 تماس بگیرید.

برای کسب اطلاعات بیشتر در مورد **Medi-Cal** به کجا می توانم مراجعه کنم؟

برای کسب اطلاعات بیشتر در مورد **Medi-Cal**، به وب سایت «اداره خدمات مراقبت های بهداشتی» به آدرس <https://www.dhcs.ca.gov/services/medi-cal/eligibility/Pages/Beneficiaries.aspx> مراجعه کنید.

برای درخواست **Medi-Cal** به صورت آنلاین به این آدرس بروید: [MyBenefitsCalWIN](https://www.dhcs.ca.gov/services/medi-cal/eligibility/Pages/Beneficiaries.aspx).

برای درخواست حضوری **Medi-Cal**، به آژانس خدمات اجتماعی محل خود بروید:

North Oakland Self Sufficiency Center •

2000 San Pablo Ave
Oakland CA 94612

Eastmont Self-Sufficiency Center •

6955 Foothill Blvd Suite 100
Oakland CA 94605

Enterprise Self Sufficiency Center •

8477 Enterprise Way
Oakland CA 94621

Eden Area Multi-Service Center •

24100 Amador St
Hayward CA 94544

Fremont Outstation •

39155 Liberty St Ste C330
Fremont CA 94536

Livermore Outstation •

2481 Constitution Drive, Suite B
Livermore CA 94551

برای ثبت درخواست **Medi-Cal** به صورت تلفنی، با آژانس خدمات اجتماعی آلامدا کانتی به شماره (510) 272-3663 تماس بگیرید.

از طریق شماره 1-844-682-7215 (TTY:711) با خدمات مراقبت از سلامت رفتاری آلامدا کانتی تماس بگیرید، یا به صورت آنلاین از [خدمات سوء مصرف مواد - سلامت رفتاری آلامدا کانتی \(acbhcs.org\)](https://www.dhcs.ca.gov/services/medi-cal/eligibility/Pages/Beneficiaries.aspx)

بازدید کنید. خط راهنمایی به صورت شبانه روزی و در 7 روز هفته قابل دسترسی است.



وصیت‌نامه پزشکی

وصیت‌نامه پزشکی چیست؟

شما حق دارید وصیت‌نامه پزشکی داشته باشید. وصیت‌نامه پزشکی یعنی دستورالعمل‌های کتبی درباره مراقبت از سلامت شما که طبق قوانین کالیفرنیا به رسمیت شناخته می‌شود. این سند حاوی اطلاعاتی است مبنی بر اینکه اگر زمانی قادر به صحبت کردن نبودید، می‌خواهید خدمات مراقبت از سلامت چطور ارائه شوند و چه تصمیم‌هایی گرفته شود. بعضی مواقع به آن وصیت‌نامه پزشکی، وصیت‌نامه در زمان حیات یا وکالت‌نامه نیز گفته می‌شود.

در قوانین کالیفرنیا، وصیت‌نامه پزشکی نوعی دستورالعمل مراقبت از سلامت فردی به‌صورت شفاهی یا کتبی، یا یک وکالت‌نامه (سندی کتبی که به فردی اجازه می‌دهد برای شما تصمیم بگیرد) است. همه کانتی‌های سیستم سازمان‌یافته تحویل داروی Medi-Cal باید سیاست‌های مربوط به وصیت‌نامه پزشکی را داشته باشند. کانتی سیستم سازمان‌یافته تحویل داروی Medi-Cal شما ملزم است اطلاعات کتبی را درباره سیاست‌های کانتی سیستم سازمان‌یافته تحویل داروی Medi-Cal درباره وصیت‌نامه پزشکی ارائه کند و اگر اطلاعات بیشتری درخواست کردید نیز درباره قانون ایالتی به شما توضیح دهد. اگر می‌خواهید برای دریافت این اطلاعات درخواست دهید، باید برای کسب اطلاعات بیشتر با کانتی سیستم سازمان‌یافته تحویل داروی Medi-Cal تماس بگیرید.

وصیت‌نامه پزشکی به افراد امکان می‌دهد به خصوص زمانی که نمی‌توانند درباره مراقبت از خودشان دستوری بدهند، بر درمانشان کنترل داشته باشند. این سند حقوقی به افراد اجازه می‌دهد از قبل بگویند که اگر دیگر توانایی تصمیم‌گیری در امور مراقبت از سلامتشان را نداشتند، تمایل دارند چه کارهایی انجام شود. این سند می‌تواند حاوی حق پذیرش یا عدم پذیرش درمان پزشکی، جراحی، یا هر انتخاب دیگری در رابطه با مراقبت از سلامت باشد. وصیت‌نامه پزشکی در کالیفرنیا دارای دو بخش است:

- قرار ملاقات شما با یک نماینده (یک فرد) که درباره مراقبت از سلامت شما تصمیم می‌گیرد؛ و
- دستورالعمل‌های مستقل و جداگانه شما در مورد مراقبت از سلامت

فرم وصیت‌نامه پزشکی را می‌توانید از کانتی سیستم سازمان‌یافته تحویل داروی Medi-Cal یا آنلاین دریافت کنید. در کالیفرنیا حق دارید دستورالعمل‌های وصیت‌نامه پزشکی را در اختیار همه ارائه‌دهندگان مراقبت از سلامتتان قرار دهید. همچنین حق دارید وصیت‌نامه پزشکی خود را در هر زمان تغییر دهید یا لغو کنید.



اگر درباره قانون کالیفرنیا درباره الزامات وصیت‌نامه پزشکی سوالی دارید، می‌توانید به این آدرس نامه ارسال کنید:

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

از طریق شماره 1-844-682-7215 (TTY:711) با خدمات مراقبت از سلامت رفتاری آلامدا کانتی تماس بگیرید، یا به صورت آنلاین از [خدمات سوءمصرف مواد - سلامت رفتاری آلامدا کانتی \(acbhcs.org\)](http://acbhcs.org) بازدید کنید. خط راهنمایی به صورت شبانه‌روزی و در 7 روز هفته قابل دسترسی است.



حقوق و مسئولیت‌های ذینفع

من به‌عنوان گیرنده خدمات سیستم سازمان‌یافته تحویل داروی Medi-Cal چه حقوقی دارم؟

شما به‌عنوان فردی که برای Medi-Cal واجد شرایط هستید و در کانتی سیستم سازمان‌یافته تحویل داروی Medi-Cal ساکن هستید حق دارید خدمات درمان اختلال مصرف مواد را که از نظر پزشکی ضروری هستند از کانتی سیستم سازمان یافته تحویل داروی Medi-Cal دریافت کنید. شما از این حقوق برخوردار هستید که:

- با عزت و احترام با شما برخورد شود، به حقوق و حریم خصوصی شما توجه شود، و محرمانگی اطلاعات پزشکی شما حفظ شود.
- اطلاعات مربوط به گزینه‌های درمانی موجود و روش‌های جایگزین درمان را متناسب با شرایط ذینفع و توانایی درک او دریافت کنید.
- در تصمیم‌گیری در رابطه با خدمات درمان اختلال مصرف مواد، از جمله حق عدم پذیرش درمان، سهمیم باشید.
- در صورت وجود ضرورت پزشکی برای درمان وضعیت اورژانسی یا در شرایط بحرانی و فوری، به خدمات مراقبتی از جمله خدماتی که 24 ساعت شبانه‌روز و 7 روز هفته موجود هستند به‌موقع دسترسی داشته باشید.
- اطلاعات موجود در این کتابچه راهنما را درباره خدمات درمان اختلال مصرف مواد تحت پوشش کانتی سیستم سازمان‌یافته تحویل داروی Medi-Cal، یا سایر تعهدات کانتی سیستم سازمان‌یافته تحویل داروی Medi-Cal، و حقوقتان را که در اینجا توصیف شده‌اند دریافت کنید.
- از اطلاعات محرمانه سلامت شما محافظت شود.
- درخواست کنید یک نسخه از سوابق پزشکی در اختیارتان قرار بگیرد، و درخواست کنید این سوابق در صورت نیاز اصلاح شوند یا تغییر کنند.
- به درخواست خودتان و در محدوده زمانی متناسب با فرمت درخواستی، مطالب را به فرمت‌های دیگر (از جمله خط بریل، چاپ درشت، فرمت صوتی) دریافت کنید.
- مطالب چاپ‌شده را به زبانی که حداقل پنج درصد یا 3000 نفر (هرکدام که کمتر باشد) از افراد ذینفع در کانتی سیستم سازمان‌یافته تحویل داروی Medi-Cal به آن‌ها صحبت می‌کنند دریافت کنید.
- خدمات ترجمه شفاهی را برای زبان دلخواهتان دریافت کنید.
- خدمات درمان اختلال مصرف مواد را از یک کانتی سیستم سازمان‌یافته تحویل داروی Medi-Cal دریافت کنید که از الزامات قراردادش با ایالت در حیطه‌های دسترسی‌پذیری به خدمات، متناسب بودن ظرفیت و خدمات، هماهنگی و تداوم ارائه خدمات مراقبتی، و پوشش‌دهی و تأیید خدمات پیروی می‌کند.
- اگر ذینفع زیر 21 سال هستید، به خدمات قابل ارائه به افراد زیر سن قانونی بدون نیاز به رضایت‌نامه دسترسی داشته باشید.
- اگر کانتی سیستم سازمان‌یافته تحویل داروی Medi-Cal کارمند یا ارائه‌دهنده قراردادی نداشته باشد که بتواند خدمات را به شما ارائه کند، بتوانید به موقع به خدمات ضروری پزشکی در خارج از شبکه دسترسی داشته باشید. «ارائه‌دهنده خارج از شبکه» یعنی ارائه‌دهنده‌ای که در فهرست ارائه‌دهندگان کانتی سیستم سازمان‌یافته تحویل داروی Medi-Cal نباشد. کانتی باید اطمینان حاصل کند شما هیچ مبلغ اضافی برای ویزیت شدن توسط ارائه‌دهنده خارج از شبکه پرداخت نکنید. برای اطلاع از نحوه دریافت خدمات از ارائه‌دهنده خارج از شبکه می‌توانید با خدمات ذینفع به شماره [Toll-Free Phone Number County to Insert] تماس بگیرید.

از طریق شماره 1-844-682-7215 (TTY: 711) با خدمات مراقبت از سلامت رفتاری آلامدا کانتی تماس بگیرید، یا به‌صورت آنلاین از [خدمات سوء مصرف مواد - سلامت رفتاری آلامدا کانتی \(acbhcs.org\)](http://acbhcs.org)

بازدید کنید. خط راهنمایی به‌صورت شبانه‌روزی و در 7 روز هفته قابل دسترسی است.



- برای دریافت نظر دوم (مشاوره تکمیلی) از متخصص مراقبت از سلامت واجد شرایط که در شبکه کانتی یا خارج از شبکه است هیچ هزینه اضافتری پرداخت نکنید.
- بتوانید شکایتتان را درباره سازمان یا خدمات مراقبتی دریافتی به صورت شفاهی یا کتبی ارائه کنید.
- با دریافت اطلاعیه رأی منفی در تأیید مزایا و ارائه اطلاعات مربوط به شرایطی که بر اساس آنها درخواست تجدیدنظر فوری امکان پذیر است بتوانید به صورت شفاهی یا کتبی درخواست تجدیدنظر بدهید.
- بتوانید برای دادرسی منصفانه ایالتی Medi-Cal درخواست دهید و اطلاعات مربوط به شرایطی که بر اساس آنها درخواست دادرسی منصفانه ایالتی فوری امکان پذیر است را اضافه کنید.
- از هیچ محدودیت یا انزوایی علیه شما به عنوان ایزاری برای اعمال تهدید و اجبار، زور، تأدیب، سهولت در انجام امور، یا انتقامجویی استفاده نشود.
- هیچ تبعیضی برای اعمال این حقوق وجود نداشته باشد و بر نحوه برخورد کانتی سیستم سازمان یافته تحویل داروی Medi-Cal، ارائه دهندگان، یا ایالت با شما تأثیر منفی نگذارد.

من به عنوان گیرنده خدمات سیستم سازمان یافته تحویل داروی Medi-Cal چه مسئولیت هایی دارم؟

شما به عنوان گیرنده خدمات سیستم سازمان یافته تحویل داروی Medi-Cal این مسئولیت ها را دارید:

- به دقت مطالب حاوی اطلاعات آموزنده برای ذینفع را که از کانتی سیستم سازمان یافته تحویل داروی Medi-Cal دریافت کرده اید بخوانید. این مطالب به شما کمک می کند از خدمات قابل دسترسی مطلع شوید و با نحوه دریافت خدمات درمانی مورد نیازتان آشنا شوید.
- در جلسه های درمانی تعیین شده حضور داشته باشید. اگر در طول دوره درمان با ارائه دهنده همکاری کنید، بهترین نتیجه را خواهید برد. اگر نمی توانید در یکی از جلسه ها شرکت کنید، حداقل 24 ساعت قبل با ارائه دهنده تماس بگیرید و برای روز و ساعت دیگری وقت بگیرید.
- همیشه کارت شناسایی مزایای Medi-Cal (BIC) خود و یک کارت شناسایی عکس دار را در زمان حضور در جلسه ها به همراه داشته باشید.
- اگر به مترجم نیاز دارید قبل از جلسه به ارائه دهنده اطلاع دهید.
- درباره همه مشکلات پزشکی به ارائه دهندگان اطلاع دهید. هرچه اطلاعات کامل تری درباره نیازهایتان در اختیار ارائه دهنده قرار دهید، درمان موفق تری خواهید داشت.
- هر سؤالی دارید، از ارائه دهندگان بپرسید. بسیار مهم است که اطلاعات دریافتی در طول دوره درمان را کامل متوجه شوید.
- یک ارتباط کاری قوی با ارائه دهنده خدمات درمانتان برقرار کنید.
- اگر سؤالی درباره خدمات دارید یا اگر با ارائه دهندگان مشکلی دارید و نمی توانید خودتان آن را برطرف کنید، با کانتی سیستم سازمان یافته تحویل داروی Medi-Cal تماس بگیرید.
- اگر می خواهید اطلاعات شخصی تان را تغییر دهید به ارائه دهنده و کانتی سیستم سازمان یافته تحویل داروی Medi-Cal اطلاع دهید. این مورد شامل آدرس، شماره تلفن، و هر اطلاعات پزشکی دیگری است که بر توانایی شما در حضور در طول دوره درمان تأثیر می گذارد.
- با پرسنل درمانتان با عزت و احترام برخورد کنید.
- اگر نسبت به کلامبرداری یا هرگونه اقدام اشتباه مشکوک هستید، آن را گزارش کنید:

از طریق شماره 1-844-682-7215 (TTY: 711) با خدمات مراقبت از سلامت رفتاری آلامدا کانتی تماس بگیرید، یا به صورت آنلاین از [خدمات سوء مصرف مواد - سلامت رفتاری آلامدا کانتی \(acbhcs.org\)](http://acbhcs.org) بازدید کنید. خط راهنمایی به صورت شبانه روزی و در 7 روز هفته قابل دسترسی است.



○ اداره خدمات بهداشت و درمان از همه کسانی که نسبت به کلاهبرداری، هرگونه نقض حقوق یا سوء استفاده Medi-Cal مشکوک هستند می‌خواهد که با خط تماس کلاهبرداری DHCS Medi-Cal به شماره **1-800-822-6222** تماس بگیرند. اگر احساس کردید در وضعیت اورژانسی هستید، برای کمک فوری با **911** تماس بگیرید. این تماس رایگان است و هویت تماس‌گیرنده ناشناس خواهد بود.

○ همچنین می‌توانید موارد کلاهبرداری یا سوءاستفاده را از طریق ایمیل به آدرس fraud@dhcs.ca.gov ارسال کنید، یا از فرم آنلاین در آدرس <http://www.dhcs.ca.gov/individuals/Pages/StopMedi-CalFraud.aspx> استفاده کنید.

○ اطلاعات مربوط به برنامه Whistle Blower متعلق به ACBH به صورت آنلاین در این آدرس موجود است: <https://www.acbhcs.org/plan-administration/whistleblower>، یا می‌توانید

• با این شماره تماس بگیرید: 1-844-729-7055

• [فرم گزارش Whistleblower Reporting](#) را تکمیل کنید

برای اطلاعات بیشتر می‌توانید سیاست [Whistleblower](#) و [یوستر Whistleblower](#) را بخوانید.

○ شماره فکس: (510) 639-1346

○ ایمیل: ProgIntegrity@acgov.org

○ آدرس پست: 2000 Embarcadero, Suite 400, Oakland, CA

94606

Attn: QA Office

از طریق شماره 1-844-682-7215 (TTY: 711) با خدمات مراقبت از سلامت رفتاری آلامدا کانتی تماس بگیرید، یا به صورت آنلاین از [خدمات سوء مصرف مواد - سلامت رفتاری آلامدا کانتی \(acbhcs.org\)](#) بازدید کنید. خط راهنمایی به صورت شبانه‌روزی و در 7 روز هفته قابل دسترسی است.



درخواست انتقال خدمات مراقبتی

چه وقت می‌توانم درخواست کنم ارائه‌دهنده قبلی و ارائه‌دهنده فعلی خارج از شبکه من حفظ شوند؟

بعد از ملحق شدن به کانتی سیستم سازمان‌یافته تحویل داروی Medi-Cal، در شرایط زیر می‌توانید درخواست کنید ارائه‌دهنده خارج از شبکه‌تان برای مدتی حفظ شود:

- اگر مراجعه به ارائه‌دهنده جدید تأثیر بسیار بدی بر سلامت شما بگذارد و احتمال بستری شدن شما در بیمارستان یا مراکز نگهداری را افزایش دهد.
- اگر خدمات درمانی را قبل از تاریخ جابه‌جایی به کانتی سیستم سازمان‌یافته تحویل داروی Medi-Cal از ارائه‌دهنده خارج از شبکه دریافت می‌کردید.

چطور می‌توانم درخواست کنم ارائه‌دهنده خارج از شبکه من حفظ شود؟

شما، نماینده‌های مجازتان، یا ارائه‌دهنده فعلی‌تان می‌توانید درخواست را به‌صورت کتبی برای کانتی سیستم سازمان‌یافته تحویل داروی Medi-Cal ارسال کنید. همچنین برای اطلاع از نحوه درخواست خدمات از ارائه‌دهنده خارج از شبکه می‌توانید با خدمات ذینفعان به شماره 1-844-682-7215 تماس بگیرید.

کانتی سیستم سازمان‌یافته تحویل داروی Medi-Cal تأییدیه دریافت درخواستتان را به‌صورت کتبی ارسال خواهد کرد و رسیدگی به درخواستتان را ظرف سه (3) روز کاری شروع خواهد کرد.

اگر بعد از جابه‌جایی به کانتی سیستم سازمان‌یافته تحویل داروی Medi-Cal همچنان به ارائه‌دهنده خارج از شبکه‌ام مراجعه کنم چه اتفاقی می‌افتد؟

در مدت‌زمان سی (30) روز از دریافت خدمات از ارائه‌دهنده خارج از شبکه می‌توانید برای انتقال خدمات مراقبتی با در نظر گرفتن موارد گذشته درخواست کنید.

چرا کانتی سیستم سازمان‌یافته تحویل داروی Medi-Cal درخواست انتقال خدمات مراقبتی من را نمی‌پذیرد؟

کانتی سیستم سازمان‌یافته تحویل داروی Medi-Cal ممکن است درخواست شما برای حفظ ارائه‌دهنده قبلی و ارائه‌دهنده خارج از شبکه فعلی را رد کند اگر کانتی سیستم سازمان‌یافته تحویل داروی Medi-Cal مشکلات مستندی از نظر کیفیت ارائه خدمات مراقبتی آن ارائه‌دهنده داشته باشد.



اگر درخواست انتقال خدمات مراقبتی من پذیرفته نشود چه اتفاقی می‌افتد؟

اگر کانتی سیستم سازمان‌یافته تحویل داروی Medi-Cal درخواست انتقال خدمات مراقبتی شما را نپذیرد:

- به‌صورت کتبی به شما اطلاع خواهد داد؛
- حداقل یک ارائه‌دهنده درون‌شبکه جایگزین را به شما پیشنهاد می‌کند که سطح خدمات او در حد ارائه‌دهنده خارج از شبکه باشد؛ و
- اگر با عدم پذیرش درخواستتان مخالف هستید، درباره حقوقتان نسبت به طرح شکایت به شما اطلاع خواهد داد.

اگر کانتی سیستم سازمان‌یافته تحویل داروی Medi-Cal چند ارائه‌دهنده درون شبکه جایگزین را به شما پیشنهاد کند و شما هیچ‌کدام را انتخاب نکنید، کانتی سیستم سازمان‌یافته تحویل داروی Medi-Cal شما را به یکی از ارائه‌دهندگان درون شبکه ارجاع می‌دهد یا همان را برایتان انتخاب می‌کند و درباره این ارجاع یا تعیین ارائه‌دهنده به صورت کتبی به شما اطلاع خواهد داد.

اگر درخواست انتقال خدمات مراقبتی من پذیرفته شود چه اتفاقی می‌افتد؟

ظرف هفت (7) روز از تأیید درخواست انتقال خدمات مراقبتی، کانتی سیستم سازمان‌یافته تحویل داروی Medi-Cal موارد زیر را در اختیارتان قرار می‌دهد:

- تأییدیه درخواست؛
- مدت زمان در نظر گرفته‌شده برای جابجایی خدمات مراقبتی؛
- فرآیندی که برای انتقال خدمات مراقبتی شما در پایان دوره تداوم مراقبت انجام می‌شود؛ و
- حق شما برای انتخاب ارائه‌دهنده‌ای دیگر در شبکه ارائه‌دهندگان کانتی سیستم سازمان‌یافته تحویل داروی Medi-Cal در هر زمان که بخواهید.

سرعت رسیدگی به درخواست انتقال خدمات مراقبتی من چقدر است؟

کانتی سیستم سازمان‌یافته تحویل داروی Medi-Cal در مدت‌زمان سی (30) روز از تاریخی که کانتی سیستم سازمان‌یافته تحویل داروی Medi-Cal درخواستتان را دریافت می‌کند، بررسی‌اش را تکمیل خواهد کرد.

در پایان دوره انتقال خدمات مراقبتی چه اتفاقی می‌افتد؟

کانتی سیستم سازمان‌یافته تحویل داروی Medi-Cal سی (30) روز قبل از پایان دوره انتقال خدمات مراقبتی به صورت کتبی درباره فرآیندی که در پایان دوره انتقال خدمات مراقبتی برای انتقال خدمات مراقبتی شما به یک ارائه‌دهنده درون‌شبکه اتفاق می‌افتد، به شما اطلاع خواهد داد.



اطلاعیه عدم تبعیض

تبعیض برخلاف قانون است. خدمات مراقبت از سلامت رفتاری آلامدا کانتی (Behavioral Alameda County Health، ACBH) از قوانین مربوط به حقوق مدنی فدرال و ایالتی تبعیض می‌کند. ACBH بر مبنای جنسیت، نژاد، رنگ، مذهب، تبار، ملیت اصلی، قومیت، سن، معلولیت ذهنی، معلولیت جسمی، وضعیت پزشکی، اطلاعات ژنتیکی، وضعیت تأهل، جنسیت، هویت جنسی یا تمایل جنسی، افراد را مورد تبعیض قرار نمی‌دهد یا با آن‌ها رفتار متفاوتی ندارد. ACBH موارد زیر را ارائه می‌کند:

کمک و خدمات رایگان در اختیار افراد معلول قرار می‌گیرد تا بتوانند بهتر ارتباط برقرار کنند، به‌عنوان مثال:

- مترجم واجد شرایط زبان اشاره
 - اطلاعات کتبی به فرمت‌های دیگر (چاپ درشت، بریل، فایل صوتی، یا فرمت‌های الکترونیکی قابل دسترسی)
 - خدمات زبانی رایگانی را در اختیار افرادی قرار می‌دهد که زبان اصلی آن‌ها انگلیسی نیست، مانند:
 - مترجمان واجد شرایط
 - اطلاعات مکتوب به زبان‌های دیگر
- اگر به این خدمات نیاز دارید با خط تماس 24 ساعته آلامدا کانتی به شماره 1-800-491-9099 تماس بگیرید. یا اگر مشکل شنوایی و گفتاری دارید، لطفاً با (TTY: 711) تماس بگیرید. اگر درخواست کنید، این سند با خط بریل، در قالب چاپ درشت، در قالب فایل صوتی، یا فرمت‌های الکترونیکی قابل دسترسی در اختیارتان قرار می‌گیرد.

نحوه شکایت کردن

اگر فکر می‌کنید ACBH نتوانسته است این خدمات را ارائه کند، یا به نحوی دیگر براساس جنسیت، نژاد، رنگ پوست، مذهب، قومیت، ملیت، گروه قومی، سن، معلولیت ذهنی، معلولیت فیزیکی، وضعیت پزشکی، اطلاعات ژنتیک، وضعیت تأهل، جنسیت، هویت جنسی یا تمایلات جنسی به‌صورت غیرقانونی تبعیض قائل شده است، می‌توانید شکایتتان را به دفتر «کمک به مصرف‌کنندگان خدمات سلامت رفتاری آلامدا کانتی» (Alameda County Behavioral Health Consumer Assistance) مطرح کنید. شما می‌توانید از طریق تلفن، به‌صورت کتبی یا حضوری شکایتتان را مطرح کنید:

- از طریق تلفن: از ساعت 9 صبح تا 5 عصر روزهای دوشنبه تا جمعه از طریق شماره تلفن 1-800-779-0787 یا بخش «کمک به مصرف‌کنندگان» تماس بگیرید. یا اگر مشکل شنوایی و گفتاری دارید، لطفاً با TTY: 711 به این شماره تماس بگیرید.
- به‌صورت کتبی: فرم شکایت را پر کنید یا یک نامه بنویسید و به این آدرس ارسال کنید:

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

- به‌صورت حضوری: به دفتر ارائه‌دهنده یا «انجمن سلامت روانی» (Mental Health Association) به این آدرس مراجعه کنید و بگویید که می‌خواهید شکایت کنید: 954 60th Street, Suite 10, Oakland, CA 94608.

- فرم‌های شکایت آنلاین در این آدرس قابل دسترسی هستند:

<https://www.acbhcs.org/plan-administration/file-a-grievance/>

دفتر حقوق مدنی - سازمان خدمات بهداشت و درمان کالیفرنیا (OFFICE OF CIVIL RIGHTS – CALIFORNIA DEPARTMENT OF HEALTH CARE SERVICES)

همچنین می‌توانید از طریق تلفن، به‌صورت کتبی، یا به‌صورت الکترونیکی شکایت حقوق مدنی را به «سازمان خدمات بهداشت و درمان کالیفرنیا» (California Department of Health Care Services) ارائه دهید:

- از طریق تلفن: با **916-440-7370** تماس بگیرید. اگر نمی‌توانید به خوبی صحبت کنید یا بشنوید، با **711** (سرویس رله ایالت کالیفرنیا) تماس بگیرید.

- به‌صورت کتبی: فرم شکایت را پر کنید یا یک نامه به این آدرس ارسال کنید:

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

- فرم‌های شکایت در این آدرس قابل دسترسی هستند:

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

- به‌صورت الکترونیکی: ایمیل را به این آدرس ارسال کنید: CivilRights@dhcs.ca.gov

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

اگر فکر می‌کنید که به دلیل نژاد، رنگ پوست، ملیت، سن، معلولیت یا جنسیت مورد تبعیض قرار گرفته‌اید، می‌توانید یک شکایت حقوق مدنی به‌صورت تلفنی، کتبی یا الکترونیکی نزد اداره بهداشت و خدمات انسانی ایالات متحده آمریکا (U.S. Department of Health and Human Services, Office for Civil Rights) تنظیم نمایید:

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

- به‌صورت کتبی: فرم شکایت را پر کنید یا یک نامه به این آدرس ارسال کنید:

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

- فرم‌های شکایت در این آدرس قابل دسترسی هستند:

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

- به‌صورت الکترونیکی: به پورتال دفتر شکایت در مورد حقوق مدنی در این آدرس مراجعه کنید:

<https://ocrportal.hhs.gov/ocr/portal/lobby.jsf>

ترجمه به زبان های مختلف

English Tagline

ATTENTION: If you need help in your language call 1-800-491-9099 (TTY: 711). Aids and services for people with disabilities, like documents in braille and large print, are also available Call 1-800-491-9099 (TTY: 711). These services are free of charge.

الشعار بالعربية (Arabic)

يُرجى الانتباه: إذا احتجت إلى المساعدة بلغتك، فاتصل بـ 1-800-491-9099 (TTY: 711). تتوفر أيضًا المساعدات والخدمات للأشخاص ذوي الإعاقة، مثل المستندات المكتوبة بطريقة برييل والخط الكبير. اتصل بـ 1-800-491-9099 (TTY: 711). هذه الخدمات مجانية.

Հայերեն պիտակ (Armenian)

ՈՒՇԱԴՐՈՒԹՅՈՒՆ :Եթե Ձեզ օգնություն է հարկավոր Ձեր լեզվով ,զանգահարեք 1-800-491-9099 (TTY: 711): Կան նաև օժանդակ միջոցներ ու ծառայություններ հաշմանդամություն ունեցող անձանց համար, օրինակ՝ Բրայլի գրատիպով ու խոշորատառ տպագրված կյութեր: Չանզանգահարեք 1-800-491-9099 (TTY: 711): Այդ ծառայություններն անվճար են:

ប្រាសាទសំខេមបូឌី (Cambodian)

ចំណាំ: បើអ្នក ត្រូវ ការជំនួយ ជាភាសា របស់អ្នក សូម ទូរស័ព្ទទៅ 1-800-491-9099 (TTY: 711) ។ ជំនួយ និង សេវាកម្ម សម្រាប់ ជនពិការ ដូចជាឯកសារសរសេរជាអក្សរធំ សម្រាប់ជនពិការភ្នែក ឬឯកសារសរសេរជាអក្សរពុម្ពធំ ក៏អាចរកបានផងដែរ។ ទូរស័ព្ទមកលេខ 1-800-491-9099 (TTY: 711) ។ សេវាកម្មទាំងនេះមិនគិតថ្លៃឡើយ។

简体中文标语 (Chinese)

请注意：如果您需要以您的母语提供帮助，请致电 1-800-491-9099 (TTY: 711)。另外还提供针对残疾人士的帮助和服务，例如盲文和需要较大字体阅读，也是方便取用的。请致电 1-800-491-9099 (TTY: 711)。这些服务都是免费的。

مطلب به زبان فارسی (Farsi)

توجه: اگر می‌خواهید کمک و راهنمایی را به زبان خودتان دریافت کنید، با 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 موجود است. با 1-800-491-9099 (TTY: 711) تماس بگیرید. این خدمات رایگان ارائه می‌شوند.

हिंदी टैगलाइन (Hindi)

ध्यान दें: अगर आपको अपनी भाषा में सहायता की आवश्यकता है तो 1-800-491-9099 (TTY: 711) पर कॉल करें। अशक्तता वाले लोगों के लिए सहायता और सेवाएं, जैसे ब्रेल और बड़े प्रिंट में भी दस्तावेज़ उपलब्ध हैं। 1-800-491-9099 (TTY: 711) पर कॉल करें। ये सेवाएं नि: शुल्क हैं।

Nge Lus Hmoob Cob (Hmong)

CEEB TOOM: Yog koj xav tau kev pab txhais koj hom lus hu rau 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 thiab luam tawm ua tus ntawv loj Hu rau 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 1-800-491-9099 (TTY: 711) 번으로 문의하십시오. 점자나 큰 활자로 된 문서와 같이 장애가 있는 분들을 위한 도움과 서비스도 이용 가능합니다.

1-800-491-9099 (TTY: 711) 번으로 문의하십시오 이러한 서비스는 무료로 제공됩니다.

ແທກໄລພາສາລາວ (Laotian)

ປະກາດ: ຖ້າທ່ານຕ້ອງການຄວາມຊ່ວຍເຫຼືອໃນພາສາຂອງທ່ານໃຫ້ໂທຫາເບີ 1-800-491-9099 (TTY: 711).

ອັງກິດຄວາມຊ່ວຍເຫຼືອແລະການບໍລິການສໍາລັບຄົນພິການ

ເຊັ່ນເອກະສານທີ່ເປັນອັກສອນນູນແລະມິດພິມໃຫຍ່ ໃຫ້ໂທຫາເບີ 1-800-491-9099 (TTY: 711)

ການບໍລິການເຫຼົ່ານີ້ບໍ່ຕ້ອງເສຍຄ່າໃຊ້ຈ່າຍໃດໆ.

Mien Tagline (Mien)

LONGC HNYOUV JANGX LONGX OC: Beiv taux meih qiex longc mienh tengx faan benx meih nyei waac nor douc waac daaih lorx taux 1-800-491-9099 (TTY: 711). Liouh lorx jauv-louc tengx aengx caux nzie gong bun taux ninh mbuo wuaaic fangx mienh, beiv taux longc benx nzangc-pokc bun hluc mbiutc aengx caux aamz mborqv benx domh sou se mbenc nzoih bun longc. Douc waac daaih lorx 1-800-491-9099 (TTY: 711). Naaiv deix nzie weih gong-bou jauv-louc se benx wang-henh tengx mv zuqc cuotv nyaanh oc

ਪੰਜਾਬੀ ਟੈਗਲਾਈਨ (Punjabi)

ਧਿਆਨ ਦਿਓ: ਜੇ ਤੁਹਾਨੂੰ ਆਪਣੀ ਭਾਸ਼ਾ ਵਿੱਚ ਮਦਦ ਦੀ ਲੋੜ ਹੈ ਤਾਂ ਕਾਲ ਕਰੋ 1-800-491-9099 (TTY: 711)

ਅਪਾਹਜ ਲੋਕਾਂ ਲਈ ਸਹਾਇਤਾ ਅਤੇ ਸੇਵਾਵਾਂ, ਜਿਵੇਂ ਕਿ ਬ੍ਰੇਲ ਅਤੇ ਮੋਟੀ ਛਪਾਈ ਵਿੱਚ ਦਸਤਾਵੇਜ਼, ਵੀ ਉਪਲਬਧ ਹਨ। ਕਾਲ ਕਰੋ

1-800-491-9099 (TTY: 711). ਇਹ ਸੇਵਾਵਾਂ ਮੁਫਤ ਹਨ।

Русский слоган (Russian)

ВНИМАНИЕ! Если вам нужна помощь на вашем родном языке, звоните по номеру 1-800-491-9099 (TTY: 711). Также предоставляются средства и услуги для людей с ограниченными возможностями, например документы крупным шрифтом или шрифтом Брайля. Звоните по номеру 1-800-491-9099 (TTY: 711). Такие услуги предоставляются бесплатно.

Mensaje en español (Spanish)

ATENCIÓN: si necesita ayuda en su idioma, llame al 1-800-491-9099 (TTY: 711). También ofrecemos asistencia y servicios para personas con discapacidades, como documentos en braille y con letras grandes. Llame al 1-800-491-9099 (TTY: 711). Estos servicios son gratuitos.

Tagalog Tagline (Tagalog)

ATENSIYON: Kung kailangan mo ng tulong sa iyong wika, tumawag sa 1-800-491-9099 (TTY: 711). Mayroon ding mga tulong at serbisyo para sa mga taong may kapansanan, tulad ng mga dokumento sa braille at malaking print. Tumawag sa 1-800-491-9099 (TTY: 711). Libre ang mga serbisyonang ito.

แท็กไลน์ภาษาไทย (Thai)

โปรดทราบ: หากคุณต้องการความช่วยเหลือเป็นภาษาของคุณ กรุณาโทรศัพท์ไปที่หมายเลข 1-800-491-9099 (TTY: 711) นอกจากนี้ ยังพร้อมให้ความช่วยเหลือและบริการต่าง ๆ สำหรับบุคคลที่มีความพิการ เช่น เอกสารต่าง ๆ ที่เป็นอักษรเบรลล์และเอกสารที่พิมพ์ด้วยตัวอักษรขนาดใหญ่ กรุณาโทรศัพท์ไปที่หมายเลข 1-800-491-9099 (TTY: 711) ไม่มีค่าใช้จ่ายสำหรับบริการเหล่านี้

Примітка українською (Ukrainian)

УВАГА! Якщо вам потрібна допомога вашою рідною мовою, телефонуйте на номер 1-800-491-9099 (TTY: 711). Люди з обмеженими можливостями також можуть скористатися допоміжними засобами та послугами, наприклад, отримати документи, надруковані шрифтом Брайля та великим шрифтом. Телефонуйте на номер 1-800-491-9099 (TTY: 711). Ці послуги безкоштовні.

Khẩu hiệu tiếng Việt (Vietnamese)

CHÚ Ý: Nếu quý vị cần trợ giúp bằng ngôn ngữ của mình, vui lòng gọi số 1-800-491-9099 (TTY: 711). Chúng tôi cũng hỗ trợ và cung cấp các dịch vụ dành cho người khuyết tật, như tài liệu bằng chữ nổi Braille và chữ khổ lớn (chữ hoa). Vui lòng gọi số 1-800-491-9099 (TTY: 711). Các dịch vụ này đều miễn phí.