



## کتابچه راهنمای اعضا

خدمات تخصصی سلامت روان و سیستم ساختاریافته تحویل  
دارو Medi-Cal

**Alameda County Behavioral Health Department  
Administration Offices  
2000 Embarcadero Cove  
Oakland, CA 94606**

خط امداد و برنامه ACCESS دپارتمان بهداشت رفتار کانتی Alameda  
(ACBHD)

به صورت 24/7 در دسترس هستند.

برنامه ACCESS: 1-800-491-9099

خط راهنما: (TTY:711) 1-844-682-7215

تاریخ اجرا: 1 فوریه 2026<sup>1</sup>

---

<sup>1</sup> این کتابچه راهنما باید زمانی ارائه شود که عضو برای اولین بار به خدمات دسترسی پیدا می‌کند.



## اطلاعيه در دسترس بودن خدمات كمك زباني و خدمات و كمك هاي جانبي

### **English**

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

### **العربية (Arabic)**

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



Behavioral Health

**Հայերեն (Armenian)**

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

**ខ្មែរ (Cambodian)**

ចំណាំ: បើអ្នកត្រូវការជំនួយជាភាសារបស់អ្នក សូម ទាក់ទងអ្នកផ្តល់សេវាកម្មរបស់អ្នក ឬហៅទូរសព្ទទៅ ACBHD ACCESS តាមលេខ 1-800-491-9099 (TTY: 711) ។ ជំនួយ និងសេវាកម្មសម្រាប់ជនពិការ ដូចជាឯកសារ សរសេរជាអក្សរស្នាប និងឯកសារសរសេរជាអក្សរពុម្ពធំៗ ក៏អាចរកបានផងដែរដោយទាក់ទងទៅអ្នកផ្តល់សេវាកម្មរបស់អ្នក ឬហៅទូរសព្ទទៅ ACBHD ACCESS តាមលេខ 1-800-491-9099 (TTY: 711)។ សេវាកម្មទាំងនេះមិនគិតថ្លៃឡើយ។



## **繁體中文 (Chinese)**

注意：如果您需要使用本民族语言获得帮助，请联系您的服务提供商或拨打 ACBHD ACCESS 电话

1-800-491-9099 ( TTY : 711 ) 。通过与您的服务提供商联系或拨打 ACBHD ACCESS 电话 1-800-491-9099

( TTY : 711 ) ，还可获得为残疾人提供的辅助工具和服务，如盲文和大字印刷文件。这些服务均免费。

## **فارسی (Farsi)**

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



## **हिंदी (Hindi)**

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

## **Hmoob (Hmong)**

CEEB TOOM: Yog koj xav tau kev pab txhais ua koj hom lus, tiv tauj rau koj tus kws muab kev pab cuam los sis hu rau ACBHD ACCESS ntawm 1-800-491-9099 (TTY: 711). Muaj cov kev pab txhawb thiab kev pab cuam rau cov neeg xiam oob qhab, xws li puav leej muaj ua cov ntawv su rau neeg dig muag thiab luam tawm ua tus ntawv loj los ntawm kev tiv tauj rau koj tus kws muab kev pab cuam los sis hu rau ACBHD ACCESS ntawm 1-800-491-9099 (TTY: 711). Cov kev pab cuam no yog pab dawb xwb.



## **日本語 (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 (Korean)**

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



## **ພາສາລາວ (Laotian)**

ປະກາດ: ຖ້າທ່ານຕ້ອງການຄວາມຊ່ວຍເຫຼືອເປັນພາສາຂອງທ່ານ ໃຫ້ໂທຫາຜູ້ໃຫ້ບໍລິການຂອງທ່ານ ຫຼື ໂທຫາ ACBHD ACCESS ທີ່ເບີ 1-800-491-9099 (TTY: 711).

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

## **Mien**

LONGC HNYOUV JANGX LONGX OC: Beiv taux meih qiemx longc mienh tengx faan benx meih nyei waac nor douc waac daaih lorx ACBHD ACCESS 1-800-491-9099 (TTY: 711). Liouh lorx jauv-louc tengx aengx caux nzie gong-bunx aengx caux ninh mbuo wuaaic mienh, beiv taux longc benx nzangc-pokc bun hluo mbiutc aamz caux benx domh sou se mbenc nzoih bun longc.



Douc waac daaih lorx ACBHD ACCESS 1-800-491-9099 (TTY: 711). Naaiv nzie weih jauv-louc se benx wang-henh tengx mv zuqc cuotv nyaanh oc.

### **ਪੰਜਾਬੀ (Punjabi)**

ਧਿਆਨ ਦਿਓ: ਜੇ ਤੁਹਾਨੂੰ ਆਪਣੀ ਭਾਸ਼ਾ ਵਿੱਚ ਮਦਦ ਦੀ ਲੋੜ ਹੈ ਤਾਂ ਆਪਣੇ ਸੇਵਾ ਪ੍ਰਦਾਤਾ ਨਾਲ ਸੰਪਰਕ ਕਰੋ ਜਾਂ ACBHD ACCESS ਨੂੰ 1-800-491-9099 (TTY: 711) ਤੇ ਕਾਲ ਕਰੋ। ਅਪਾਹਜ ਲੋਕਾਂ ਲਈ ਸਹਾਇਤਾ ਅਤੇ ਸੇਵਾਵਾਂ, ਜਿਵੇਂ ਕਿ ਬੋਲ ਅਤੇ ਮੋਟੀ ਛਪਾਈ ਵਿੱਚ ਦਸਤਾਵੇਜ਼, ਤੁਹਾਡੇ ਸੇਵਾ ਪ੍ਰਦਾਤਾ ਨਾਲ ਸੰਪਰਕ ਕਰਕੇ ਜਾਂ ACBHD ACCESS ਨੂੰ 1-800-491-9099 (TTY: 711) 'ਤੇ ਕਾਲ ਕਰਕੇ ਵੀ ਪ੍ਰਾਪਤ ਕੀਤੇ ਜਾ ਸਕਦੇ ਹਨ। ਇਹ ਸੇਵਾਵਾਂ ਮੁਫ਼ਤ ਹਨ।

### **Русский (Russian)**

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



получить, обратившись к поставщику услуг или позвонив в ACBHD ACCESS по телефону 1-800-491-9099 (TTY: 711). Эти услуги предоставляются бесплатно.

### **Español (Spanish)**

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

### **Tagalog (Filipino)**

ATENSIYON: Kung kailangan mo ng tulong sa iyong wika, makipag-ugnayan sa iyong tagapagbigay ng serbisyo o tumawag sa ACBHD ACCESS sa 1-800-491-9099 (TTY: 711). Makukuha rin ang mga tulong at serbisyo para sa mga taong may



kapansanan, tulad ng mga dokumento sa braille at malaking print sa pamamagitan ng pakikipag-ugnayan sa iyong tagpagbigay ng serbisyo o pagtawag sa ACBHD ACCESS sa 1-800-491-9099 (TTY: 711). Libre ang mga serbisyong ito.

### **ภาษาไทย (Thai)**

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

### **Українська (Ukrainian)**

УВАГА! Якщо вам потрібна допомога вашою мовою, зверніться до постачальника послуг або зателефонуйте до ACBHD ACCESS за номером 1-800-491-9099 (TTY: 711). Допоміжні засоби та



послуги для людей з обмеженими можливостями, наприклад, документи, надруковані шрифтом Брайля або великим шрифтом, також можна отримати, звернувшись до свого постачальника послуг або зателефонувавши до ACBHD ACCESS за номером 1-800-491-9099 (TTY: 711). Ці послуги є безкоштовними.

### **Tiếng Việt (Vietnamese)**

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

## فهرست مطالب

14	دیگر زبان‌ها و قالب‌ها
16	اطلاعات تماس کانتی
19	هدف این کتابچه راهنما
21	اطلاعات خدمات سلامت رفتاری
27	دسترسی به خدمات سلامت رفتاری
44	انتخاب ارائه‌دهنده خدمات
	حق شما برای دسترسی به سوابق سلامت رفتاری و اطلاعات فهرست ارائه‌دهندگان با استفاده از ابزار هوشمند
49	
50	حیطه خدمات
100	خدمات در دسترس از طریق تلفن یا پزشکی از راه دور
	فرایند حل مسئله: به‌منظور ارائه شکایت، استیناف، یا درخواست
101	دادرسی عادلانه ایالتی
126	وصیت‌نامه پزشکی
128	حقوق و مسئولیت‌ها
151	اطلاعیه ممنوعیت تبعیض



Behavioral  
Health

- 156 ..... اطلاعیه شیوه‌های حفظ حریم خصوصی
- 172 ..... عباراتی که باید بدانید
- 192 ..... اطلاعات تکمیلی از کانتی شما

## دیگر زبان‌ها و قالب‌ها

### دیگر زبان‌ها

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

### دیگر قالب‌ها

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

## خدمات مترجم شفاهی

این کانتی خدمات ترجمه شفاهی 24 ساعته و رایگان توسط مترجم شفاهی واجد شرایط را به شما ارائه می‌دهد. لازم نیست از یکی از دوستان یا اعضای خانواده خود به‌عنوان مترجم شفاهی استفاده کنید. استفاده از افراد زیر سن قانونی به‌عنوان مترجم شفاهی را توصیه نمی‌کنیم، مگر در مواقع اضطراری. کانتی همچنین می‌تواند وسایل کمکی و خدمات حمایتی را در اختیار یکی از اعضای خانواده، دوست یا هر شخصی دیگری که ارتباط با وی از طرف شما مناسب باشد، فراهم کند. مترجم شفاهی، خدمات زبانی و فرهنگی به‌طور رایگان در اختیار شما قرار می‌گیرد. کمک موردنیاز به‌طور 24 ساعته و در تمام روزهای هفته در دسترس است. به‌منظور دریافت کمک زبانی یا دریافت این کتابچه راهنما به زبانی دیگر، با شماره تلفن کانتی درج‌شده روی جلد این کتابچه راهنما (تله‌تایپ: 711) تماس بگیرید. این تماس رایگان است.

## اطلاعات تماس کانتی

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

### شماره تلفن‌های مهم

911

وضعیت اضطراری

(844) 682-7215  
(تله‌تایپ: 711)

خط کمک‌رسانی 24/7 برای خدمات  
اختلال مصرف مواد

یا (510) 346-1000  
(800) 491-9099  
(تله‌تایپ: 711)

برنامه ACCESS به صورت 24/7  
برای خدمات سلامت روانی

<https://www.acbhcs.org/>

وبسایت عمومی

<https://acbh.my.site.com/ProviderDirectory/s/>

فهرست ارائه‌دهندگان



Behavioral  
Health

<https://www.acbhc.org/plan-administration/health-records-request-digital-copy/>

<https://www.acbhc.org/plan-administration/health-records-request-hard-copy/>

(800) 779-0787

(510) 835-2505

دسترسی دیجیتال به اطلاعات سلامت

درخواست کپی سوابق سلامت

خط رسیدگی به شکایات و  
درخواست‌های تجدید نظر

حامیان حقوق بیمار

در صورت بروز افکار خودکشی، با چه کسی باید تماس بگیرم؟  
اگر شما یا یکی از آشنایانتان دچار بحران شده‌اید، لطفاً با شماره تلفن  
988 که مربوط به خودکشی و بحران زندگی است یا با شماره تلفن  
National Suicide 1-800-273-TALK (8255) مربوط به  
Prevention Lifeline (خط ملی پیشگیری از خودکشی) تماس بگیرید.  
چت کردن از طریق این نشانی قابل انجام است:

[.https://988lifeline.org/](https://988lifeline.org/)

به منظور دسترسی به برنامه‌های محلی خود، لطفاً با خط 24/7 Access  
یادشده که در صفحه قبل درج شده است، تماس بگیرید.

## هدف این کتابچه راهنما

### چرا مطالعه این کتابچه راهنما مهم است؟

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

### مطالب زیر را خواهید آموخت:

- نحوه دریافت خدمات سلامت رفتاری از طریق کانتی خود.
- مزایایی که می‌توانید به آن‌ها دسترسی داشته باشید.
- اقداماتی که می‌توانید در صورت داشتن سؤال یا مشکلی انجام دهید.

- حقوق و مسئولیت‌های شما به‌عنوان عضوی از کانتی خود.
- وجود «اطلاعات بیشتر درباره کانتی شما» که ممکن است در پایان این کتابچه به آن اشاره شود.

اگر اکنون این کتابچه راهنما را نمی‌خوانید، باید آن را نگه دارید تا بعداً آن را مطالعه کنید. این کتابچه باید به‌همراه کتابچه‌ای استفاده شود که آن را هنگام ثبت‌نام دریافت مزایای Medi-Cal خود دریافت کردید. در صورتی‌که سؤالی درباره مزایای Medi-Cal خود دارید، با استفاده از شماره تلفن روی جلد این کتاب با کانتی تماس بگیرید.

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

لطفاً از وبسایت خدمات مراقبت‌های بهداشتی بازدید کنید:

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

تا اطلاعات بیشتر درباره Medi-Cal دریافت نمایید.

## اطلاعات خدمات سلامت رفتاری

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

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

لیست زیر می‌تواند به شما در اتخاذ این تصمیم که آیا شما یا عضوی از خانواده شما نیاز به کمک دارید به شما کمک نماید. وجود یا وقوع بیش از یک علامت برای مدت طولانی ممکن است نشانه‌ای از وجود مشکلی

جدی‌تر باشد که نیاز به دریافت کمک تخصصی دارد. در این قسمت تعدادی از علائم رایجی ارائه شده که می‌تواند نشان‌دهنده نیاز شما به کمک در زمینه وضعیت سلامت روان یا مصرف مواد باشد:

### افکار و احساسات

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

## جسمی

● مشکلات جسمی متعدد، احتمالاً بدون علت واضح، از قبیل:

○ سردرد

○ شکم‌درد

○ خواب بیش از حد یا بسیار کم

○ تغذیه بیش از حد یا بسیار کم

○ ناتوانی در صحبت کردن واضح

● افت ظاهر یا نگرانی جدی در زمینه ظاهر، از قبیل:

○ کاهش یا افزایش وزن ناگهانی

○ قرمزی چشم و مردمک‌های به‌طور غیرطبیعی بزرگ

○ بوهای عجیب دهان، بدن یا لباس

## رفتاری

● دچار عواقب رفتار خود شدن به‌علت بروز تغییرات در سلامت روان

یا استفاده از مشروبات الکلی یا مواد مخدر، از قبیل:

○ دچار مشکل شدن در محل کار یا مدرسه

○ مشکلات در روابط با سایر افراد، خانواده یا دوستان

○ فراموش کردن تعهدات خود

- ناتوانی در انجام فعالیت‌های معمول روزانه
- دوری کردن از دوستان، خانواده یا فعالیت‌های اجتماعی
- رفتار پنهان‌کارانه یا نیاز مخفیانه به پول
- برخورد با سیستم قضایی به علت بروز تغییرات در سلامت روان شما
- یا استفاده از مشروبات الکلی یا مواد مخدر

## اعضای زیر 21 سال

**چطور تشخیص کنم که یک کودک یا فردی زیر 21 سال نیاز به کمک دارد؟**

در صورتی که فکر می‌کنید کودک یا نوجوانی علائمی از مشکل سلامت رفتاری نشان می‌دهد، برای انجام غربالگری یا سنجش کودک یا نوجوان خود می‌توانید با کانتی یا طرح مراقبت مدیریت شده خود تماس بگیرید.

در صورتی که کودک یا نوجوان شما واجد شرایط دریافت خدمات Medi-Cal است و غربالگری یا سنجش نشان می‌دهد خدمات سلامت رفتاری نیاز است، کانتی هماهنگی‌های لازم برای ارائه خدمات سلامت رفتاری به کودک یا نوجوان شما را انجام خواهد داد. در صورتی که تشخیص داده شود

کودک یا نوجوان شما به خدمات سلامت رفتاری خارج از پوشش طرح مراقبت مدیریت شده نیاز دارد، طرح مراقبت مدیریت شده می‌تواند در تماس با کانتی خود به شما کمک کند. همچنین خدماتی در دسترس والدینی قرار دارد که استرس فرزندپروری دارند.

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

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

مشکل جدی‌تری بوده که نیازمند کمک تخصصی است. در این بخش نشانه‌هایی ارائه می‌شود که باید مراقب آن‌ها بود:

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

## دسترسی به خدمات سلامت رفتاری

### چطور خدمات سلامت رفتاری دریافت کنم؟

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

همچنین در صورتی که عضو طرح مراقبت مدیریت شده باشید، می‌توانید خدمات سلامت رفتاری از این طرح درخواست کنید. اگر طرح مراقبت مدیریت شده تعیین کند شما دارای معیارهای دسترسی به خدمات سلامت رفتاری هستید، طرح مراقبت مدیریت شده به منظور دریافت خدمات سلامت رفتاری از طریق کانتی خود، در دریافت یک سنجش به شما کمک خواهد کرد. مهم‌ترین موضوع این است که هیچ مسیر اشتباهی برای دریافت خدمات سلامت رفتاری وجود ندارد. حتی از طریق طرح مراقبت مدیریت شده خود می‌توانید علاوه بر خدمات سلامت رفتاری از طریق کانتی

خود، خدمات سلامت رفتاری نیز دریافت کنید. شما همچنین می‌توانید از طریق ارائه‌دهنده خدمات سلامت رفتاری خود به این خدمات دسترسی یابید، البته در صورتی که ارائه‌دهنده شما تعیین کند این خدمات از نظر بالینی برای شما مناسب است و نیز تا زمانی که این خدمات هماهنگ باشد و تکراری نباشد قادر به دریافت آن هستید.

به علاوه، موارد زیر را نیز مدنظر داشته باشید:

- ممکن است شما برای دریافت خدمات سلامت رفتاری ارائه‌شده توسط شخص یا سازمانی دیگر، از جمله پزشک/دکتر عمومی، مدرسه، عضوی از خانواده، سرپرست، طرح مراقبت مدیریت‌شده خود یا دیگر سازمان‌های کانتی، به کانتی خود ارجاع داده شوید. معمولاً پزشک شما یا طرح مراقبت مدیریت‌شده برای ارجاع مستقیم به کانتی به رضایت شما یا اجازه والد یا مراقب کودک نیاز دارد، مگر اینکه وضعیت اضطراری باشد.
- کانتی شما نمی‌تواند درخواست ارزیابی اولیه شما را برای تعیین واجد شرایط بودن برای دریافت خدمات سلامت رفتاری رد کند.

- کانتی یا دیگر ارائه‌دهندگان خدمات تحت قرارداد با کانتی (مانند کلینیک‌ها، مراکز درمانی، سازمان‌های جامعه‌محور یا ارائه‌دهندگان شخصی خدمات) می‌توانند خدمات سلامت رفتاری را ارائه دهند.

### از کجا می‌توانم خدمات سلامت رفتاری را دریافت کنم؟

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

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

## چه زمانی می‌توانم خدمات سلامت رفتاری دریافت کنم؟

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

- در مدت 10 روز کاری از درخواست غیرفوری شما برای شروع خدمات از طرف طرح سلامت روان؛
- در مدت 48 ساعت، اگر برای وضعیت اضطراری که نیاز به مجوز قبلی ندارد درخواست خدمات دهید؛
- در مدت 96 ساعت برای یک وضعیت اضطراری که نیاز به مجوز قبلی ندارد؛
- در مدت 15 روز کاری از درخواست غیرفوری شما برای تعیین نوبت نزد روان‌پزشک؛ و
- در مدت 10 روز کاری از نوبت اول برای نوبت‌های پیگیری غیرفوری برای وضعیت‌های مستمر.

برای خدمات اختلال مصرف مواد، کانتی باید با این شرایط به شما نوبت دهد:

- در مدت 10 روز کاری از درخواست غیر فوری شما برای شروع خدمات نزد ارائه‌دهنده خدمات اختلال مصرف مواد برای خدمات سرپایی و خدمات فشرده سرپایی؛
- در مدت 48 ساعت، اگر برای وضعیت اضطراری که نیاز به مجوز قبلی ندارد درخواست خدمات دهید؛
- در مدت 96 ساعت برای یک وضعیت اضطراری که نیاز به مجوز قبلی ندارد؛
- در مدت 3 روز کاری از درخواست شما برای دریافت خدمات برنامه درمانی اعتیاد؛
- یک نوبت غیر فوری پیگیری در مدت 10 روز، در صورتی که تحت یک دوره درمانی جهت درمان اختلال مستمر مصرف مواد قرار دارید، به‌جز موارد خاصی که ارائه‌دهنده‌تان تشخیص می‌دهد.

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

### خدمات اضطراری چیست؟

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

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

جدی

- وارد آمدن آسیب جدی به عملکرد بدن
- وارد آمدن آسیب جدی به هر عضو یا بخش بدن

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

- به دلیل یک وضعیت سلامت روانی یا وضعیت سلامت روانی مشکوک، در حال حاضر برای خود یا فرد دیگری خطر ایجاد می‌کند.
- به دلیل یک وضعیت سلامت روانی یا وضعیت سلامت روانی مشکوک و/یا اختلال شدید مصرف مواد، فوراً قادر به برآورده کردن نیازهای خود مانند غذا، پوشاک، سرپناه، ایمنی شخصی یا دسترسی به مراقبت‌های پزشکی لازم نیست.

خدمات اضطراری در تمام روزهای هفته به‌طور 24 ساعته به اعضای Medi-Cal ارائه می‌شود. برای دریافت خدمات اضطراری به مجوز قبلی نیاز نیست. برنامه Medi-Cal مشکلات اضطراری را پوشش خواهد داد، چه این مشکلات به‌علت بروز مشکل سلامت جسمی و چه به‌علت سلامت

روان (افکار، احساسات، رفتارهایی که منبع رنج و/یا عملکرد بد نسبت به خود یا دیگران) باشد. در صورتی که در Medi-Cal ثبت نام کرده‌اید، به شما صورت حسابی برای پرداخت هزینه بخش اورژانس ارائه نمی‌شود، حتی اگر مشخص شود که مشکل شما اضطراری نبوده است. اگر تصور می‌کنید دچار وضعیت اضطراری هستید، با شماره 911 تماس بگیرید یا برای دریافت کمک به بیمارستان یا سایر مراکز درمانی مراجعه کنید.

### چه کسی تصمیم می‌گیرد من چه خدماتی دریافت کنم؟

شما، ارائه‌دهنده شما و کانتی در تصمیم‌گیری درباره اینکه نیاز به دریافت چه خدماتی دارید، دخالت دارند. یک متخصص سلامت رفتاری با شما صحبت می‌کند و در تعیین نوع خدمت موردنیازتان به شما کمک خواهد کرد.

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

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

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

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

- در مورد مجوز استاندارد اختلال مصرف مواد، کانتی باید برای درخواست خدمات دهنده شما ظرف مدت پنج (5) روز کاری تصمیم بگیرد.

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

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

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

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

شما می‌توانید از کانتی برای اطلاعات بیشتر درباره فرایند مجوزدهی آن درخواست کنید.

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

## دارای ضرورت پزشکی چیست؟

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

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

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

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

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

به‌منظور دریافت یکی از خدمات یادشده در بالا، مستقیماً با طرح مراقبت مدیریت‌شده خود تماس بگیرید. اگر تحت پوشش طرح مراقبتی مدیریت‌شده نیستید، ممکن است بتوانید این خدمات را از ارائه‌دهندگان خدمات و درمانگاه‌های مستقلی که Medi-Cal را می‌پذیرند دریافت کنید. ممکن

است کانتی بتواند به شما کمک کند تا یک ارائه دهنده خدمات یا درمانگاه را پیدا کنید.

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

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

طرح‌های مراقبت مدیریت‌شده باید خدمات اختلال مصرف مواد تحت پوشش را در محیط‌های اولیه مراقبتی و خدمات غربالگری مصرف تنباکو، مشروبات الکلی و مواد مخدر غیرقانونی ارائه دهند. آن‌ها باید همچنین خدمات اختلال مصرف مواد را به اعضای باردار و غربالگری مصرف، سنجش، مداخلات مختصر مربوط به مصرف مشروبات الکلی و مواد مخدر و ارجاع به مرکز درمانی مناسب برای اعضای 11 سال به بالا ارائه دهند.

طرح‌های مراقبت مدیریت‌شده باید خدماتی به‌منظور ارائه داروها برای درمان اعتیاد (همچنین موسوم به درمان با کمک دارو) ارائه یا ترتیبات مربوط به این خدمات را انجام دهند که در مراقبت اولیه، بیمارستان سرپایی، بخش‌های اورژانس و دیگر محیط‌های درمانی تحت قرارداد ارائه می‌شود. طرح‌های مراقبت مدیریت‌شده باید خدمات اورژانسی ضروری برای تثبیت وضعیت عضو، شامل سم‌زدایی داوطلبانه از بیمار بستری را نیز ارائه دهند.

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

اگر در یک طرح مراقبت مدیریت‌شده قرار دارید، کانتی مسئول یافتن ارائه‌دهنده برای شماست. اگر در طرح مراقبتی مدیریت‌شده ثبت نام نکرده‌اید و Medi-Cal «معمولی» دارید، که به آن Medi-Cal به صورت پرداخت در ازای خدمت نیز گفته می‌شود، می‌توانید به هر ارائه‌دهنده‌ای که Medi-Cal را می‌پذیرد مراجعه کنید. شما باید قبل از شروع به دریافت خدمات به ارائه‌دهنده‌ای خود بگویید که Medi-Cal دارید. در غیر این صورت، ممکن است صورت‌حساب این خدمات برای شما صادر شود.

می‌توانید از یک ارائه‌دهنده خارج از طرح مراقبت مدیریت‌شده خود برای خدمات تنظیم خانواده استفاده کنید.

**چرا ممکن است به خدمات سرپایی روان‌پزشکی بیمارستانی نیاز پیدا کنم؟**

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

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

## انتخاب ارائه‌دهنده خدمات

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

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

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

گاهی اوقات ارائه دهندگان پیمانکار کانتی تصمیم می‌گیرند دیگر خدمات بهداشت رفتار ارائه ندهند، زیرا دیگر با کانتی قرارداد ندارند، یا دیگر Medi-Cal را نمی‌پذیرند. در این مواقع، کانتی باید با تلاش حسن نیت خود اقدام به ارائه یک اطلاعیه کتبی به هر شخصی کند که این خدمات را از ارائه دهنده دریافت می‌کرده است. شما باید از 30 روز تقویمی قبل از تاریخ اجرایی شدن فسخ یا 15 روز تقویمی پس از اطلاع یافتن کانتی از توقف

همکاری ارائه‌دهنده خدمات، یک اطلاعیه دریافت کنید. تحت چنین شرایطی، در صورت توافق شما و ارائه‌دهنده، کانتی باید به شما اجازه دهد همچنان خدمات را از ارائه‌دهنده‌ای که کانتی را ترک کرده است، دریافت کنید. به این امر «استمرار مراقبت» گفته می‌شود و در بخش زیر توضیح داده شده است.

**توجه:** بومیان آمریکا و بومیان آلاسکا که واجد شرایط Medi-Cal هستند و در کانتی‌هایی که سکونت دارند که در سیستم تحویل ساختار یافته تحویل دارو Medi-Cal شرکت کرده‌اند نیز می‌توانند خدمات سیستم تحویل ساختار یافته تحویل دارو Medi-Cal را از طریق ارائه‌دهندگان مراقبت سلامت سرخ پوستان آمریکا دریافت نمایند.

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

در صورتی که در حال حاضر خدمات سلامت روان را از یک طرح مراقبت مدیریت شده دریافت می‌کنید، می‌توانید همچنان خدمات را از این ارائه‌دهنده مراقبت دریافت کنید، حتی اگر خدمات سلامت روان را از ارائه‌دهنده

خدمات سلامت روان خود نیز دریافت می‌کنید؛ به شرطی که خدمات میان ارائه‌دهندگان خدمات هماهنگ شود و خدمات یکسان نباشند.

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

- شما با ارائه‌دهنده خدمات مورد درخواست خود رابطه مستمری داشته و حداقل در 12 ماه گذشته به این ارائه‌دهنده مراجعه کرده باشید؛
- جهت جلوگیری از بروز مانع جدی در زمینه سلامت عضو یا کاهش خطر بستری شدن یا به آسایشگاه سپرده شدن، نیاز به همراهی با ارائه‌دهنده فعلی خود برای ادامه درمان مستمر دارید.

- ارائه‌دهنده خدمات واجد شرایط و دارای الزامات Medi-Cal باشد؛
- ارائه‌دهنده خدمات با الزامات طرح سلامت روان برای قرارداد با طرح سلامت روان و پرداخت هزینه خدمات موافق باشد؛ و
- ارائه‌دهنده خدمات اسناد مربوطه در زمینه نیاز شما به خدمات را با کانتی به اشتراک بگذارد.

## آیا می‌توانم همچنان خدمات اختلال مصرف مواد را از ارائه‌دهنده فعلی خود دریافت کنم؟

در این موارد می‌توانید درخواست حفظ ارائه‌دهنده خدمات خارج از شبکه را برای یک دوره زمانی مشخص ارائه دهید:

- رابطه مستمری با ارائه‌دهنده مورد درخواست دارید و قبل از تاریخ انتقال خود به کانتی دارای سیستم ساختار یافته تحویل دارو به این ارائه‌دهنده مراجعه می‌کرده‌اید.
- جهت جلوگیری از بروز مانع جدی در زمینه سلامت عضو یا کاهش خطر بستری شدن یا به آسایشگاه سپرده شدن، نیاز به همراهی با ارائه‌دهنده فعلی خود برای ادامه درمان مستمر دارید.

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

با استفاده از برنامه دانلودشده روی کامپیوتر، تبلت هوشمند یا تلفن همراه می‌توانید به سوابق سلامت رفتاری خود دسترسی یابید و/یا یک ارائه‌دهنده خدمات پیدا کنید. ممکن است کانتی شما اطلاعاتی در وبسایت خود داشته باشد که بخواهد قبل از انتخاب درخواست این اطلاعات را در نظر بگیرید و از این مسیر اطلاعات خود را دریافت کنید. برای دریافت اطلاعات بیشتر درباره موجود بودن دسترسی خود، از طریق ارجاع به بخش «اطلاعات تماس کانتی» موجود در این کتابچه با کانتی خود تماس بگیرید.

## حیطه خدمات

در صورتی که دارای معیارهای مدنظر جهت دسترسی به خدمات سلامت رفتاری هستید، خدمات زیر براساس نیاز شما در دسترس هستند. ارائه‌دهنده شما برای تصمیم‌گیری در زمینه اینکه کدام خدمات بهترین مورد برای شماست، همکاری خواهد کرد.

## خدمات تخصصی سلامت روان

### خدمات سلامت روان

- خدمات سلامت روان در واقع خدمات درمانی فردی، گروهی، و خانواده‌محور هستند که به افراد دچار مشکلات سلامت روان برای تقویت مهارت‌های مقابله با مسائل زندگی روزمره کمک می‌کند. این خدمات همچنین شامل اموری است که ارائه‌دهنده برای کمک به بهتر کردن خدمات برای شخص دریافت‌کننده مراقبت انجام می‌دهد. انواع این موارد شامل سنجش‌هایی است در جهت تشخیص اینکه آیا شما نیاز به این خدمت دارید و آیا خدمت مدنظر مؤثر است؛ برنامه‌ریزی درمانی برای تصمیم در زمینه اهداف درمان سلامت

روان شما و خدمات خاصی که ارائه خواهد شد؛ و «هماهنگ» که به معنای همکاری با اعضای خانواده و افراد مهم در زندگی خود (در صورت اجازه شما) برای کمک به شما در جهت بهبود یا حفظ توانایی‌های زندگی روزانه شماست.

- خدمات سلامت روان قابل ارائه در یک کلینیک یا مطب ارائه‌دهنده، خانه شما یا دیگر محیط‌های اجتماعی، از طریق تلفن یا پزشکی از راه دور (شامل ارتباط صرفاً صوتی یا تعاملات ویدئویی) است. کانتی و ارائه‌دهنده با شما به منظور تعیین تعداد دفعات خدمات/نوبت‌های شما همکاری می‌کند.

### خدمات حمایت دارویی

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

## مدیریت پرونده هدفمند

- این خدمت به اعضا کمک می‌کند خدمات پزشکی، آموزشی، اجتماعی، پیش‌حرفه‌ای، حرفه‌ای، توان‌یابی یا دیگر خدمات اجتماعی را هنگامی که دریافت این خدمات توسط افراد دچار مشکل سلامت روان سخت است، دریافت نمایند. مدیریت پرونده هدفمند شامل، اما نه محدود به، موارد زیر است:

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

## خدمات مداخله در بحران

- این خدمت به‌منظور رسیدگی به یک مشکل اضطراری که نیاز به توجه فوری دارد، در دسترس است. هدف از مداخله در بحران کمک به افراد در جامعه است تا دیگر نیازی به مراجعه به بیمارستان نداشته باشند. مداخله در بحران می‌تواند تا هشت ساعت

طول بکشد و قابل ارائه از طریق یک کلینیک یا مطب ارائه‌دهنده، یا در خانه شما یا دیگر محیط‌های اجتماعی است. این خدمات همچنین از طریق تلفن یا پزشکی از راه دور قابل ارائه است.

### **خدمات تثبیت بحران**

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

### **خدمات درمان اقامتی بزرگسالان**

- این خدمات درمان سلامت روان را به افرادی ارائه می‌دهد که دچار مشکل سلامت روان هستند و در مراکز اقامتی دارای مجوز زندگی می‌کنند. این خدمات به ایجاد مهارت در افراد کمک می‌کند و خدمات درمان در مراکز اقامتی به افراد دچار مشکل سلامت روان ارائه

می‌دهد. این خدمات به‌طور 24 ساعت در تمام روزهای هفته در دسترس است. Medi-Cal هزینه اتاق و خوراک را برای اقامت در این مراکز پوشش نمی‌دهد.

### **خدمات درمان بحرانی در مراکز اقامتی**

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

### **خدمات فشرده درمان روزانه**

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

## توان بخشی روزانه

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

## خدمات بیمارستانی بیمار سرپایی روان‌پزشکی

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

## خدمات مرکز سلامت روان پزشکی

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

## خدمات رفتار درمانی

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

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

- در صورتی که در خانه زندگی می‌کنید، یک نفر از کارکنان خدمات رفتار درمانی می‌تواند به شکل انفرادی با شما همکاری کند؛ این همکاری به منظور کاهش مشکلات شدید رفتاری در جهت تلاش برای رفع نیازتان به دریافت سطح بالاتری از مراقبت، از قبیل خانه گروهی کودکان و جوانان زیر 21 سال دچار مشکلات عاطفی بسیار جدی انجام می‌شود.
- در صورتی که در حال زندگی در شرایط خارج از خانه هستید، یک نفر از کارکنان خدمات رفتار درمانی می‌تواند با شما همکاری کند تا قادر به بازگشت به خانه و محیط خانواده‌محور، از قبیل خانه سرپرستی موقت، شوید.

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

## هماهنگی مراقبت‌های فشرده

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

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

این خدمت همچنین شامل هماهنگ‌کننده‌ای است که:

- این رویکرد دسترسی به خدمات ضروری از نظر پزشکی را تضمین می‌کند و هماهنگی و ارائه آن‌ها را به شیوه‌ای مبتنی بر نقاط قوت، فردم حور، هدایت شده توسط مشتری و متناسب با فرهنگ و زبان انجام می‌دهد.
- اطمینان حاصل می‌کند خدمات و حمایت بر اساس نیازهای کودک است.
- راهی برای همکاری همه افراد با یکدیگر برای کودک، خانواده، ارائه‌دهندگان خدمات و غیره ایجاد می‌کند.
- از والد/مراقب در کمک به پاسخ‌گویی به نیازهای کودک حمایت می‌کند
- به ایجاد تیم کودک و خانواده کمک می‌کند و حمایت مستمری را ارائه می‌دهد.
- اطمینان می‌یابد که در صورت نیاز، سیستم‌های ارائه خدمات به کودک از کودک مراقبت می‌کنند.

## خدمات خانگی فشرده

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

## مراقبت درمانی در خانواده‌های سرپرست

- مدل خدمت مراقبت درمانی در خانواده‌های سرپرست در واقع خدمات سلامت روان مخصوص کوتاه‌مدت، فشرده و آگاه از تروما را به کودکان و نوجوانان تا 21 سال ارائه می‌دهد که دارای نیازهای

پیچیده عاطفی و رفتاری هستند. این خدمات برای هر عضو به‌طور خاص طراحی می‌شود. در مراقبت درمانی در خانواده‌های سرپرست، کودکان تحت سرپرستی والدین موقت تعلیم‌دیده، تحت نظارت و حمایت قرار می‌گیرند.

### درمان تعاملی والد-کودک (PCIT)

- PCIT برنامه‌ای است که به کودکان 2 تا 7 ساله که رفتارهای چالش‌برانگیز دارند کمک می‌کند، همچنین به والدین یا مراقبان آنها کمک می‌کند شیوه‌های جدید مراقبت از آنها را بیاموزند. این رفتارها ممکن است شامل عصبانی شدن یا پیروی نکردن از قوانین باشد.
- از طریق PCIT، والد یا مراقب در حالی که با فرزندش در اتاق بازی ویژه بازی می‌کند، هدستی می‌پوشد. درمان‌گر از اتاقی دیگر یا فیلم آن را مشاهده می‌کند و از طریق این هدست، به والد یا مراقب مشورت می‌دهد. درمان‌گر به والد یا مراقب کمک می‌کند نحوه تشویق رفتار سالم را بیاموزد و رابطه‌اش را با کودک خود بهبود دهد.

## خانواده‌درمانی عملکردی (FFT)

- FFT برنامه مشاوره کوتاه و متمرکز برای خانواده‌ها و نوجوانان 11 تا 18 ساله‌ای است که رفتارهای چالش‌برانگیز از خود نشان می‌دهند یا در کنار آمدن با احساسات خود با مشکل مواجه هستند. این رفتارها می‌تواند شامل پیروی نکردن از قوانین، دعوا کردن یا مصرف مواد باشد.
- FFT برای کاهش رفتار ناسالم نوجوان، با خانواده او و گاهی اوقات با سایر اعضای سیستم پشتیبانی نوجوان نظیر معلم‌ها یا پزشکان همکاری می‌کند.

## درمان چندسیستمی (MST)

- MST یک برنامه مبتنی بر خانواده برای نوجوانان 12 تا 17 ساله است که مشکلات رفتاری جدی از خود نشان می‌دهند. MST اغلب برای نوجوانانی استفاده می‌شود که با قانون مشکل داشته‌اند یا در خطر درگیر شدن با قانون هستند یا در خطر حذف از خانه به دلیل رفتارشان می‌باشند.

- MST شامل حمایت خانواده و جامعه در چارچوب درمان است تا به نوجوانان کمک کند روی رفتارهایی مانند قانون شکنی یا مصرف مواد مخدر کار کنند. MST همچنین به والدین کمک می‌کند مهارت‌هایی را یاد بگیرند که بتوانند با این رفتارها در خانه، در کنار همسالان یا در محیط‌های اجتماعی دیگر برخورد کنند.
- والدین و مراقبان از طریق MST می‌توانند بیاموزند چگونه چالش‌ها را با کودکان یا نوجوانان خود مدیریت کنند. آن‌ها همچنین می‌توانند یاد می‌گیرند چگونه به شکل مؤثرتری با مسائل در خانه، با دوستان یا در همسایگی خود کنار بیایند. این برنامه به فرهنگ‌های مختلف احترام گذاشته و روی کمک به خانواده‌ها در خانه و جامعه خود تمرکز دارد. این برنامه در مدارس، نیروی پلیس و دادگاه‌ها نیز همکاری می‌کند.
- تعداد دفعات ملاقات خانواده‌ها با برنامه ممکن است متفاوت باشد. برای برخی از خانواده‌ها ممکن است تنها نیاز به بررسی‌های کوتاه باشد، در حالی که برخی دیگر ممکن است هر روز یا هر هفته دو ساعت جلسه داشته باشند. این جلسات یاری‌رسانی معمولاً 3 تا 5 ماه طول می‌کشد.

## بازگشت به جامعه برای افراد درگیر با نظام عدالت

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

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

بازداشت است.

○ اگر بزرگسال است، تحت بازداشت و دارای یکی از نیازهای

مراقبت سلامت برنامه باشد.

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

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

- خدمات حمایت همسالان Medi-Cal بهبودی، تاب‌آوری، مشارکت، معاشرت، خودکفایی، خودحمایت‌گری، توسعه حمایت‌های طبیعی، و شناسایی نقاط قوت از طریق فعالیت‌های ساختاریافته را ارتقا می‌بخشد. این خدمات می‌تواند به شما یا شخص (اشخاص) منصوب‌شده شما برای حمایت‌های مهم ارائه شود و می‌تواند هم‌زمان با دریافت دیگر خدمات بهداشت روان و خدمات سیستم تحویل سازماندهی شده مواد Medi-Cal دریافت شود. متخصص حمایت همسالان در خدمات حمایت همسالان Medi-Cal فردی دارای تجربه عملی در زمینه مشکلات سلامت رفتاری یا مصرف مواد و در حال بهبود است؛ این فرد برنامه‌گواهی موردتأیید دولتی کانتی را تکمیل کرده و موردتأیید کانتی است و نیز این خدمات را تحت دستور یک متخصص دارای مجوز، با اعراض از حق و رسمی ایالت ارائه می‌دهد.

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

### *خدمات بحران سیار*

- خدمات بحران سیار در صورتی‌که شما دچار بحران سلامت روان باشید، در دسترس است.

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

### درمان جامعه‌محور قاطع (ACT) (متغیر بر اساس کانتی)

- ACT سرویسی است که به افراد دارای نیازهای بهداشت روان جدی کمک می‌کند. افرادی که نیاز به ACT دارند، معمولاً به بیمارستان رفته‌اند، به بخش اورژانس مراجعه کردند، در مراکز درمانی مانده‌اند و/یا با قانون مشکل داشته‌اند. آن‌ها همچنین ممکن است بی‌خانمان بوده باشند یا قادر به کمک گرفتن از کلینیک‌های معمولی نباشند.

- ACT خدمات را به‌طور اختصاصی و متناسب با نیازهای ویژه هر فرد تنظیم می‌کند. هدف اینست که به افراد کمک شود تا حس بهتری داشته باشند و یاد بگیرند چگونه در جامعه خود زندگی کنند. یک تیم از افراد متخصص با همدیگر کار می‌کنند تا همه انواع حمایت و درمان را ارائه نمایند. این تیم به سلامت روانی افراد کمک می‌کند، به آن‌ها مهارت‌های مهم زندگی را می‌آموزد، مراقبت آن‌ها را هماهنگ‌سازی می‌کند و به آن‌ها حمایت در جامعه ارائه می‌دهد. هدف کلی این است که به هر فرد کمک شود تا از وضعیت سلامت رفتاری خود بهبود یابد و زندگی بهتری را در جامعه خود تجربه کند.
- ارائه خدمات ACT برای کانتی‌های شرکت‌کننده اختیاری است. به‌منظور اطلاع از اینکه آیا کانتی شما این خدمت را ارائه می‌دهد یا خیر، به بخش «اطلاعات بیشتر درباره کانتی شما» در انتهای این کتابچه راهنما مراجعه کنید.

## درمان جامعه محور قاطع جنایی (FACT) (متغیر بر اساس کانتی)

- FACT سرویسی است که به افراد دارای نیازهای بهداشت روان جدی که با قانون نیز مشکل داشته‌اند کمک می‌کند. این برنامه به شیوه‌ای مشابه ACT عمل می‌کند، اما با برخی ویژگی‌های اضافی برای کمک به افرادی که در معرض خطر بالا هستند یا پیش‌تر در نظام عدالت کیفری درگیر بوده‌اند.
- تیم FACT از چندین متخصص تشکیل شده است که آموزش ویژه برای فهم نیازهای افرادی دارند که با قانون مشکل داشته‌اند. آن‌ها همان انواع حمایت و درمان ارائه‌شده در ACT را فراهم می‌کنند؛ از جمله کمک در حوزه سلامت رفتاری، آموزش مهارت‌های زندگی، هماهنگی مراقبت و ارائه حمایت اجتماعی در جامعه.
- هدف کمک به تمامی افراد برای داشتن حس بهتر، دور از درد سر ماندن و زندگی سالم‌تر در درون جامعه‌شان است.
- ارائه خدمات FACT برای کانتیهای شرکتکننده اختیاری است. به‌منظور اطلاع از اینکه آیا کانتی شما این خدمت را ارائه می‌دهد یا خیر، به بخش «اطلاعات بیشتر درباره کانتی شما» در انتهای این کتابچه راهنما مراجعه کنید.

## مراقبت تخصصی هماهنگ (CSC) برای اولین مرحله روان‌پریشی (FEP) (متغیر براساس کانتی)

- CSC خدمتی است که به افرادی که روان‌پریشی را برای بار اول تجربه می‌کنند کمک ارائه می‌کند. روان‌پریشی علائم بسیاری دارد، از جمله دیدن یا شنیدن چیزهایی که دیگر افراد نمی‌بینند یا نمی‌شنوند. CSC در مراحل اولیه روان‌پریشی حمایت سریع و یکپارچه ارائه می‌دهد که به پیشگیری از بستری شدن در بیمارستان، مراجعه به اورژانس، اقامت در مراکز درمانی، مشکلات قانونی، مصرف مواد و بی‌خانمانی کمک می‌کند.
- CSC روی تک‌تک افراد و نیازهای آن‌ها تمرکز می‌نماید. یک تیم از افراد متخصص با هم کار می‌کنند تا همه نوع کمک را ارائه نمایند. آن‌ها به بهداشت روان افراد کمک می‌کنند، به آن‌ها مهارت‌های مهم زندگی را می‌آموزند، مراقبت آن‌ها را هماهنگ‌سازی می‌کنند و به آن‌ها حمایت در جامعه ارائه می‌دهند. هدف این است که به افراد کمک شود احساس بهتری داشته باشند، علائم خود را مدیریت کنند و به‌خوبی در جامعه خود زندگی کنند.

- ارائه خدمات CSC برای FEP برای کانتی‌های شرکت‌کننده اختیاری است. به‌منظور اطلاع از اینکه آیا کانتی شما این خدمت را ارائه می‌دهد یا خیر، به بخش «اطلاعات بیشتر درباره کانتی شما» در انتهای این کتابچه راهنما مراجعه کنید.

### **خدمات Clubhouse (متغیر براساس کانتی)**

- کلاب‌هاوس‌ها مکان‌های ویژه‌ای هستند که در بهبودی از مشکلات سلامت رفتاری به افراد کمک می‌کنند. تمرکز آن‌ها روی نقاط قوت افراد و ایجاد جامعه‌ای حامی است.
- افراد می‌توانند در کلاب‌هاوس شغل پیدا کنند، با دوستان جدیدی آشنا شوند، مطالب تازه‌ای بیاموزند و مهارت‌هایی برای ارتقای سلامت و تندرستی خود پرورش دهند. همچنین می‌توانند برای کمک در انجام نیازهای کلاب‌هاوس، مانند تهیه ناهار برای سایر اعضای کلاب‌هاوس، با کارکنان کلاب‌هاوس همکاری کنند. هدف این اقدام آن است که به تکتک اعضای جامعه کمک کنند، دیگران را برای دستیابی به اهدافشان تشویق کنند و کیفیت کلی زندگی‌شان را بهبود بخشند.

- ارائه خدمات کلاب‌هاوس برای کانتی‌های شرکت‌کننده اختیاری است. به‌منظور اطلاع از اینکه آیا کانتی شما این خدمت را ارائه می‌دهد یا خیر، به بخش «اطلاعات بیشتر درباره کانتی شما» در انتهای این کتابچه راهنما مراجعه کنید.

### خدمات پیشرفته کارکنان بهداشت جامعه (CHW) (متغیر بر اساس کانتی)

- CHWها به آن دسته از کارکنان بخش بهداشت گفته می‌شود که آموزش ویژه‌ای پشت سر گذاشته‌اند و اعضای مورد اعتماد جوامع خود به حساب می‌آیند.
- هدف از خدمات ارتقایافته CHW کمک به توقف بیماری‌ها، ناتوانی‌ها و سایر مشکلات سلامت پیش از وخیم شدن آنهاست. خدمات ارتقایافته CHW شامل تمام اجزا و قوانین یکسان به‌عنوان خدمات پیشگیرانه معمول CHW است، اما برای افرادی که به پشتیبانی سلامت رفتاری بیشتری نیاز دارند، متناسب‌سازی شده‌اند. هدف از این خدمات، ارائه حمایت بیشتر برای حفظ سلامت و تندرستی این افراد است.

- از موارد زیر می‌توان به‌عنوان چند نمونه از این خدمات نام برد:  
خدمات پیشرفته CHW شامل آموزش و ترویج سلامت، از جمله کنترل و ارتقا سلامت، شامل کنترل و پیشگیری بیماری‌های عفونی یا مزمن، وضعیت‌های سلامت رفتاری، پیرامون زایمان و بیماری‌های بهداشت دهان و دندان، و پیشگیری از آسیب، کوچینگ و ارتقای سلامت، شامل تعیین هدف و ایجاد طرح‌های اقدام برای پیشگیری و مدیریت بیماری است.
- ارائه خدمات پیشرفته CHW برای کانتی‌های شرکت‌کننده اختیاری است. به‌منظور اطلاع از اینکه آیا کانتی شما این خدمت را ارائه می‌دهد یا خیر، به بخش «اطلاعات بیشتر درباره کانتی شما» در انتهای این کتابچه راهنما مراجعه کنید.

### **اشتغال مورد حمایت (متغیر براساس کانتی)**

- الگوی اشتغال فردی و حمایت (IPS) در چارچوب اشتغال حمایتی، خدمتی است که به افراد دارای نیازهای شدید در حوزه سلامت رفتاری کمک می‌کند تا شغل‌های رقابتی را در جامعه خود پیدا کرده و آن‌ها را حفظ کنند.

- افراد با مشارکت در اشتغال مورد حمایت IPS، می‌توانند نتایج شغلی بهتری بگیرند و به ریکواری خود از مشکل بهداشت رفتاری‌شان کمک کنند.
- این برنامه همچنین استقلال، حس تعلق و سلامتی و رفاه کلی را تقویت می‌کند.
- ارائه خدمات اشتغال مورد حمایت برای کانتی‌های شرکت‌کننده اختیاری است. به‌منظور اطلاع از اینکه آیا کانتی شما این خدمت را ارائه می‌دهد یا خیر، به بخش «اطلاعات بیشتر درباره کانتی شما» در انتهای این کتابچه راهنما مراجعه کنید.

### **خدمات حمایتی درون‌مرکز (متغیر براساس کانتی)**

- خدمات حمایتی درون‌مرکز به افرادی کمک می‌کند که برای مدتی طولانی در بیمارستان یا مرکز روان‌پزشکی هستند یا در معرض قرار گرفتن طولانی‌مدت در چنین بیمارستان‌ها یا مراکزی قرار دارند. این برنامه با شما، خانواده شما، مرکز یا بیمارستان و سایر افراد حامی همکاری می‌کند تا به بازگشت شما به جامعه کمک شود. هدف از آن، کمک به جلوگیری از بستری طولانی‌مدت در بیمارستان روان‌پزشکی یا سایر مراکز مراقبتی است.

## خدمات اختلال مصرف مواد

### خدمات سیستم ساختار یافته تحویل دارو کانتی Medi-Cal کدام هستند؟

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

خدمات سیستم تحویل ساختار یافته تحویل دارو Medi-Cal قابل ارائه در

یک کلینیک یا دفتر ارائه کننده خدمت، یا خانه شما یا دیگر محیط های اجتماعی، از طریق تماس تلفنی یا پزشکی از راه دور (شامل صرفاً ارتباط صوتی یا تعاملات ویدئویی) است. کانتی و ارائه دهنده با شما به منظور تعیین تعداد دفعات خدمات/نوبت های شما همکاری می کند.

## **انجمن آمریکایی پزشکی اعتیاد (ASAM)**

این کانتی یا ارائه‌دهنده، در صورت نیاز، از ابزار انجمن پزشکی اعتیاد آمریکا برای یافتن سطح مناسب مراقبت برای شما استفاده خواهد کرد. این انواع خدمات به‌عنوان «سطوح مراقبت» توصیف و به شکل زیر تعریف می‌شوند.

### **غربالگری، سنجش، مداخله مختصر و ارجاع به درمان (انجمن**

### **پزشکی اعتیاد آمریکا سطح 0.5)**

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

## خدمات مداخله اولیه

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

## غربالگری دوره‌ای اولیه، تشخیص و درمان

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

عضو برای اینکه بتوانید خدمات غربالگری دوره‌ای و تشخیص و درمان دریافت کنید، باید زیر 21 سال داشته باشید و Medi-Cal کامل داشته باشید. این مزایای خدماتی را پوشش می‌دهد که از نظر پزشکی برای تصحیح یا کمک به مشکلات بهداشت رفتاری و فیزیکی مورد نیاز هستند. خدماتی که باعث تحمل مشکل سلامت رفتاری می‌شود یا کمکی در جهت حمایت درمانی، بهبود، یا قابل تحمل‌تر شدن آن می‌کند، به‌عنوان خدمات تلقی می‌گردد که برای حل مشکل مفید است و به‌عنوان خدمات غربالگری، تشخیص و درمان زودهنگام و دوره‌ای تحت پوشش قرار می‌گیرد. معیارهای دسترسی برای اعضای زیر 21 سال مختلف است؛ همچنین نسبت به معیارهای دسترسی بزرگسالان به خدمات سیستم ساختاریافته تحویل دارو Medi-Cal و جهت برآورده کردن الزامات خدمات غربالگری، تشخیص و درمان زودهنگام و دوره‌ای و قصد جلوگیری و مداخله اولیه در زمینه مشکلات اختلال مصرف مواد منعطف‌تر است.

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

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

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

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

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

## بستری شدن جزئی (متغیر بر اساس کانتی) (انجمن پزشکی اعتیاد آمریکا سطح 2.5)

- اعضای زیر 21 سال، صرف‌نظر از اینکه در کدام کانتی زندگی می‌کنند، می‌توانند این خدمت را تحت خدمات غربالگری، تشخیص و درمان زودهنگام و دوره‌ای دریافت کنند.
- خدمات بستری شدن جزئی شامل 20 ساعت یا بیشتر ساعات دریافت خدمات در هفته، بر حسب ضرورت پزشکی است. برنامه‌های بستری شدن جزئی دسترسی مستقیم به خدمات روان‌پزشکی، پزشکی و آزمایشگاهی دارند و پاسخگوی نیازهای شناسایی‌شده‌ای هستند که پایش یا مدیریت روزانه را تضمین می‌کنند، اما در یک کلینیک می‌توان به این نیازها رسیدگی کرد. خدمات به‌طور حضوری، از طریق پزشکی از راه دور یا تماس تلفنی قابل ارائه است.
- خدمات بستری شدن جزئی شبیه به خدمات فشرده بیمار سرپایی است؛ تفاوت اصلی آن در افزایش تعداد ساعات و دسترسی بیشتر به خدمات درمانی است.

## درمان اقامتی (منوط به تأیید کانتی) (انجمن طب اعتیاد آمریکا سطوح

### 3.1 تا 4.0)

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

- خدمات اقامتی نیازمند مجوز قبلی از طرف سیستم ساختاریافته تحویل دارو Medi-Cal کانتی است.
- خدمات اقامتی شامل دریافت و سنجش، هماهنگی مراقبت، مشاوره فردی، مشاوره گروهی، درمان خانوادگی، خدمات دارویی، دارو برای درمان اختلال مصرف اپیوئید، داور برای درمان اعتیاد به اختلال مصرف مواد و دیگر اختلالات مربوط به مصرف مواد غیر اپیوئید، خدمات بازیابی، و خدمات مداخله در بحران اختلال مصرف مواد است.
- ارائه‌دهندگان خدمات اقامتی ملزم هستند یا داروهای درمان اعتیاد را مستقیماً در محل فعالیت ارائه‌دهنده ارائه دهند یا به اعضا در دریافت داروهای درمان اعتیاد خارج از محل فعالیت کمک کنند.
- ارائه‌دهندگان خدمات اقامتی صرفاً با ارائه اطلاعات تماس ارائه‌دهندگان داروهای درمان اعتیاد، این الزام را برآورده نمی‌کنند.
- ارائه‌دهندگان خدمات اقامتی ملزم به ارائه و تجویز داروهای به اعضای هستند که تحت پوشش سیستم ساختاریافته تحویل دارو Medi-Cal قرار دارند.

## خدمات درمان بستری (منوط به تأیید کانتی) (متغیر بر اساس کانتی)

### (انجمن طب اعتیاد آمریکا سطوح 3.1 تا 4.0)

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

مصرف مشروبات الکلی و دیگر اختلالات مصرف مواد غیر اپیوئید، آموزش به بیمار، خدمات بازیابی، و خدمات مداخله در بحران اختلال مصرف مواد است.

### برنامه درمان اعتیاد

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

مصرف مواد غیر افیونی، آموزش بیماران، خدمات بهبودی و خدمات مداخله در بحران‌های ناشی از اختلال مصرف مواد است.

### مدیریت ترک

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

## داروهای درمان اعتیاد

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

- آکامپروسات کلسیم
- بوپرنورفین هیدروکلراید
- تزریق بوپرنورفین با اثر طولانی‌مدت
- بوپرنورفین/نالوکسان هیدروکلراید
- نالوکسان هیدروکلراید
- نالترکسون (خوراکی)
- نالترکسون میکروسفر، سوسپانسیون تزریقی
- لوفکسیدین هیدروکلراید

○ دیسولفیرام

○ متادون (ارائه شده تنها توسط برنامه‌های درمان اعتیاد)

- داروهای درمان اعتیاد ممکن است به همراه این خدمات ارائه شود:

سنجش، هماهنگی مراقبت، مشاوره فردی، مشاوره گروهی، درمان خانوادگی، خدمات دارویی، آموزش بیمار، خدمات بازیابی، خدمات

مداخله در بحران اختلال مصرف مواد، و خدمات مدیریت ترک

مواد. داروهای درمان اعتیاد به عنوان بخشی از تمام خدمات سیستم

ساختار یافته تحویل دارو Medi-Cal ارائه می‌شود؛ از جمله

خدمات درمان سرپایی، خدمات فشرده سرپایی و درمان در مراکز

اقامتی می‌توان به عنوان چند نمونه نام برد.

- اعضا می‌توانند به داروهای درمان اعتیاد خارج از سیستم

ساختار یافته تحویل دارو Medi-Cal کانتی نیز دسترسی یابد. برای

مثال، داروهای درمان اعتیاد، از قبیل بوپرنورفین، توسط برخی از

تجویزکنندگان در محیط‌های مراقبت اولیه که با طرح مراقبت

مدیریت شده شما همکاری می‌کنند قابل تجویز است، و می‌توان آن‌ها

را در داروخانه دریافت کرد.

## بازگشت به جامعه برای افراد درگیر با نظام عدالت

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

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

بازداشت است.

○ اگر بزرگسال است، تحت بازداشت و دارای یکی از نیازهای

مراقبت سلامت برنامه باشد.

- جهت کسب اطلاعات بیشتر در زمینه این خدمت، با استفاده از شماره

تلفن مندرج روی جلد این کتابچه راهنما با کانتی خود تماس بگیرید.

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

- خدمات حمایت همسالان *Medi-Cal* بهبودی، تاب‌آوری، مشارکت، معاشرت، خودکفایی، خودحمایت‌گری، توسعه حمایت‌های طبیعی، و شناسایی نقاط قوت از طریق فعالیت‌های ساختاریافته را ارتقا می‌بخشد. این خدمات می‌تواند به شما یا شخص (اشخاص) منصوب‌شده شما برای حمایت‌های مهم ارائه شود و می‌تواند هم‌زمان با دریافت دیگر خدمات بهداشت روان و خدمات سیستم تحویل سازماندهی شده مواد *Medi-Cal* دریافت شود. متخصص حمایت همسالان در خدمات حمایت همسالان *Medi-Cal* فردی دارای تجربه عملی در زمینه مشکلات سلامت رفتاری یا مصرف مواد و در حال بهبود است؛ این فرد برنامه‌گواهی مورد تأیید دولتی کانتی‌ها را تکمیل کرده و مورد تأیید کانتی است و نیز این خدمات را تحت دستور یک متخصص دارای مجوز، با اعراض از حق و رسمی ایالت ارائه می‌دهد.
- خدمات حمایت همسالان *Medi-Cal* شامل مربی‌گیری فردی و گروهی، گروه‌های ایجاد مهارت آموزشی، منبع‌یابی، خدمات مشارکتی به‌منظور تشویق به مشارکت در درمان سلامت رفتاری و فعالیت‌های درمانی مانند ارتقا خودحمایت‌گری است.

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

### خدمات ریکآوری

- خدمات ریکآوری می‌تواند بخش مهمی از ریکآوری و سلامت شما باشد. خدمات ریکآوری می‌تواند به شما در ارتباط یافتن با جامعه درمانی به‌منظور مدیریت و مراقبت سلامت کمک کند. بنابراین، این خدمت بر نقش شما در مدیریت سلامت خود، استفاده از استراتژی‌های حمایت خودمدیریتی مؤثر و سازماندهی منابع داخلی و اجتماعی با هدف ارائه حمایت خودمدیریتی مستمر تأکید دارد.

- شما می‌توانید خدمات ریکاوری را بر اساس سنجش خود یا سنجش ارائه‌دهنده از خطر بازگشت بیماری، دریافت کنید. همچنین می‌توانید خدمات ریکاوری را به‌طور حضوری، از طریق پزشکی از راه دور یا تماس تلفنی دریافت کنید.
- خدمات ریکاوری شامل سنجش، هماهنگی مراقبت، مشاوره شخصی، مشاوره گروهی، درمان خانوادگی، پایش بازیابی، و مؤلفه‌های پیشگیری از بازگشت بیماری است.

### هماهنگی مراقبت

- خدمات هماهنگی مراقبت متشکل از فعالیت‌های ارائه‌دهنده هماهنگی در زمینه مراقبت از اختلال مصرف مواد، مراقبت سلامت روان و مراقبت درمانی و ارائه ارتباطات به خدمات و حمایت‌ها برای حفظ سلامت شماست. هماهنگی مراقبت به‌همراه تمام خدمات ارائه می‌شود و می‌تواند در محیط‌های کلینیکی و غیرکلینیکی، شامل جامعه شما ارائه شود.

- خدمات هماهنگی مراقبت شامل هماهنگی با ارائه‌دهندگان خدمات پزشکی و سلامت روان جهت پایش و ارائه حمایت در زمینه مشکلات سلامت، برنامه‌ریزی ترخیص و هماهنگی با خدمات فرعی است که خود شامل ارتباط دادن شما با خدمات جامعه‌محور از قبیل مراقبت از کودک، حمل‌ونقل و مسکن است.

### مدیریت وابستگی (متغیر بر اساس کانتی)

- اعضای زیر 21 سال، صرف‌نظر از کانتی محل زندگی خود، ممکن است مجاز به دریافت این خدمت تحت خدمات غربالگری، تشخیص و درمان زودهنگام و دوره‌های شوند.
- ارائه خدمات مدیریت وابستگی برای کانتی‌های شرکت‌کننده اختیاری است. به‌منظور اطلاع از اینکه آیا کانتی شما این خدمت را ارائه می‌دهد یا خیر، به بخش «اطلاعات بیشتر درباره کانتی شما» در انتهای این کتابچه راهنما مراجعه کنید.
- خدمات مدیریت وابستگی، یک درمان مبتنی بر شواهد برای اختلال مصرف مواد محرک است که در آن، اعضای مجاز در یک برنامه ساختار یافته 24 هفته‌ای سرپایی مدیریت وابستگی شرکت می‌کنند و

پس از آن، شش ماه یا بیشتر، خدمات حمایتی درمانی و ریکواری بیشتر را بدون دریافت مشوق دریافت می‌نمایند.

- 12 هفته اول از خدمات مدیریت و ابستگی شامل یک سری از مشوق‌ها برای دستیابی به اهداف درمان است که به‌طور خاص می‌توان به عدم استفاده از محرک‌ها (مثلاً کوکائین، آمفی‌تامین و مت‌آمفتامین) اشاره کرد. شرکت‌کنندگان باید با تمام درخواست‌های آزمایش ادرار برای تشخیص اعتیاد از طرف برنامه خدمات مدیریت و ابستگی موافقت کنند. این مشوق‌ها شامل معادل‌های نقدی است (مثلاً کارت‌های هدیه).

- خدمات مدیریت و ابستگی فقط در دسترس اعضای است که در حال دریافت خدمات در یک محیط غیر اقامتی تحت مدیریت یک ارائه‌دهنده خدمات فعال قرار دارند و در یک دوره درمانی جامع و شخصی‌سازی شده ثبت‌نام و شرکت می‌کنند.

### **خدمات بحران سیار**

- اگر دچار بحران مصرف مواد هستید، خدمات بحران سیار در دسترس شماست.

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

### *شیوه‌ها و ممارست‌های سنتی مراقبت‌های بهداشتی*

- از روش‌های مراقبت‌های بهداشتی سنتی انتظار می‌رود دسترسی به مراقبت پاسخگوی فرهنگی را بهبود بخشیده، توانایی این مراکز برای خدمت به بیماران را پشتیبانی کرده، از بهداشت پاسداری نموده، نتایج سلامتی و کیفیت و تجربه مراقبت را بهبود داده و نابرابری‌های موجود در دسترسی به مراقبت را کاهش دهند.

- شیوه‌های سنتی مراقبت‌های بهداشتی شامل دو نوع جدید از خدمات است: درمانگر سنتی و خدمات کمک‌رسان طبیعی. خدمات درمانگر سنتی شامل موسیقی درمانی (مانند موسیقی سنتی و آهنگ، رقص و درام زدن)، روحی (مانند مراسم‌ها، رسوم و درمان‌های گیاهی) و دیگر روش‌های ترکیبی. خدمات امداد رسان طبیعت می‌تواند در ارتباط با حمایت‌های مسیریابی، ساخت مهارت‌های روان اجتماعی و حمایت برای درمان تروما کمک نماید.
- جهت کسب اطلاعات بیشتر درباره این خدمت، با استفاده از شماره تلفن مندرج روی جلد این کتابچه راهنما با کانتی خود تماس بگیرید.

### **خدمات پیشرفته کارکنان بهداشت جامعه (CHW) (متغیر براساس کانتی)**

- CHWها به آن دسته از کارکنان بخش بهداشت گفته می‌شود که آموزش ویژه‌ای پشت سر گذاشته‌اند و اعضای مورد اعتماد جوامع خود به حساب می‌آیند.

- هدف از خدمات ارتقایافته CHW کمک به توقف بیماری‌ها، ناتوانی‌ها و سایر مشکلات سلامت پیش از وخیم شدن آن‌هاست. خدمات ارتقایافته CHW شامل تمام اجزا و قوانین یکسان به‌عنوان خدمات پیشگیرانه معمول CHW است، اما برای افرادی که به پشتیبانی سلامت رفتاری بیشتری نیاز دارند، متناسب‌سازی شده‌اند. هدف از این خدمات، ارائه حمایت بیشتر برای حفظ سلامت و تندرستی این افراد است.
  - از موارد زیر می‌توان به‌عنوان چند نمونه از این خدمات نام برد: خدمات پیشرفته CHW شامل آموزش و ترویج سلامت، از جمله کنترل و ارتقا سلامت، شامل کنترل و پیشگیری بیماری‌های عفونی یا مزمن، وضعیت‌های سلامت رفتاری، پیرامون زایمان و بیماری‌های بهداشت دهان و دندان، و پیشگیری از آسیب، کوچینگ و ارتقای سلامت، شامل تعیین هدف و ایجاد طرح‌های اقدام برای پیشگیری و مدیریت بیماری است.
- ارائه خدمات پیشرفته CHW برای کانتی‌های شرکت‌کننده اختیاری است. به‌منظور اطلاع از اینکه آیا کانتی شما این خدمت را ارائه می‌دهد یا خیر، به بخش «اطلاعات بیشتر درباره کانتی شما» در انتهای این کتابچه راهنما مراجعه کنید.

## اشتغال مورد حمایت (متغیر براساس کانتی)

- الگوی اشتغال فردی و حمایت (IPS) در چارچوب اشتغال حمایتی، خدمتی است که به افراد دارای نیازهای شدید در حوزه سلامت رفتاری کمک می‌کند تا شغل‌های رقابتی را در جامعه خود پیدا کرده و آن‌ها را حفظ کنند.
- افراد با مشارکت در اشتغال مورد حمایت IPS، می‌توانند نتایج شغلی بهتری بگیرند و به ریکآوری خود از مشکل بهداشت رفتاری‌شان کمک کنند.
- این برنامه همچنین استقلال، حس تعلق و سلامتی و رفاه کلی را تقویت می‌کند.
- ارائه خدمات اشتغال مورد حمایت برای کانتی‌های شرکت‌کننده اختیاری است. به‌منظور اطلاع از اینکه آیا کانتی شما این خدمت را ارائه می‌دهد یا خیر، به بخش «اطلاعات بیشتر درباره کانتی شما» در انتهای این کتابچه راهنما مراجعه کنید

## خدمات در دسترس از طریق تلفن یا پزشکی از راه دور

برای اینکه قادر به دریافت خدمات سلامت رفتاری باشید، همیشه نیاز به ارتباط حضوری و در رو میان شما و ارائه‌دهنده‌تان نیست. بسته به خدمات دریافتی خود، می‌توانید از طریق تماس تلفنی یا پزشکی از راه دور خدمات را دریافت کنید. ارائه‌دهنده‌تان باید درباره استفاده از تلفن یا پزشکی از راه دور به شما توضیح دهد و اطمینان یابد قبل از شروع ارائه خدمات از طریق تلفن یا پزشکی از راه دور با این نوع ارتباط موافق هستید. حتی اگر شما با دریافت خدمات خود از طریق پزشکی از راه دور یا تلفن موافق باشید، همچنان می‌توانید تصمیم به دریافت خدمات خود به‌طور حضوری یا در رو بگیرید. برخی از انواع خدمات سلامت رفتاری فقط از طریق پزشکی از راه دور یا تماس تلفنی قابل ارائه نیست، زیرا لازم است برای دریافت آن‌ها در مکان خاصی، از قبیل مراکز خدمات درمان در مراکز اقامتی یا خدمات بیمارستانی حضور داشته باشید.

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

## عدالانه ایالتی

اگر خدماتی را که از کانتی خود می‌خواهم دریافت نکنم، چه باید کرد؟  
کانتی شما باید روشی برای حل هر مشکلی که شما در ارتباط با خدمات مدنظر یا دریافتی خود دارید، ارائه دهد. این فرایند حل مسئله نامیده می‌شود و می‌تواند شامل موارد زیر باشد:

- فرایند شکایت: بیان شفاهی یا کتبی نارضایتی از هر امری در رابطه با خدمات مخصوص سلامت روان، خدمات اختلال مصرف مواد، ارائه‌دهنده خدمات، یا کانتی. جهت کسب اطلاعات بیشتر، به بخش فرایند طرح شکایت در این کتابچه راهنما مراجعه کنید.
- فرایند استیناف: استیناف زمانی انجام می‌شود که شما با تصمیم کانتی برای تغییرات خدمات خود (مانند رد کردن، فسخ، یا کاهش خدمات) یا عدم پوشش خدمات موافق نیستید. جهت کسب اطلاعات بیشتر، به بخش فرایند استیناف در این کتابچه راهنما مراجعه کنید.

● فرایند دادرسی عادلانه ایالتی: اگر کانتی استیناف شما را رد کند، دادرسی عادلانه ایالتی جلسه‌ای است که با حضور یک قاضی حقوق اداری از سوی اداره خدمات اجتماعی کالیفرنیا (CDSS) برگزار می‌شود. جهت کسب اطلاعات بیشتر، به بخش دادرسی عادلانه ایالتی در این کتابچه راهنما مراجعه کنید.

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

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

## آیا می‌توانم در ارتباط با درخواست استیناف، شکایت یا دادرسی عادلانه ایالتی کمک بگیرم؟

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

اگر تمایل به دریافت کمک دارید، از طریق شماره تلفن مندرج در فهرست روی جلد این کتابچه راهنما با کانتی خود تماس بگیرید. کانتی شما باید به شما کمک منطقی در زمینه تکمیل فرم‌ها و دیگر گام‌های رویه‌ای مربوط به

شکایت یا استیناف ارائه دهد. این امر شامل، اما نه محدود به، ارائه خدمات مترجم شفاهی و شماره تماس رایگان با تله‌تایپ/دستگاه ارتباط از راه دور برای ناشنویان و توانایی مترجم شفاهی می‌شود.

### در صورتی که نیاز به کمک بیشتری دارید

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

- تلفن: شماره **1-888-452-8609**، روزهای دوشنبه تا جمعه از ساعت 8 صبح تا 5 بعدازظهر (به استثنای تعطیلات).

یا

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

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

## شکایات

### طرح شکایت چیست؟

شکایت به معنی هر گونه بیان نارضایتی که شما با خدمات بهداشت رفتاری خود دارید است که تحت پوشش استیناف یا فرایند دادرسی عادلانه ایالتی نیست. این موضوع نگرانی‌های کیفیت مراقبت شما، چگونگی رفتار پرسنل و خدمات‌دهندگان با شما و عدم توافق درباره تصمیمات مربوط به مراقبت شما می‌باشد.

مثال‌هایی برای شکایت:

- اگر احساس می‌کنید که یک خدمات دهنده با شما با بی‌ادبی برخورد کرده است یا به حقوق شما احترام نگذاشته است.
- اگر کانتی نیاز به زمان بیشتری برای تصمیم‌گیری درباره تأیید یک سرویس درخواست شده توسط خدمات‌دهنده شما داشته باشد و شما با این تمدید زمان موافق نباشید.
- اگر از کیفیت مراقبتی که دریافت می‌کنید یا از شیوه‌ای که برنامه درمانی شما به شما اطلاع داده می‌شود راضی نیستید.

### فرایند طرح شکایت چیست؟

فرایند طرح شکایت شامل موارد زیر است:

- گام‌های ساده‌ای جهت ارائه شکایت به‌طور شفاهی یا کتبی.
- باعث از دست دادن حقوق یا خدمات دریافتی شما نمی‌شود یا علیه ارائه‌دهنده‌تان استفاده نمی‌شود.
- به شما امکان تأیید شخص دیگری برای اقدام از طرف شما را می‌دهد. این شخص می‌تواند یک ارائه‌دهنده یا حامی باشد. در صورتی که با اقدام شخصی دیگر از طرف خود موافق هستید، ممکن است از شما

درخواست شود یک فرم مجوز را امضا کنید که به کانتی شما اجازه می‌دهد اطلاعات را در اختیار فرد مدنظر قرار دهد.

- اطمینان یابید شخص مورد تأیید تصمیم‌گیرنده در زمینه این شکایت واجد شرایط تصمیم‌گیری است و قبلاً در هیچ سطحی از بازبینی و تصمیم‌گیری نبوده است.

- وظایف کانتی، ارائه‌دهنده خدمات یا خودتان را تعیین کنید.

- اطمینان یابید که نتایج طرح شکایت در زمان بندی الزامی ارائه خواهد شد.

### **چه زمانی می‌توانم شکایت طرح کنم؟**

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

### **چطور می‌توانم شکایت طرح کنم؟**

در هر زمانی که تمایل دارید، می‌توانید با خط تماس دسترسی رایگان کانتی خود به صورت 24 ساعته و در تمام روزهای هفته، برای دریافت کمک در

زمینه طرح شکایت تماس بگیرید. شکایت را می‌توان به صورت شفاهی یا کتبی ثبت کرد. نیاز نیست شکایت شفاهی به شکل کتبی نیز مطرح شود. اگر شکایت خود را به‌طور کتبی ارائه می‌دهید، لطفاً به موارد زیر توجه داشته باشید: کانتی شما پاکت‌های آدرس‌دار را به تمام مراکز ارائه‌دهنده خدمات عرضه می‌کند. اگر پاکت آدرس‌دار ندارید، شکایات کتبی خود را به آدرس ارائه‌شده روی جلد این کتابچه راهنما پست کنید.

### **چطور بدانم آیا کانتی شکایت من را دریافت کرده است؟**

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

### **چه زمانی درباره شکایت من تصمیم گرفته می‌شود؟**

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

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

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

- یک اطلاعیه کتبی درباره تصمیم برای شما یا شخص موردتأیید شما ارسال می‌کند؛
  - اطلاعیه تصمیم مغایر در زمینه مزایا برای شما یا شخص موردتأیید شما ارسال می‌کند؛ از طریق آن در زمینه حق خود برای درخواست دادرسی عادلانه ایالتی در صورت عدم اطلاع‌رسانی به‌موقع کانتی به شما درباره تصمیم مربوط به شکایت، مشاوره می‌دهد.
  - به شما درباره حق خود برای درخواست دادرسی مشاوره می‌دهد.
- در صورتی که شکایت شما از طریق تلفن یا حضوری تکمیل شده باشد و شما قبول دارید که مشکل مدنظر تا پایان روز کاری بعد از تاریخ تکمیل شکایت حل و فصل شده است، دیگر اطلاعیه کتبی به شما ارائه نخواهد شد.

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

### **شکایت باید ظرف مهلت خاصی ثبت شود؟**

خیر، شما می‌توانید شکایت را در هر زمانی ثبت کنید. برای یادآوری موضوعات به کانتی درنگ نکنید. کانتی همیشه با شما برای یافتن راه حل جهت رفع نگرانی‌های شما همکاری خواهد کرد.

### **تجدیدنظرها**

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

- فرایند استیناف استاندارد.

یا

● فرایند استیناف فوری.

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

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

**فرایند استیناف استاندارد چه کاری انجام می‌دهد؟**

فرایند استیناف استاندارد موارد زیر را ارائه می‌دهد:

● ارائه امکان استیناف شفاهی یا کتبی به شما.

- اطمینان از اینکه ارائه استیناف باعث از دست دادن حقوق و خدمات دریافتی شما نشود و علیه ارائه‌دهنده‌تان استفاده نگردد.
- به شما اجازه می‌دهد شخص دیگری (شامل یک ارائه‌دهنده خدمات یا حامی) را مجاز کنید از جانب شما اقدام کند. لطفاً توجه کنید: اگر شخصی دیگر را مجاز کنید از جانب شما اقدام کند، کانتی می‌تواند از شما درخواست کند فرمی را تکمیل کنید که کانتی را مجاز به انتشار اطلاعات برای شخص مدنظر می‌کند.
- پس از طرح درخواست استیناف در مهلت مقرر، مزایای شما ادامه داشته باشد. لطفاً توجه کنید: دوره زمانی مدنظر 10 روز پس از تاریخ پست شدن یا ارائه حضوری اطلاعیه تصمیم مغایر در زمینه مزایا به شماست.
- اطمینان از اینکه در ضمن رسیدگی به استیناف و اگر تصمیم نهایی استیناف تأییدکننده تصمیم مغایر کانتی در زمینه مزایاست، هزینه خدمات مستمر را نمی‌پردازید.

- اطمینان از اینکه تصمیم‌گیران در زمینه استیناف شما واجد صلاحیت هستند و قبلاً در هیچ سطح دیگری از بازبینی و تصمیم‌گیری دخالت نداشته‌اند.
- اجازه دادن به شما یا نماینده شما برای بازبینی پرونده، شامل سوابق پزشکی و دیگر اسناد مرتبط.
- قرار دادن فرصتی منطقی در اختیار شما برای ارائه شواهد، شهادت‌نامه، و استدلال‌ات به‌طور حضوری یا کتبی.
- به شما، یا شخص مورد تأیید شما، یا نماینده قانونی ماترک یک عضو در گذشته امکان داده شود به‌عنوان طرفین استیناف در نظر گرفته شوید.
- ارائه تأیید کتبی به شما از طرف کانتی شما مبنی بر اینکه استیناف شما در دست بررسی است.
- اطلاع به شما در زمینه حق خود برای درخواست دادرسی عادلانه ایالتی، پس از تکمیل فرایند استیناف.

## چه زمانی می‌توانم درخواست استیناف را ارائه دهم؟

هنگامی می‌توانید استیناف به کانتی خود ارائه دهید که:

- کانتی یا ارائه‌دهنده خدمات طرف قرارداد تعیین می‌کند که شما دارای معیارهای دسترسی به خدمات سلامت رفتاری نیستید.
- ارائه‌دهنده مراقبت‌های بهداشتی درمانی شما یک خدمت سلامت رفتاری را برای شما پیشنهاد دهد و از کانتی شما درخواست تأیید کند، اما کانتی این درخواست را رد کند یا نوع و دفعات ارائه خدمت را تغییر دهد.
- ارائه‌دهنده شما درخواست تأیید از طرف کانتی را ارائه دهد، اما کانتی نیاز به اطلاعات بیشتری داشته باشد و فرایند تأیید را به‌موقع تکمیل نکند.
- کانتی شما خدماتی بر اساس زمان‌بندی‌های از پیش تعیین شده ارائه ندهد.
- احساس کنید کانتی به‌موقع پاسخ‌گوی نیازهای شما نیست.
- شکایت، استیناف یا استیناف فوری به‌موقع حل و فصل نشده باشد.
- شما و ارائه‌دهنده‌تان در زمینه خدمات سلامت رفتاری ضروری اختلاف داشته باشید.

## چطور می‌توانم درخواست استیناف ارائه دهم؟

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

- با شماره تلفن رایگان کانتی خود که در فهرست روی جلد این کتابچه راهنما درج شده است، تماس بگیرید. پس از تماس، باید درخواست استیناف کتبی نیز ارائه کنید؛ یا
- استیناف خود را پست کنید (کانتی پاکت‌های دارای آدرسی را در تمام مراکز ارائه خدمات توزیع می‌کند تا از آن برای پست کردن درخواست استیناف خود استفاده کنید). توجه: اگر پاکت دارای آدرس ندارید، می‌توانید درخواست استیناف خود را مستقیماً به آدرس مندرج روی جلد این کتابچه راهنما پست کنید؛ یا
- درخواست استیناف خود را از طریق ایمیل یا فکس ثبت کنید. لطفاً برای یافتن روش مناسب (مانند پست الکترونیکی یا فکس) جهت ارائه درخواست تجدیدنظر خود، به بخش «اطلاعات تماس کانتی» در این راهنما مراجعه کنید.

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

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

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

## **استیناف باید ظرف مهلت خاصی ثبت شود؟**

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

## چه زمانی تصمیم مربوط به استیناف من گرفته خواهد شد؟

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

## اگر نتوانم 30 روز برای دریافت تصمیم مربوط به درخواست استیناف

### خود صبر کنم، چه؟

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

## استیناف فوری چیست؟

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

- شما باید نشان دهید انتظار برای طی شدن فرایند رسیدگی به استیناف استاندارد می‌تواند وضعیت سلامت رفتاری شما را بدتر کند.
- فرایند استیناف فوری دارای ضرب‌العجل‌های متفاوتی نسبت به استیناف استاندارد است.

- کانتی 72 ساعت برای بازبینی استیناف‌های فوری زمان دارد.
- شما می‌توانید استیناف فوری را به صورت شفاهی درخواست کنید.
- اجباری به ارائه درخواست کتبی برای استیناف فوری وجود ندارد.

### **چه زمانی می‌توانم درخواست استیناف فوری ارائه دهم؟**

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

### **اطلاعات بیشتر در زمینه استیناف‌های فوری:**

- اگر استیناف شما دارای الزامات مربوط به استیناف فوری باشد، کانتی ظرف 72 ساعت از زمان دریافت، آن را حل و فصل خواهد کرد.
- اگر کانتی تعیین کند که استیناف شما دارای معیارهای استیناف فوری نیست، آنگاه مسئولان مرتبط ملزم به ارائه ابلاغیه شفاهی به موقع به شما هستند و ظرف دو روز تقویمی یک ابلاغیه کتبی به شما ارائه و از طریق آن علت تصمیم خود را به شما توضیح خواهند داد. آنگاه

فرایند رسیدگی به استیناف شما از چارچوب‌های زمانی که قبلاً در این بخش تشریح شد، تبعیت خواهد کرد.

- در صورتی که با تصمیم کانتی مبنی بر اینکه استیناف شما دارای معیارهای استیناف فوری نیست، مخالف هستید، می‌توانید شکایتی ارائه دهید.
- پس از اینکه کانتی شما درخواست شما برای رسیدگی فوری به درخواست استیناف را حل و فصل کرد، نتیجه به‌طور شفاهی و کتبی به شما و تمام طرفین دخیل اعلام خواهد شد.

## دادرسی‌های عادلانه ایالتی

### دادرسی عادلانه ایالتی چیست؟

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

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

[.https://www.cdss.ca.gov/hearing-requests](https://www.cdss.ca.gov/hearing-requests)

### حقوق دادرسی عادلانه ایالتی من چیست؟

شما از این حقوق برخوردارید:

- درخواست برگزاری دادرسی مقابل قاضی حقوق اداری، همچنین موسوم به دادرسی عادلانه ایالتی، به منظور رسیدگی به پرونده خود.
- یادگیری نحوه درخواست دادرسی عادلانه ایالتی.
- اطلاع یافتن از مقررات ناظر بر سازوکار وکالت در طول دادرسی عادلانه ایالتی.
- درخواست استمرار دریافت مزایا در طول فرایند دادرسی عادلانه ایالتی، در صورتی که شما درخواست دادرسی عادلانه ایالتی را در چارچوب‌های زمانی ضروری ارائه دهید.
- پرداخت نکردن هزینه خدمات مستمر در حین رسیدگی به دادرسی عادلانه ایالتی و در صورتی که تصمیم نهایی تأییدکننده تصمیم مغایر کانتی درباره مزایا باشد.

## چه زمانی می‌توانید درخواست دادرسی عادلانه ایالتی بدهید؟

در صورتی می‌توانید درخواست دادرسی عادلانه ایالتی بدهید که:

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

## چطور می‌توانم درخواست دادرسی عادلانه ایالتی بدهم؟

به روش‌های زیر می‌توانید درخواست دادرسی عادلانه ایالتی خود را ارائه دهید:

- آنلاین: در وبسایت مدیریت پرونده‌های استیناف دپارتمان خدمات اجتماعی:

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

- به صورت کتبی: درخواست خود را به اداره رفاه کانتی به آدرس مندرج روی اطلاعیه تصمیم مغایر در زمینه مزایا ارائه دهید، یا آن را پست کنید به:



## California Department of Social Services

### State Hearings Division

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

Sacramento, CA 94244-2430

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

همچنین می‌توانید درخواست دادرسی عادلانه ایالتی یا دادرسی عادلانه ایالتی فوری را از روش‌های زیر ارائه دهید:

● از طریق تماس تلفنی:

○ بخش دادرسی‌های ایالتی، رایگان با شماره

**1-800-743-8525** یا **1-855-795-0634**.

○ استعلام و پاسخ عمومی، رایگان با شماره

**1-800-952-5253** یا دستگاه ارتباط از راه دور برای

ناشنوایان با شماره **1-800-952-8349**.

## **آیا زمان آخرین مهلت برای درخواست دادرسی عادلانه ایالتی وجود دارد؟**

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

## **آیا می‌توانم هنگامی که منتظر تصمیم دادسی عادلانه ایالتی هستم، به استفاده از خدمات ادامه دهم؟**

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

## توجه:

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

**چه زمانی درباره تصمیم دادرسی عادلانه ایالتی من تصمیم‌گیری می‌شود؟**

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

## آیا می‌توانم سریع‌تر دادرسی عادلانه ایالتی را داشته باشم؟

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

1. توضیح دقیق در زمینه اینکه چگونه انتظار 90 روزه برای

تصمیم‌گیری در زمینه پرونده خود می‌تواند آسیب جدی به جان، سلامت و توانایی شما در دستیابی، حفظ و به دست آوردن مجدد توان عملکرد حداکثری وارد کند.

2. ارائه درخواست «دادرسی فوری» و ارائه نامه به همراه درخواست خود برای دادرسی.

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

## وصیت‌نامه پزشکی

### وصیت‌نامه پزشکی چیست؟

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

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

- دستورالعمل‌های مراقبت‌های بهداشتی درمانی فردی شما.

کانتی شما ملزم به داشتن یک برنامه وصیت‌نامه پزشکی است. کانتی شما ملزم به ارائه اطلاعات کتبی در زمینه سیاست‌های وصیت‌نامه پزشکی و

ارائه اطلاعات قانونی در صورت درخواست ارائه اطلاعات است. در صورت تمایل به درخواست اطلاعات بیشتر، باید جهت دریافت اطلاعات بیشتر با شماره تلفن مندرج روی جلد این کتابچه راهنما تماس بگیرید.

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

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

وزارت دادگستری کالیفرنیا  
به توجه: واحد استعلامات عمومی  
صندوق پستی ۹۴۴۲۵۵  
ساکرامنتو، کالیفرنیا ۹۴۲۴۴-۲۵۵۰

## حقوق و مسئولیت‌ها

### مسئولیت‌های کانتی

#### مسئولیت کانتی من چیست؟

کانتی شما مسئول موارد زیر است:

- تشخیص اینکه آیا دارای معیارهای لازم برای دسترسی به خدمات سلامت رفتاری از طرف کانتی یا شبکه ارائه‌دهنده آن هستید.
- ارائه غربالگری یا سنجش به‌منظور تعیین اینکه آیا نیاز به خدمات سلامت رفتاری دارید.
- ارائه شماره تلفن رایگان که به‌طور 24 ساعته در هفت روز هفته پاسخ‌گوست که می‌تواند نحوه دریافت خدمات از کانتی را به شما اطلاع دهد. شماره تلفن روی جلد این کتابچه راهنما درج شده است.
- اطمینان از اینکه ارائه‌دهندگان سلامت رفتاری کافی وجود دارد تا بتوانید به خدمات تحت پوشش کانتی خود در هنگام ضرورت دسترسی یابید.

- اطلاع‌رسانی و آموزش دادن به شما در زمینه خدمات در دسترس از طرف کانتی شما.
- ارائه خدمات به زبان شما به صورت رایگان، و در صورت نیاز، در اختیار گذاشتن مترجم شفاهی رایگان به شما.
- ارائه اطلاعات کتبی به شما درباره آنچه به زبان‌های دیگر یا اشکال جایگزین مانند خط بریل یا فونت بزرگ در دسترس شماست. جهت کسب اطلاعات بیشتر به بخش «اطلاعات بیشتر درباره کانتی شما» در انتهای این کتابچه راهنما مراجعه کنید.
- اطلاع‌رسانی به شما درباره هرگونه تغییرات عمده در اطلاعات درج‌شده در این کتابچه حداقل 30 روز قبل از اجرایی شدن تغییرات. تغییر هنگامی تغییر عمده تلقی می‌شود که افزایش یا کاهش در مقدار یا انواع خدمات ارائه‌شده ایجاد شود، اگر افزایش یا کاهش در تعداد ارائه‌دهندگان شبکه ایجاد شود، یا اگر هر تغییر دیگری جود داشته باشد که بر مزایای دریافتی شما تأثیر بگذارد.
- اطمینان از اینکه مراقبت سلامت خود را به هر طرح یا سیستم دیگری که ممکن است برای کمک به انتقال آرام مراقبت شما ضروری باشد، مرتبط می‌کند. این امر شامل اطمینان از آن است که هر ارجاعی به

متخصصان یا دیگر ارائه‌دهندگان خدمات به گونه مناسبی پیگیری شود و ارائه‌دهنده جدید خدمات تمایل به مراقبت از شما دارد.

- اطمینان از اینکه می‌توانید همچنان ارائه‌دهنده مراقبت‌های بهداشتی درمانی خود را ببینید، حتی اگر در شبکه شما نباشد، البته برای یک دوره زمانی مشخص. اینکه آیا تغییر دادن ارائه‌دهندگان بر سلامت شما تأثیر بدی دارد یا احتمال نیاز به مراجعه به بیمارستان را افزایش می‌دهد، مهم است.

### **آیا خدمات حمل‌ونقل در دسترس است؟**

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

- غیرپزشکی: حمل‌ونقل توسط وسایل نقلیه خصوصی یا عمومی برای افرادی که راهی دیگر برای رسیدن به نوبت خود ندارند.

● پزشکی غیر اورژانسی: حمل و نقل توسط آمبولانس، ون ویلچر دار، یا ون انتقال بیمار برای افرادی که قادر به استفاده از حمل و نقل عمومی یا خصوصی نیستند.

خدمات حمل و نقل برای رفتن به داروخانه یا انتقال ملزومات پزشکی ضروری، پروتز، ارتز و دیگر تجهیزات در دسترس است.

در صورتی که دارای Medi-Cal هستید، اما در طرح مراقبت مدیریت شده ثبت نام نکرده‌اید و نیاز به حمل و نقل غیر پزشکی به یک مرکز خدمات مربوط به سلامت دارید، به منظور دریافت کمک می‌توانید مستقیماً با ارائه‌دهنده حمل و نقل غیر پزشکی یا ارائه‌دهنده خدمات خود تماس بگیرید. هنگامی که با شرکت حمل و نقل تماس می‌گیرید، اطلاعاتی از شما درباره تاریخ و زمان نوبت مطالبه می‌کنند.

در صورتی که نیاز به حمل و نقل پزشکی غیر اضطراری دارید، ارائه‌دهنده‌تان می‌تواند حمل و نقل پزشکی غیر اضطراری را تجویز کند و

شما را در تماس با ارائه‌دهنده خدمات حمل‌ونقل قرار دهد تا ترتیبات لازم برای رفت‌وآمد شما به نوبت (ها) انجام شود.

جهت کسب اطلاعات بیشتر و دریافت کمک در زمینه حمل‌ونقل، با طرح مراقبت مدیریت‌شده خود تماس بگیرید.

## حقوق عضو

### **حقوق من به‌عنوان دریافت‌کننده خدمات سلامت رفتاری Medi-Cal**

#### **چیست؟**

به‌عنوان عضو Medi-Cal، شما از حق دریافت خدمات سلامت رفتاری دارای ضرورت پزشکی از کانتی خود برخوردارید. هنگام دسترسی به خدمات سلامت رفتاری، از این حقوق برخوردارید:

- برخورد محترمانه با شما و احترام به کرامت و حریم خصوصی شما.
- دریافت توضیحات واضح و قابل‌درک در زمینه گزینه‌های درمانی در دسترس.

- شرکت در تصمیمات مربوط به مراقبت سلامت رفتاری خود. این امر شامل حق خودداری از پذیرش هر درمانی است که تمایل به دریافت آن ندارید.
- دریافت این کتابچه راهنما برای اطلاع از خدمات کانتی، تعهدات کانتی و حقوق خود.
- درخواست یک کپی از سوابق درمانی خود و درخواست اعمال تغییرات، در صورت ضرورت.
- وجود نداشتن هرگونه محدودیت یا انزوایی که به‌عنوان ابزار اجبار، تأدیب، آسایش یا مقابله به مثل اعمال می‌شود.
- دریافت دسترسی به‌موقع به مراقبت 24/7 برای شرایط اضطراری، فوری، یا بحرانی در هنگام بروز ضرورت پزشکی.
- بر حسب درخواست، دریافت به‌موقع مطالب کتبی در قالب‌های جایگزین از قبیل خط بریل، فونت بزرگ و در قالب صوتی.
- دریافت خدمات سلامت رفتاری از کانتی که از مفاد قرارداد ایالتی خود در زمینه در دسترس بودن، ظرفیت، هماهنگی، پوشش خدمات و مجوز مراقبت تبعیت می‌کند. کانتی ملزم به انجام موارد زیر است:

○ به‌کارگیری یا داشتن قرارداد‌های کتبی با ارائه‌دهندگان خدمات کافی به‌منظور حصول اطمینان از اینکه تمام اعضای مجاز Medi-Cal که واجد شرایط دریافت خدمات سلامت رفتاری هستند، می‌توانند به‌موقع این خدمات را دریافت نمایند.

○ پوشش به‌موقع خدمات دارای ضرورت پزشکی در خارج از شبکه، در صورتی‌که کانتی کارمند یا ارائه‌دهنده خدمات نداشته باشد که بتواند خدمات مدنظر را ارائه دهد.

**توجه:** کانتی باید اطمینان یابد که شما هیچ مبلغ بیشتری برای نوبت ارائه‌دهنده خارج از شبکه پرداخت نمی‌کنید. جهت کسب اطلاعات بیشتر به بخش زیر مراجعه کنید:

■ **خدمات سلامت رفتاری دارای ضرورت پزشکی برای افراد 21 سال یا بالاتر به خدماتی گفته می‌شود که برای محافظت از جان افراد، جلوگیری از بیماری یا ناتوانی جدی، یا کاهش درد شدید منطقی و ضروری است.**

خدمات سلامت رفتاری که از نظر پزشکی برای افراد زیر 21 سال ضروری است، در واقع خدماتی هستند که باعث تحمل مشکل سلامت روان می‌شوند یا کمکی در

جهت حمایت، بهبود یا قابل تحمل‌تر شدن آن انجام می‌دهند.

■ ارائه‌دهنده خدمات خارج از شبکه ارائه‌دهنده‌ای است که

در فهرست خدمات‌دهندگان کانتی قرار ندارد.

○ به درخواست شما، یک نظر دیگر از طرف متخصص

مراقبت سلامت مجاز در داخل یا خارج از شبکه بدون هزینه اضافه ارائه می‌دهد.

○ اطمینان حاصل می‌کند که ارائه‌دهندگان برای ارائه خدمات

سلامت رفتاری که پوشش دادن آن‌ها را پذیرفته‌اند، تعلیم داده می‌شوند.

○ اطمینان حاصل می‌کند که خدمات سلامت رفتاری تحت پوشش

کانتی از نظر مقدار، مدت‌زمان و حیطة برای پاسخ‌گویی به

نیازهای اعضای مجاز Medi-Cal کافی هستند. این امر شامل

اطمینان از آن است که روش کانتی برای تأیید پرداخت هزینه

خدمات بر اساس ضرورت پزشکی است و معیارهای دسترسی

به‌طور عادلانه به کار می‌رود.

- اطمینان حاصل می‌کند که ارائه‌دهندگان آن، سنجش‌های کاملی انجام می‌دهند و با شما برای تثبیت اهداف درمان همکاری می‌کنند.
- در صورت ضرورت، خدمات خود را با خدماتی که از طریق طرح مراقبت مدیریت شده یا ارائه‌دهنده اولیه خدمات به شما ارائه می‌شود، هماهنگ می‌کند.
- در تلاش‌های ایالت برای ارائه خدمات فرهنگی کارآمد به تمام افراد مشارکت می‌کند، از جمله افراد دارای دانش محدود زبان انگلیسی و پیشینه‌های فرهنگی و قومی متنوع.
- حقوق شما را بدون ایجاد تغییرات مضر در درمان شما بیان می‌کند.
- درمان و خدمات را طبق حقوق تشریح شده شما در این کتابچه راهنما و نیز طبق تمام قوانین فدرال و ایالتی مربوطه دریافت می‌کند، از قبیل:
  - عنوان VI قانون حقوق مدنی مصوب 1964 طبق اعمال از طریق مقررات در CFR 45 بخش 80.
  - قانون تبعیض سنی مصوب 1975 طبق اعمال از طریق مقررات در CFR 45 بخش 91.
  - قانون توان بخشی 1973.

○ عنوان IX از اصلاحات آموزش 1972 (در زمینه برنامه‌ها و فعالیت‌های آموزشی).

○ عناوین II و III قانون آمریکایی‌های دچار معلولیت.

○ بخش 1557 از قانون حفاظت از بیمار و مراقبت مقرون‌به‌صرفه.

- شما تحت قوانین ایالتی در زمینه درمان سلامت رفتاری ممکن است از حقوق بیشتری برخوردار باشید. به‌منظور تماس با حامی حقوق بیمار کانتی خود، لطفاً با استفاده از شماره تلفن مندرج روی جلد این کتابچه راهنما با کانتی خود تماس بگیرید.

### تصمیمات مغایر در زمینه مزایا

در صورتی که کانتی از ارائه خدماتی که می‌خواهم یا تصور می‌کنم به آن نیاز دارم خودداری کند، از چه حقوقی در این زمینه برخوردارم؟ در صورتی که کانتی شما خدمتی که فکر می‌کنید به آن نیاز دارید را ارائه ندهد، محدود کند، با تأخیر ارائه دهد، یا به ارائه آن پایان دهد، شما حق دریافت یک ابلاغیه کتبی از کانتی را دارید. به این اطلاعیه «تصمیم مغایر

در زمینه مزایا» اطلاق می‌شود. شما همچنین از طریق درخواست استیناف، حق مخالفت با این تصمیم را دارید. بخش‌های زیر اطلاعاتی درباره اطلاعیه تصمیم مغایر در زمینه مزایا به شما ارائه می‌دهند و نیز به شما اطلاع می‌دهند در صورت مخالفت با تصمیم کانتی چه کاری باید انجام دهید.

### **تصمیم مغایر در زمینه مزایا چیست؟**

اطلاعیه تصمیم مغایر در زمینه مزایا از طریق هر یک از اقدامات زیر انجام شده توسط کانتی تعریف می‌شود:

- عدم پذیرش یا مجوز محدود یک خدمت درخواستی. این امر شامل تصمیماتی بر اساس نوع یا سطح خدمت، ضرورت پزشکی، مناسب بودن، محیط، یا میزان مؤثر بودن یک مزیت تحت پوشش است؛
- کاهش، تعلیق، یا خاتمه خدمات سابقاً مجاز؛
- عدم پذیرش پرداخت کلی یا جزئی هزینه خدمات؛
- عدم ارائه خدمات به‌موقع؛
- عدم اقدام در چارچوب‌های زمانی موردنیاز برای حل و فصل استاندارد شکایات و استیناف‌ها. چارچوب‌های موردنیاز به‌قرار زیر است:

- اگر شکایتی را به کانتی ارائه دهید و کانتی ظرف 30 روز تصمیم کتبی مربوطه در زمینه شکایت را به شما ابلاغ نکند.
  - اگر استینافی به کانتی ارائه دهید و کانتی ظرف 30 روز تصمیم کتبی مربوطه در زمینه استیناف را به شما ابلاغ نکند.
  - اگر استیناف فوری ارائه دهید و ظرف 72 ساعت پاسخی دریافت نکنید.
- رد کردن درخواست عضو برای مخالفت با تعهد مالی.

### **اطلاعیه تصمیم مغایر در زمینه مزایا چیست؟**

اطلاعیه تصمیم مغایر در زمینه مزایا در واقع یک نامه کتبی است که کانتی شما در صورت تصمیم به عدم ارائه، محدود کردن، تأخیر، یا پایان دادن به خدمتی که شما و ارائه‌دهنده خدمات شما اعتقاد به حق دریافت آن برای خود دارید، به شما ارسال خواهد کرد. این اعلان فرایندی را توضیح می‌دهد که کانتی برای تصمیم‌گیری اتخاذ کرده و شامل شرحی از معیارها یا دستورالعمل‌هایی است که برای تعیین ضرورت پزشکی خدمات مورد استفاده قرار گرفته است، می‌باشد.

این نامه شامل عدم ارائه موارد زیر است:

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

**توجه:** اطلاعیه تصمیم مغایر در زمینه مزایا همچنین برای اطلاع به شما در زمینه اینکه آیا شکایت، استیناف یا استیناف فوری شما به موقع حل و فصل نشده است یا اینکه آیا شما خدمات را ظرف استانداردهای زمان بندی کانتی برای ارائه خدمات دریافت نکرده‌اید، استفاده می‌شود.

### زمان بندی ابلاغیه

کانتی باید اطلاعیه را پست کند:

- به عضو مدنظر حداقل 10 روز قبل از تاریخ اقدام برای فسخ، تعلیق یا کاهش یک خدمت سلامت رفتاری که قبلاً مجاز بوده است.

- به عضو مدنظر ظرف دو روز کاری از اتخاذ تصمیم برای رد کردن پرداخت یا تصمیماتی که منجر به عدم پذیرش، تأخیر یا اصلاح تمام یا بخشی از خدمات سلامت رفتاری مورد درخواست می‌شود.

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

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

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

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

- اقدامی که کانتی شما انجام داده است که بر شما و توانایی شما در دریافت خدمات تأثیر می‌گذارد.
- تاریخی که تصمیم در آن تاریخ اجرایی می‌شود و علت اتخاذ تصمیم.
- اگر دلیل رد خدمات این باشد که ضرورت پزشکی وجود ندارد، این اعلان شامل شرحی واضح از چرایی تصمیم کانتی خواهد بود. این توضیح دلایل بالینی خاص برای عدم ضرورت پزشکی خدمات برای شما را شامل خواهد شد.
- قوانین ایالاتی یا فدرال که تصمیم بر اساس آن‌ها اتخاذ شده است.
- حقوق شما برای ارائه استیناف در صورت مخالفت با تصمیم کانتی.
- روش دریافت کپی‌های اسناد، سوابق و دیگر اطلاعات مرتبط با تصمیم کانتی.
- نحوه ارائه استیناف به کانتی.
- نحوه تقاضای دادرسی عادلانه ایالتی در صورت رضایت نداشتن از تصمیم کانتی در زمینه استیناف شما.

- نحوه درخواست استیناف فوری یا تشکیل دادرسی عادلانه ایالتی.
- نحوه دریافت کمک در ارائه درخواست استیناف یا درخواست دادرسی عادلانه ایالتی.
- برای ارائه درخواست استیناف یا دادرسی عادلانه ایالتی چقدر فرصت دارید.
- حق شما برای استمرار دریافت خدمات در ضمن انتظار برای صدور تصمیم در زمینه استیناف یا دادرسی عادلانه ایالتی، نحوه درخواست ادامه این خدمات، و اینکه آیا Medi-Cal هزینه‌های این خدمات را پوشش می‌دهد.
- اگر می‌خواهید خدمات ادامه پیدا کند، چه زمانی باید درخواست تجدیدنظر خود یا درخواست جلسه رسیدگی عادلانه در سطح ایالت را ارائه دهید.

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

**دهم؟**

هنگامی که اطلاعاتیه تصمیم مغایر در زمینه مزایا دریافت می‌کنید، باید تمام اطلاعات مندرج در ابلاغیه را به‌دقت بخوانید. در صورتی‌که متوجه

محتوای ابلاغیه نشوید، کانتی شما می‌تواند در این زمینه به شما کمک کند.  
همچنین می‌توانید از شخصی دیگر درخواست کمک کنید.

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

**آیا می‌توانم در حالی که منتظر تصمیم تجدیدنظر هستم، به دریافت  
خدمات ادامه دهم؟**

بله، ممکن است زمانی که منتظر تصمیم‌گیری هستید بتوانید دریافت خدمات  
خود را ادامه دهید. این موضوع بدین معنی است که شما می‌توانید به دیدن  
خدمات‌دهنده خود ادامه داده و مراقبتی که نیاز دارید را دریافت کنید.

## برای ادامه دریافت خدمات خود چه کاری باید انجام دهم؟

شما باید شرایط زیر را دارا باشید:

- شما بایستی ظرف مدت 10 روز تقویمی از زمانی که کانتی اعلان عدم برخورداری از مزایا را برای شما می‌فرستد یا قبل از تاریخی که کانتی اعلام کرده است که خدمات متوقف می‌شوند، هر کدام که دیرتر باشد، درخواست ادامه خدمات را می‌دهید.
- شما ظرف 60 روز از تاریخ مندرج روی اطلاعیه تصمیم مغایر در زمینه مزایا، درخواست استیناف ارائه کردید.
- استیناف شما درباره متوقف کردن، کاهش یا تعلیق خدماتی است که از قبل در حال دریافت آن هستید.
- خدمات‌دهنده شما قبول کرده است شما نیاز به این خدمات دارید.
- دوره زمانی که کانتی قبلاً برای خدمات تأیید کرده است هنوز به پایان نرسیده است.

**اگر کانتی بعد از استیناف تصمیم بگیرد که من نیاز به این خدمت ندارم چه می‌شود؟**

در طول دوره رسیدگی به تجدیدنظر، از شما خواسته نخواهد شد هزینه خدماتی را که دریافت کرده‌اید پرداخت کنید.

## **مسئولیت‌های عضو**

### **مسئولیت‌های من به‌عنوان عضو Medi-Cal چیست؟**

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

- در جلسه درمانی خود طبق برنامه تعیین‌شده حاضر شوید. اگر با ارائه‌دهنده خود جهت توسعه اهداف درمان خود همکاری کنید و این اهداف را دنبال کنید، بهترین نتیجه را به دست می‌آورید. در صورتی که مجبور هستید در نوبتی حاضر نشوید، حداقل از 24 ساعت قبل با ارائه‌دهنده خود تماس بگیرید و روز و ساعت دیگری را برای نوبت هماهنگ کنید.

- همیشه کارت شناسایی مزایای (BIC) Medi-Cal و یک مدرک شناسایی عکس‌دار در زمان شرکت در جلسه درمانی با خود همراه داشته باشید.
- در صورت نیاز به مترجم شفاهی، این موضوع را قبل از نوبت به ارائه‌دهنده خدمات خود اطلاع دهید.
- تمام نگرانی‌های درمانی خود را به ارائه‌دهنده خدمات خود اطلاع دهید. هرچه اطلاعات مربوط به نیازهایتان کامل‌تر باشد، درمان شما موفق‌تر خواهد بود.
- حتماً تمام سؤالاتی را که دارید، از ارائه‌دهنده خود بپرسید. این موضوع بسیار مهم است که در طول جلسه درمان به‌طور کامل متوجه اطلاعات دریافتی شوید.
- گام‌های برنامه‌ریزی شده‌ای را که شما و ارائه‌دهنده‌تان در آن‌ها توافق کرده‌اید، به‌طور کامل پیگیری و تکمیل کنید.
- در صورتی که سؤالی درباره خدمات دارید یا مشکلی با ارائه‌دهنده خدمات خود دارید که قادر به حل آن نیستید، با کانتی خود تماس بگیرید.

- در صورت ایجاد تغییر در اطلاعات شخصی خود، تغییرات را به ارائه‌دهنده خود اطلاع دهید. این اطلاعات شامل آدرس، شماره تلفن و هر اطلاعات دارویی دیگری است که ممکن است بر توانایی شما برای شرکت در درمان تأثیرگذار باشد.
- با کارکنان ارائه‌دهنده خدمات درمانی با احترام برخورد کنید.
- در صورت مشکوک شدن به تقلب یا تخلف، آن را گزارش دهید:
  - اداره خدمات مراقبت‌های بهداشتی درمانی درخواست دارد تمام اشخاص مشکوک به تقلب، اسراف، یا سوءاستفاده Medi-Cal برای گزارش این موارد با خط تماس ویژه تقلب DHCS Medi-Cal به شماره **1-800-822-6222** تماس بگیرند. در صورتی که احساس می‌کنید مورد اضطرابی است، لطفاً برای کمک فوری با شماره **911** تماس بگیرید. این تماس رایگان است و تماس‌گیرنده می‌تواند ناشناس باقی بماند.
  - همچنین می‌توانید مورد مشکوک به تقلب یا سوءاستفاده را از طریق ایمیل به آدرس [fraud@dhcs.ca.gov](mailto:fraud@dhcs.ca.gov) گزارش دهید یا از فرم آنلاین موجود در آدرس

<http://www.dhcs.ca.gov/individuals/Pages/Sto>

برای گزارش آن استفاده کنید. [pMedi-CalFraud.aspx](http://www.dhcs.ca.gov/individuals/Pages/Sto)

### آیا باید هزینه Medi-Cal را بپردازم؟

اکثر افراد مجبور به پرداخت هیچ هزینه‌ای برای خدمات پزشکی یا سلامت رفتاری نیستند. در برخی موارد، ممکن است مجبور شوید بر اساس میزان پولی که هر ماه دریافت می‌کنید یا به دست می‌آورید، هزینه خدمات پزشکی و/یا سلامت رفتاری را بپردازید.

● اگر درآمدتان کمتر از حدود تعیین شده Medi-Cal برای اندازه

خانواده شما باشد، دیگر مجبور به پرداخت هزینه خدمات پزشکی یا سلامت رفتاری نخواهید بود.

● اگر درآمدتان بیش از حدود تعیین شده Medi-Cal برای اندازه

خانواده شما باشد، مجبور به پرداخت هزینه خدمات پزشکی یا سلامت رفتاری خواهید بود. مبلغی که شما پرداخت می‌کنید «سهم هزینه»

نامیده می‌شود. هنگامی که «سهم هزینه» خود را پرداخته‌اید،

Medi-Cal مابقی هزینه مندرج در قبض‌های درمانی تحت پوشش را

برای آن ماه خواهد پرداخت. در ماههایی که مخارج درمانی ندارید، مجبور به پرداخت هزینه‌ای نیستید.

- ممکن است مجبور باشید «پرداخت مشترک» را برای هر درمان تحت Medi-Cal بپردازید. این موضوع به این معناست که شما در هر نوبت دریافت خدمت پزشکی یا رفتن به اورژانس بیمارستان برای دریافت خدمات معمول، هزینه از جیب می‌پردازید.
- ارائه‌دهندگان به شما اطلاع خواهد داد آیا باید پرداخت مشترک را بپردازید یا خیر.

## اطلاعیه ممنوعیت تبعیض

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

ACBHD موارد زیر را ارائه می‌دهد:

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

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

### نحوه ارائه شکایت

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

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

کمک به مصرف کننده

**2000 Embarcadero Cove, Suite 400  
Oakland, CA 94606**

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

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

---

### دفتر حقوق مدنی - اداره خدمات مراقبت‌های بهداشتی درمانی کالیفرنیا

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

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



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

فرم‌های شکایت در دسترس هستند در لینک:

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

- به صورت الکترونیکی: یک ایمیل به آدرس [CivilRights@dhcs.ca.gov](mailto:CivilRights@dhcs.ca.gov) ارسال کنید.

---

**دفتر حقوق مدنی - سازمان بهداشت و خدمات انسانی ایالات متحده**

اگر معتقد هستید که بر اساس نژاد، رنگ، خواستگاه ملی، سن، معلولیت یا جنسیت مورد تبعیض قرار گرفته‌اید، می‌توانید شکایت حقوق مدنی خود را به صورت تلفنی، کتبی یا الکترونیکی در سازمان بهداشت و خدمات انسانی ایالات متحده، دفتر حقوق مدنی ثبت کنید:

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



تله‌تایپ/دستگاه ارتباط از راه دور برای ناشنوایان  
1-800-537-7697 تماس بگیرید.

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

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

- فرم‌های شکایت از طریق این لینک دسترس هستند:

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

- به‌صورت الکترونیکی: به پرتال شکایات دفتر حقوق مدنی مراجعه کنید:

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

## اطلاعیه شیوه‌های حفظ حریم خصوصی

اظهاریه‌ای که سیاست‌ها و فرایندهای حفظ محرمانگی سوابق پزشکی را شرح می‌دهد در دسترس می‌باشد و بنا به درخواست به شما ارائه می‌گردد.

اگر از نظر سن و توانایی واجد شرایط رضایت دادن به خدمات سلامت رفتاری هستید، برای دریافت خدمات سلامت رفتاری یا برای ارائه درخواست مربوط به خدمات سلامت رفتاری، ملزم به دریافت مجوز از هیچ عضو دیگری نیستید.

می‌توانید از کانتی خود بخواهید ارتباطات و مکاتبات مربوط به خدمات بهداشت رفتاری را به آدرس پستی، آدرس ایمیل یا تلفن دیگری که خودتان انتخاب می‌کنید بفرستد. به این درخواست، «درخواست ارتباطات محرمانه» گفته می‌شود. اگر برای مراقبت رضایت داشته باشید، کانتی به شما اطلاعاتی که مربوط به خدمات بهداشت رفتاری شما است را بدون اجازه کتبی شما در اختیار هیچ کس قرار نخواهد داد. اگر آدرس پستی، ایمیل یا شماره تلفن ارائه نکنید، کانتی ارتباطات را با نام شما به آدرس یا شماره تلفنی که در پرونده است می‌فرستد.

کانتی به درخواست‌های شما برای دریافت ارتباطات محرمانه به شکل و فرمتی که درخواست کرده‌اید احترام می‌گذارد. یا اینکه اطمینان حاصل خواهد کرد که ارتباطات شما به آسانی قابل قرارگیری در شکل و فرمتی که درخواست کرده‌اید باشد. کانتی این موارد را به انتخاب شما به مکانی دیگر

می‌فرستد. درخواست شما برای ارتباطات محرمانه تا زمانی که آن را لغو کنید یا درخواستی جدید برای ارتباطات محرمانه ثبت کنید، پابرجاست.

اطلاعیه شیوه‌های حفظ حریم خصوصی («اطلاعیه») شرایط استفاده و افشای اطلاعات سلامت محافظت‌شده (Protected Health Information, PHI) شما و نحوه دسترسی به این اطلاعات را آن‌گونه که توسط «قانون مسئولیت و قابلیت انتقال بیمه سلامت مصوب 1996» (Insurance Portability and Accountability Act, HIPAA) و سایر قوانین الزامی شده است، تشریح می‌کند. لطفاً به‌دقت آن را مرور کنید.

ما که هستیم

این اطلاعیه واحد در تمام بخش‌ها و برنامه‌های سلامت کانتی آلامدا (Alameda County Health, AC Health)، نهاد تحت پوشش قانون HIPAA و سازمان وابسته به کانتی آلامدا، اعمال می‌شود. AC Health شامل بخش‌ها و برنامه‌های زیر است: سلامت رفتاری (طرح‌های سلامت روان و سامانه تحویل سازمان‌دهی شده دارویی Medi-Cal (DMC-ODS))، سلامت عمومی، سلامت محیطی و خدمات اضافی از قبیل مراقبت سلامت برای افراد بی‌خانمان، خدمات بی‌خانمانی و مسکن، خدمات اورژانسی پزشکی، مدارس و جوامع سالم، کمیته اقدام سیاسی

## سلامت (Health PAC) و مبادله اطلاعات سلامت اجتماعی (Social Health Information Exchange, SHIE).

AC Health ممکن است اطلاعات سلامت محافظت شده (PHI) شما را با افراد و سازمان‌هایی که تحت عنوان «همکاران تجاری» و «سازمان‌های خدماتی و اجد شرایط» شناخته می‌شوند و خدمات ضروری را از طرف ما ارائه می‌دهند، به اشتراک بگذارد. خدمات شامل موارد زیر می‌شود:

خدمات پشتیبانی اداری از قبیل تحلیل داده‌ها، صدور صورت حساب یا پردازش مطالبات، اعتبار بخشی، حسابرسی، خدمات آزمایشگاهی، فناوری اطلاعات و همچنین خدمات بالینی مستقیمی که از طریق قرارداد با برنامه‌های سلامت ما یا سایر ترتیبات خدماتی تأیید شده ارائه می‌گردد.

همکاران تجاری در حین ارائه این خدمات ممکن است اطلاعات سلامت محافظت شده (PHI) را نیز جمع‌آوری، ایجاد یا دریافت کنند و آن‌ها را حسب ضرورت، برای پشتیبانی از ارائه مراقبت، هماهنگی، پرداخت یا عملیات، با AC Health به اشتراک بگذارند. تمام همکاران تجاری، به‌موجب قانون و طبق قرارداد، ملزم به محافظت از PHI شما هستند و فقط مجاز به استفاده یا افشای آن به میزانی هستند که تحت قانون HIPAA و قرارداد منعقد شده با AC Health مجاز شناخته می‌شود.

**اطلاعات شما.**  
**حقوق شما.**  
**مسئولیت‌های ما.**



در بخش‌های بعدی، نحوه استفاده و  
افشای اطلاعات سلامت شما را  
توضیح می‌دهیم، حقوقتان را  
مشخص و مسئولیت‌هایتان را  
تشریح می‌کنیم. توصیه می‌کنیم چند  
دقیقه وقت بگذارید و این اطلاعات  
را به‌دقت مرور کنید.

## اطلاعات شما:

### کاربردها و افشاگری های ما

<p>ما عموماً برای ارائه درمان (مراقبت از شما)، مدیریت پرداخت (صدور صورت حساب خدمات شما) و پشتیبانی عملیات مراقبت سلامت (برای اداره سازمان خود) از اطلاعات سلامت شما استفاده و آن ها را افشا می کنیم (به اشتراک می گذاریم).</p>	
<p>ارائه مراقبت های پزشکی، سلامت رفتاری (سلامت روان و اختلالات سوء مصرف مواد)، یا دندان پزشکی به شما، هماهنگ سازی درمان شما در راستای تمام برنامه هایمان و اشتراک گذاری آن با سایر متخصصانی که در حال ارائه خدمات درمانی به شما هستند.</p> <p><b>مثال:</b> ارائه دهنده خدمات سلامت رفتاری ممکن است با ارائه دهنده مراقبت های اولیه شما همکاری کند تا از پشتیبانی طرح درمانی از هر دو نیاز سلامت روان و جسم شما اطمینان حاصل نماید.</p>	<p><b>درمان شما</b></p>
<p>می توانیم از اطلاعات سلامت شما به منظور ارائه صورت حساب و دریافت هزینه از Medicare، Medi-Cal، طرح های سلامت یا دیگر شرکت های بیمه استفاده کنیم و این اطلاعات را به اشتراک بگذاریم.</p> <p><b>مثال:</b> درباره شما اطلاعاتی به طرح بیمه سلامت شما می دهیم تا هزینه خدمات دریافتی شما را پرداخت کند.</p>	<p><b>صدور صورت حساب برای خدمات</b></p>

<p>می‌توانیم به‌منظور اجرای برنامه‌های خود، بهبود مراقبت و تماس با شما در مواقع ضروری، از اطلاعات سلامت شما استفاده کنیم و آن را به اشتراک بگذاریم. <b>مثال:</b> ممکن است از اطلاعات سلامت شما برای مدیریت درمان و خدمات شما، بهبود کیفیت یا آموزش کارمندان استفاده کنیم.</p>	<p>استفاده برای مدیریت سازمان</p>
<p>برخی از سوابق مرتبط با درمان سوء مصرف مواد، تحت قانون فدرال (مقررات حفاظتی CFR 42 بخش 2) به‌طور ویژه مورد حفاظت قرار می‌گیرند. این مقررات اکنون در تعامل با قانون HIPAA عمل می‌کنند تا تیم مراقبت سلامت شما بتواند با حفظ محرمانگی اطلاعات، آن را به‌صورت ایمن به اشتراک بگذارد و به هماهنگی مراقبت از شما کمک کند. نحوه استفاده و افشای اطلاعات درمان SUD شما، منوط به نوع رضایت‌نامه‌ای است که ارائه کرده‌اید: رضایت‌نامه عمومی: اگر به ما رضایت عمومی اعطا کرده باشید، مجاز خواهیم بود از سوابق SUD شما برای درمان، پرداخت یا عملیات مراقبت سلامت (TPO) استفاده کنیم و آن‌ها را به اشتراک بگذاریم. این رضایت‌نامه به ما امکان می‌دهد اطلاعات شما را در اختیار سایر ارائه‌دهندگان و سازمان‌های دخیل در مراقبت از شما بگذاریم. رضایت برای هدفی دیگر: در صورتی که برای هدفی دیگر به ما مجوز داده باشید، فقط به شیوه‌هایی که شما</p>	<p>سوابق درمان اختلالات سوء مصرف مواد (Substance) Use Disorder, (SUD) (مقررات حفاظتی CFR 42 بخش 2)</p>

<p>صریحاً اجازه داده‌اید، مجاز به استفاده و افشای سوابق درمان SUD شما خواهیم بود. بدون رضایت شما: اگر مجوزی به ما نداده باشید، فقط به شیوه‌هایی که مقررات 42 CFR بخش 2 مجاز می‌داند، سوابق درمان SUD شما را افشا خواهیم کرد.</p>	
<p>ما در برنامه «کالیفرنیا در مسیر پیشرفت و نوآوری در (CalAIM) Medi-Cal» مشارکت داریم، برنامه‌ای که به هماهنگی برای مراقبت از اعضای Medi-Cal دارای نیازهای پیچیده سلامت کمک می‌کند. در راستای این اقدام، ممکن است اطلاعات سلامت شما را با سایر ارائه‌دهندگان و سازمان‌های تأییدشده‌ای که در مراقبت از شما نقش دارند، از جمله طرح‌های سلامت، سازمان‌های جامعه‌بنیاد، ارائه‌دهندگان مسکن، یا ارائه‌دهندگان خدمات سلامت رفتاری به اشتراک بگذاریم تا هماهنگی خدمات از طریق برنامه‌هایی همچون «مدیریت مراقبت فراگیر» (Enhanced Care Management, ECM) یا «حمایت‌های جامعه‌محور» بهبود یابد. این اشتراک‌گذاری صرفاً در چارچوب قانون و فقط در مواردی که برای پشتیبانی از درمان و خدمات شما ضروری باشد، صورت می‌پذیرد.</p>	<p><b>هماهنگی مراقبت و برنامه‌های CalAIM</b></p>
<p><b>کاربردها و افشاهای بیشتر:</b> همچنین ممکن است اطلاعات سلامت شما را برای اهداف زیر، به‌میزانی که قانوناً مجاز یا الزامی است، استفاده یا افشا کنیم.</p>	

<p>می‌توانیم اطلاعات سلامت شما را در موقعیت‌های خاصی به اشتراک بگذاریم، مانند: جلوگیری از بیماری، صدمه یا معلولیت گزارش تولد و وفات کمک به فراخوان‌های محصول گزارش واکنش‌های نامطلوب به داروها گزارش موارد مشکوک به سوءاستفاده، بی‌توجهی یا خشونت خانگی جلوگیری یا کاهش تهدید جدی نسبت به سلامت یا ایمنی هر فردی</p>	<p><b>مسائل مربوط به سلامت و ایمنی عمومی</b></p>
<p>می‌توانیم اطلاعات سلامت را برای مقاصد پژوهشی، با اشخاص ثالث به اشتراک بگذاریم.</p>	<p><b>تحقیق</b></p>
<p>اطلاعات مربوط به شما را در صورت الزام قوانین ایالتی یا فدرال به اشتراک می‌گذاریم، از جمله اشتراک‌گذاری با وزارت بهداشت و خدمات انسانی ایالات متحده، در صورتی که به‌دنبال بررسی تبعیت ما از قانون حریم خصوصی فدرال باشد.</p>	<p><b>تبعیت از قانون</b></p>
<p>می‌توانیم اطلاعات سلامت شما را با سازمان‌های اهدای عضو به اشتراک بگذاریم.</p>	<p><b>درخواست‌های اهدای عضو و بافت</b></p>
<p>می‌توانیم اطلاعات سلامت شما را با سازمان‌های ناظر سلامت برای فعالیت‌هایی که به‌موجب قانون مجاز هستند، استفاده کنیم یا با آنان به اشتراک بگذاریم.</p>	<p><b>نظارت بر سلامت</b></p>

<p>می‌توانیم اطلاعات سلامت را با مأمور تشخیص علت مرگ، پزشک قانونی یا مدیر برگزاری تشییع هنگام فوت فرد به اشتراک بگذاریم.</p>	<p><b>همکاری با پزشک قانونی، بازرس پزشکی قانونی یا مدیر برگزاری تشییع</b></p>
<p>می‌توانیم اطلاعات سلامت شما را برای مطالبات خسارت کارگران استفاده کنیم یا به اشتراک بگذاریم.</p>	<p><b>جبران خسارت کارگران</b></p>
<p>می‌توانیم اطلاعات سلامت شما را با نهادهای ناظر بر سلامت برای اقدامات مجاز قانونی، برای وظایف خاص مانند مأموریت‌های نظامی یا فعالیت‌های امنیت ملی، یا برای حفاظت از رئیس‌جمهور و سایر اشخاص صلاحیت‌دار؛ و در شرایط محدود، برای مقاصد اجرای قانون یا با مقام رسمی اجرای قانون، استفاده کرده یا افشا کنیم.</p>	<p><b>درخواست‌های دولتی و اجرای قانون</b></p>
<p>اگر در بازداشت نهاد اصلاحی (مانند زندان) یا نزد مقام اجرای قانون باشید، ممکن است اطلاعات سلامت شما را برای حفظ سلامت و ایمنی خودتان، سلامت و ایمنی دیگران یا برای مدیریت و امنیت آن مرکز افشا کنیم.</p>	<p><b>زندانی‌ها</b></p>
<p>ممکن است اطلاعات سلامت شما را در مواقع لازم برای کاهش تهدید جدی یا قریب‌الوقوع نسبت به سلامت یا ایمنی شما، عموم مردم، یا فرد دیگری افشا کنیم.</p>	<p><b>تهدیدهای جدی و قریب‌الوقوع</b></p>
<p>می‌توانیم اطلاعات سلامت شما را در پاسخ به حکم دادگاه یا حکم اداری، یا در پاسخ به احضار به دادگاه افشا کنیم.</p>	<p><b>دعای قضایی و اقدامات حقوقی</b></p>

## حقوق شما

<p>شما در زمینه اطلاعات مربوط به سلامت خود حقوقی دارید. این بخش حقوق شما و برخی از مسئولیت‌های ما برای کمک به شما را توضیح می‌دهد.</p>	<p><b>دسترسی به سوابق خود</b></p> <p>می‌توانید درخواست دهید نسخه الکترونیکی یا کاغذی از سوابق پزشکی خود و دیگر اطلاعات سلامت را که ما از شما در اختیار داریم، دریافت یا مشاهده کنید. معمولاً ظرف 30 روز از تاریخ درخواست شما، ما یک کپی یا خلاصه از اطلاعات سلامت شما ارائه خواهیم داد.</p>
<p><b>درخواست اصلاح</b></p> <p>می‌توانید از ما بخواهید اطلاعات سلامت مربوط به خود را که تصور می‌کنید نادرست یا ناقص است، اصلاح کنیم. ممکن است به درخواست شما پاسخ «منفی» دهیم، اما به‌طور کتبی دلیل تصمیم خود را ظرف 60 روز به شما اعلام خواهیم کرد.</p>	<p><b>درخواست اعمال محدودیت</b></p> <p>می‌توانید درخواستی برای اعمال محدودیت در استفاده یا افشای اطلاعات سلامت خود ارائه دهید، اگرچه ممکن است نتوانیم در تمام موارد با این درخواست موافقت کنیم.</p>
<p><b>درخواست ارتباطات محرمانه</b></p> <p>می‌توانید از ما درخواست کنید به روش خاصی با شما تماس بگیریم (برای مثال: تلفن منزل یا دفتر کار) یا نامه‌ها را به آدرس دیگری ارسال کنیم. ما به تمام درخواست‌های منطقی پاسخ «مثبت» خواهیم داد. باید این درخواست را به‌صورت کتبی ارائه دهید و مشخص کنید چگونه یا از چه طریقی مایل به تماس هستید.</p>	

<p>می‌توانید فهرستی (حسابرسی) از تمام نوبت‌های اشتراک‌گذاری اطلاعات خود توسط ما در شش سال گذشته تا به اکنون، نام طرفین دریافت‌کننده اطلاعات و دلیل اشتراک‌گذاری اطلاعات خود را درخواست کنید. ما تمام موارد افشای اطلاعات را به‌جز موارد مربوط به درباره درمان، پرداخت و اقدامات مراقبت سلامت، و موارد افشای خاص دیگر (از قبیل هر افشای مورد درخواست خود شما) را به شما ارائه می‌دهیم. یک حسابرسی در طول سال به‌طور رایگان ارائه می‌دهیم، اما در صورتی که در طول 12 ماه گذشته درخواست حسابرسی دیگری کنید، ممکن است هزینه منطقی آن را از شما مطالبه کنیم.</p>	<p><b>دریافت فهرست افشای</b></p>
<p>می‌توانید درخواست نسخه‌ای کاغذی از این اطلاعیه را در هر زمانی ارائه دهید، حتی اگر موافقت کرده باشید که اطلاعیه را به‌صورت الکترونیک دریافت کنید. ما سریعاً نسخه‌ای کاغذی به شما ارائه خواهیم داد.</p>	<p><b>نسخه کاغذی از این اطلاعیه حریم خصوصی دریافت کنید</b></p>
<p>اگر به شخصی وکالتنامه پزشکی داده‌اید یا شخصی سرپرست قانونی شماست، این شخص می‌تواند حقوق شما را اعمال کند و تصمیماتی درباره اطلاعات سلامت شما بگیرد. اطمینان حاصل خواهیم کرد شخص این اختیار را داشته باشد و می‌تواند قبل از اینکه هر اقدامی انجام دهیم، از جانب شما اقدام کند.</p>	<p><b>شخصی را انتخاب کنید که از جانب شما اقدام کند</b></p>



Behavioral  
Health

## طرح شکایت

اگر باور دارید حقوق حریم خصوصی شما نقض شده است، می‌توانید از طریق تماس با شماره 510-618-3333 یا ارسال ایمیل به [ACHealth.Compliance@acgov.org](mailto:ACHealth.Compliance@acgov.org)، شکایتی نزد ما مطرح کنید.

همچنین می‌توانید شکایتی در دفتر حقوق مدنی وزارت بهداشت و خدمات انسانی ایالات متحده از طریق ارسال نامه‌ای به سازمان زیر مطرح کنید:  
دفتر HHS برای حقوق مدنی

90 7<sup>th</sup> Street, Suite 4-100 | San Francisco,  
CA 94103

از طریق تماس تلفنی: 1800-368-1019  
به صورت آنلاین

[www.hhs.gov/ocr/privacy/hipaa/complaints/](http://www.hhs.gov/ocr/privacy/hipaa/complaints/)

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

## حقوق شما تحت قانون کالیفرنیا

برخی از اطلاعات سلامت شما به دلیل اینکه حساس تلقی می‌شوند، تحت حفاظت‌های ویژه قانون کالیفرنیا قرار دارند. این اطلاعات مرتبط با موارد زیر می‌شود: نتایج آزمایش HIV؛ درمان سوءمصرف مواد؛ سلامت روان؛ آزمایش‌های ژنتیکی؛ خدمات سلامت باروری (از جمله مراقبت‌های مرتبط با سقط جنین)؛ و مراقبت‌های تأییدکننده هویت جنسیتی. ممکن است این اطلاعات را در داخل AC Health و با همکاران تجاری خود، در مواقعی که برای درمان شما، صدور صورت‌حساب مراقبت‌هایتان، یا اداره سازمانان ضروری باشد، استفاده کنیم یا به اشتراک بگذاریم. بنا به الزام قانون، ما پیش از انجام انواع افشاگری‌ها، مجوز کتبی شما را اخذ خواهیم کرد.

**حقوق محرمانگی نوجوانان و افراد صغیر:** در برخی شرایط، مجاز یا موظف هستیم دسترسی والدین یا سرپرست قانونی افراد زیر سن قانونی را به اطلاعات سلامت وی رد کنیم. به عنوان مثال:

هنگامی که افراد زیر سن قانونی به‌طور قانونی رضایت می‌دهند، ما اطلاعات آنان را بدون مجوز کتبی خود فرد، با والدین یا سرپرستانشان به اشتراک نخواهیم گذاشت، مگر آنکه قانون الزامی یا مجاز کرده باشد (مانند حکم دادگاه، فوریت پزشکی، یا گزارش‌دهی اجباری).

افراد زیر سن قانونی در رده سنی 12 سال و بالاتر می‌توانند به خدمات حساس خاصی از جمله سلامت روان، درمان اختلال سوءمصرف مواد، خدمات سلامت باروری، و آزمایش و درمان HIV/STI رضایت دهند.

افراد زیر سن قانونی می‌توانند درخواست دهند مکاتبات (مانند نتایج آزمایش، صورت‌حساب‌ها) را به آدرس، شماره تلفن یا ایمیل دیگری ارسال کنیم تا حریم خصوصی آنان حفظ شود. این درخواست،

«درخواست ارتباطات محرمانه» نامیده می‌شود و ما موظف به رعایت آن هستیم.

## انتخاب‌های شما

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

اشتراک‌گذاری اطلاعات با خانواده، دوستان نزدیک یا دیگر افراد دخیل در پرونده خود.  
اشتراک‌گذاری اطلاعات در یک موقعیت امداد فاجعه.  
درخواست روش ارتباطی خاص از طرف ما (مانند تماس تلفنی، ایمیل، آدرس دفتر و غیره).  
درخواست اشتراک نگذاشتن اطلاعات با شرکت بیمه برای خدمتی که هزینه آن را به‌طور کامل از جیب پرداخت کرده‌اید.

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

در صورتی که قادر نباشید ترجیح خود را به ما اطلاع دهید، مثلاً به علت بیهوش بودن، اگر اعتقاد داشته باشیم اشتراک‌گذاری اطلاعات برای شما مفید است، ممکن است اطلاعات شما را به اشتراک بگذاریم. همچنین می‌توانیم هنگام نیاز به کاهش تهدید جدی یا فوری برای

<p>سلامت یا ایمنی، اطلاعات شما را در صورت لزوم به اشتراک بگذاریم.</p>	
<p>اهداف بازاریابی. فروش اطلاعات شما. بیشترین میزان اشتراک‌گذاری یادداشت‌های روان‌درمانی و مشاوره اختلال سوءمصرف مواد. ما پرونده درمان اختلال سوءمصرف مواد (SUD) شما یا هرگونه شهادت مربوط به آن را در هیچ‌یک از رسیدگی‌های مدنی، کیفری، اداری یا قانونی علیه شما افشا نخواهیم کرد، مگر آنکه شما با صدور رضایت‌نامه، استفاده یا افشا آن را مجاز کرده باشید، یا دادگاه پس از ابلاغ به شما، آن را دستور داده باشد.  حتی اگر به ما مجوز کتبی داده باشید، می‌توانید در هر زمان آن را به‌صورت کتبی لغو نمایید.</p>	<p>در این موارد، اطلاعات شما را به اشتراک نخواهیم گذاشت، مگر اینکه اجازه‌نامه کتبی به ما بدهید:</p>
<p>می‌توانیم با هدف انجام تلاش‌های خود در قالب پویش جمع‌آوری کمک مالی یا رسانه‌ای با شما تماس بگیریم، اما می‌توانید به ما بگویید دیگر با شما تماس نگیریم.</p>	<p>در رابطه با جمع‌آوری کمک‌های مالی یا کمپین رسانه‌ای</p>

## مسئولیت‌های ما

طبق قانون، ما ملزم به حفظ حریم خصوصی و امنیت اطلاعات سلامت محافظت‌شده شما هستیم.

در صورت هر مورد نقض که ممکن است باعث لطمه به حریم خصوصی یا امنیت اطلاعات شما شود، سریعاً این موضوع را به شما اطلاع خواهیم داد. باید از شیوه‌نامه انجام وظایف و محافظت از حریم خصوصی تشریح‌شده در این اطلاعیه پیروی کنیم و نسخه‌ای از آن را به شما ارائه دهیم.

ما از اطلاعات شما استفاده نخواهیم کرد و این اطلاعات را به اشتراک نخواهیم گذاشت، مگر در مواردی که به‌طور کتبی اجازه استفاده و اشتراک گذاشتن آن را به ما بدهید. در صورتی که این اجازه را به ما بدهید، مجدداً در هر زمانی می‌توانید نظر خود را تغییر دهید. در صورت تغییر نظرتان، به‌طور کتبی به ما اطلاع دهید.

جهت کسب اطلاعات بیشتر، مراجعه کنید به:

[www.hhs.gov/ocr/privacy/hipaa/understanding/consu.mers/noticepp.html](http://www.hhs.gov/ocr/privacy/hipaa/understanding/consu.mers/noticepp.html)

## تغییرات در شرایط این ابلاغیه

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

تاریخ اجرای این اطلاعیه: 2013

بازبینی: آگوست 2017؛ ژوئن 2022؛ نوامبر 2025

## عباراتی که باید بدانید

**988 خط تلفن نجات‌دهنده خودکشی و بحران:** شماره تلفنی که حمایت رایگان و محرمانه برای افرادی ارائه می‌کند که در حال تجربه بحران بهداشت روان از جمله افکار خودکشی هستند. این شماره به صورت 24/7 برای ارتباط دادن تماس‌گیرندگان با مشاوران آموزش دیده است که می‌توانند کمک و حمایت ارائه کنند.

**قاضی حقوق اداری:** قاضی که پرونده‌های مربوط به سلب مزایا رسیدگی کرده و در مورد آن‌ها حکم صادر می‌کند.

**انجمن آمریکایی پزشکی اعتیاد** یک انجمن پزشکی حرفه‌ای که نماینده پزشکان و دیگر متخصصان مراقبت‌های بهداشتی است که در زمینه درمان اعتیاد تخصص دارند. این سازمان استانداردهای ASAM را تدوین کرده است که مجموعه ملی استانداردها برای درمان اعتیاد به شمار می‌روند.

**رسیدگی به تجدیدنظر:** فرایند حل و فصل اختلافاتی که با تصمیم گرفته شده توسط کانتی درباره یک سرویس درخواستی. به بیان ساده‌تر: بدین شکل تصمیمی که با آن موافق نیستید را مورد بازبینی قرار می‌دهید.

رابطه‌های برنامه‌نویسی اپلیکیشن (API): API ها مانند پیام‌رسان‌هایی هستند که به برنامه‌های نرم‌افزاری مختلف اجازه می‌دهند با یکدیگر صحبت کنند و اطلاعات را به اشتراک بگذارند.

ارزیابی: یک فعالیت خدماتی است که برای ارزیابی وضعیت فعلی بهداشت رفتاری، روانی و احساسی طراحی شده است.

مجوز: اجازه دادن یا تأیید کردن.

نماینده مجاز: فردی که از نظر قانونی مجاز است به نمایندگی از شخص دیگری اقدام کند.

سلامت رفتاری: به سلامت احساسی، روانی و اجتماعی اشاره دارد. به بیان ساده‌تر: درباره روشی است که فکر می‌کنیم، احساس می‌کنیم و با دیگران تعامل می‌کنیم.

مزایا: خدمات مراقبت بهداشتی و مواد تحت پوشش این طرح بهداشتی.

کارت شناسایی مزایا (BIC): کارت شناسایی برای تأیید بیمه درمانی

.Medi-Cal

**خدمات هماهنگی مراقبتی (هماهنگی مراقبت):** به افرادی کمک می‌کند مسیر خود را در سیستم مراقبت درمانی بیابند.

**مراقب:** فردی که خدمات مراقبتی و حمایت به شخص دیگری که کمک نیاز دارد، ارائه می‌کند.

**مدیر پرونده:** پرستاران دارای مجوز یا مددکاران اجتماعی می‌توانند به عضو کمک کنند تا مسائل اصلی سلامت را درک کند و مراقبت‌ها را با ارائه‌دهندگان خدمات مربوط به خود هماهنگ نماید.

**مدیریت پرونده:** خدماتی است که در آن به اعضا برای دسترسی به خدمات درمانی، آموزشی، اجتماعی، بازتوانی یا دیگر خدمات اجتماعی کمک می‌شود. به عبارت دیگر، به افراد کمک می‌کند که مراقبت و حمایتی که نیاز دارند را دریافت کنند.

**CHIP (برنامه بیمه درمانی کودکان):** یک برنامه دولتی که به خانواده‌ها کمک می‌کند در صورتی که توان مالی موردنیاز ندارند، بیمه درمانی برای کودکان خود بگیرند.

**هماهنگ‌کننده حقوق مدنی:** اطمینان حاصل می‌کند که سازمان‌ها (مانند مدرسه، شرکت یا سازمان دولتی) قوانینی که افراد را در برابر تبعیض محافظت می‌کنند، رعایت کنند.

**مشتری محور:** چیزی که روی نیازها و ترجیحات مشتری تمرکز دارد.  
**سازمان‌های اجتماعی:** گروهی از مردم که با هم همکاری می‌کنند تا جامعه خود را بهبود بخشند.

**خدمات جامعه‌محور بزرگ‌سالان (CBAS):** خدمات سرپایی، خدمات مرکز محور برای مراقبت پرستاری متخصص، خدمات اجتماعی، تراپی و درمان، مراقبت شخصی، آموزش و حمایت خانواده و مراقب، خدمات تغذیه، حمل‌ونقل و دیگر خدمات برای افرادی که واجد شرایط هستند.

**پایدارسازی جامعه محور:** به افرادی که دچار بحران روانی هستند کمک می‌کند در جامعه خود و به جای اینکه به بیمارستان بروند، حمایت دریافت کنند.

**ادامه خدمات:** ادامه خدمات مراقبت را ببینید.

**ادامه خدمات مراقبت:** توانایی عضو طرح برای ادامه دریافت خدمات Medi-Cal از خدمات‌دهنده خارج از شبکه خود به مدت 12 ماه در صورتی که خدمات‌دهنده و کانتی موافق باشند.

**پرداخت مشترک (کوپیمنت):** پرداختی که عضو انجام می‌دهد، به طور کلی در زمان خدمت که علاوه بر پرداخت شرکت بیمه است.

**خدمات تحت پوشش:** خدمات Medi-Cal که کانتی مسئول پرداخت آن‌هاست. خدمات تحت پوشش تابع شرایط، مقررات، حدود و استثنائات قرارداد Medi-Cal و هرگونه اصلاحیه آن بوده و همان‌گونه که در این راهنمای اعضا (که همچنین به «راهنمای اثبات پوشش یکپارچه (EOC) و فرم افشا» نیز شناخته می‌شود) توضیح داده شده است.

**خدمات متناسب با فرهنگ:** ارائه خدماتی که نسبت به فرهنگ، زبان و باورهای فرد احترام و پاسخگویی دارند.

**شخص (اشخاص) مشخص شده برای حمایت‌های مهم: شخصی** (اشخاصی) که عضو یا خدمات‌دهنده فکر می‌کند برای موفقیت درمان مهم هستند. این افراد می‌تواند شامل والدین فرد صغیر یا قیم‌های قانونی او، هر فردی که در همان منزل زندگی می‌کند، و سایر بستگان عضو باشد.

**DHCS:** اداره خدمات مراقبت‌های بهداشتی California. این اداره دفتر ایالتی است که بر برنامه Medi-Cal نظارت دارد.

**تبعیض:** درمان غیرمنصفانه یا بدون عدم رعایت مساوات شخصی به‌دلیل نژاد، جنسیت، دین، گرایش جنسی، معلولیت یا دیگر ویژگی‌ها.

**غربالگری اولیه و دوره‌ای، تشخیص و درمان (EPSDT):** به «Medi-Cal برای کودکان و نوجوانان» مراجعه کنید.

**خدمات درمانی خانواده محور:** حمایت و درمان برای کودکان و خانواده‌های آنها برای رفع چالش‌های سلامت روان در محیط خانه ارائه می‌کند.

**خدمات تنظیم خانواده:** خدمات مربوط به جلوگیری یا تأخیر در بارداری.

این خدمات به اعضای خانواده‌ای داده می‌شود که به سن بچه‌دار شدن رسیده‌اند تا آنها را قادر کند تعداد و فاصله بین فرزندان را مشخص نمایند.

**هزینه در برابر خدمات (Medi-Cal (Fee-for-Service, FFS):** مدل

پرداختی که در آن به ارائه‌دهندگان خدمات سلامت رفتاری بابت هر خدمت

جداگانه‌ای که به بیمار ارائه می‌دهند، به‌جای دریافت یک حق‌الزحمه ماهانه

یا سالانه برای هر بیمار، پرداخت می‌شود. Medi-Can Rx تحت پوشش

این برنامه است.

**مسئولیت مالی:** مسئول بودن برای پرداخت قرض یا هزینه.

**خانواده جایگزین:** خانواری که مراقبت جایگزین 24 ساعته به برای کودکانی که از والدین یا سرپرستان خود جدا شده‌اند، فراهم می‌کند.

**کلاهبرداری:** اقدامی عمدی برای فریب یا تحریف که توسط شخصی انجام می‌شود که می‌داند این فریب یا تحریف می‌تواند منجر به کسب منفعتی غیرمجاز برای خود یا دیگران شود.

**Medi-Cal با پوشش کامل:** خدمات مراقبتی رایگان یا کم هزینه برای افرادی که در کالیفرنیا زندگی می‌کنند که بیشتر از تنها خدمات درمانی اضطراری است. این طرح خدمات مراقبتی درمانی، دندانپزشکی، بهداشت روان، تنظیم خانواده و بینایی (چشم) فراهم می‌کند. این طرح همچنین درمان برای الکل و سوءاستفاده از مواد، داروهای که پزشک شما تجویز می‌کند و دیگر موارد را ارائه می‌دهد.

**شکایت:** بیان عدم رضایت زبانی یا کتبی توسط یک عضو درباره خدماتی که تحت پوشش Medi-Cal هستند، طرح مراقبت مدیریت شده، کانتی یا خدمات‌دهنده Medi-Cal است. شکایت همان شکواییه است.

**سرپرست:** شخصی که به صورت قانونی مسئول مراقبت و سلامت شخصی دیگر که معمولاً یک کودک یا شخصی که نمی‌تواند مراقبت خودش باشد، است.

**بیمارستان:** مکانی که عضو خدمات مراقبتی بستری و سرپایی از دکترها و پرستارها دریافت می‌کند.

**بستری در بیمارستان:** پذیرش در یک بیمارستان برای درمان به عنوان یک بیمار بستری.

### **خدمات‌دهندگان خدمات مراقبت درمانی بومیان (IHCP):** برنامه

مراقبت‌های بهداشتی که توسط اداره خدمات بهداشت سرخپوستان (IHS)، یا یک قبیله سرخپوستی، یا برنامه سلامت قبیله‌ای، یا سازمان قبیله‌ای، یا سازمان سرخپوستان شهری (UIO) اداره می‌شود، مطابق با تعاریف مندرج در بخش ۴ قانون بهبود مراقبت‌های بهداشتی سرخپوستان (عنوان ۲۵ قانون ایالات متحده، بخش ۱۶۰۳).

**ارزیابی اولیه:** ارزیابی عضو برای تعیین نیاز او برای خدمات بهداشت روان یا درمان اختلال مصرف مواد.

**سمزدایی بستری:** یکی از خدمات مراقبتی حاد درمانی داوطلبانه برای سمزدایی برای اعضای دارای مشکلات پزشکی حاد مربوط به محر و میت از مواد.

**مدل مراقبت یکپارچه مبتنی بر مراقبت‌های اولیه:** راهنمایی که ارزش‌ها، استانداردها و روش‌های کار با کودکان، نوجوانان و خانواده در کالیفرنیا را مشخص می‌کند.

**متخصص مجاز بهداشت روان:** هر کدام از خدمات‌دهندگان که در تطابق با قوانین مربوطه ایالت کالیفرنیا مجوز گرفته است مانند موارد زیر: پزشک مجاز، روانشناس مجاز، مددکار اجتماعی بالینی، متخصص مشاوره بالینی مجاز، تراپیست مجاز خانواده و ازدواج، پرستار ثبت شده، پرستار فنی حرفه‌ای مجاز، بهیار سلامت روان مجاز.

**بیمارستان سلامت روان مجاز:** یک مرکز درمان سلامت روان که مجوز دارد تا خدمات مراقبت بستری برای افراد دارای اختلال روانی، بدون صلاحیت یا دارای خطر برای خود یا دیگران را ارائه کند.

**مرکز اقامتی مجاز:** مراکزی که خدمات غیردرمانی اقامتی به بزرگسالانی ارائه می‌کنند که در حال ریکآوری از مشکلات مربوط به سوءمصرف مواد مخدر یا الکل (AOD) هستند.

**طرح مراقبتی مدیریت‌شده:** طرح سلامتی Medi-Cal که تنها از پزشکان، متخصصان، کلینیک‌ها، داروخانه‌ها و بیمارستان‌های خاصی برای دریافت‌کنندگان خدمات ثبت نام شده در آن طرح استفاده می‌کند.

**Medi-Cal:** نسخه کالیفرنمایی برنامه فدرال Medicaid. Medi-Cal پوشش رایگان و کم‌هزینه برای افراد واجد شرایط در کالیفرنیا ارائه می‌کند.

**Medi-Cal برای کودکان و نوجوانان:** مزایای اعضای Medi-Cal برای اعضای زیر 21 سال برای کمک سالم نگه داشتن آن‌ها. اعضا باید معاینات سلامت متناسب با سن خود و غربالگری‌های لازم برای شناسایی مشکلات سلامت و درمان زودهنگام بیماری‌ها را دریافت کنند. آن‌ها باید درمان دریافت کنند تا بتوانند برای مشکلاتی که ممکن است در چک آپ‌ها پیدا شود مراقبت یا کمک فراهم کنند. این مزایا به عنوان مزایای غربالگری، تشخیص و درمان زودهنگام و دوره‌های (EPSDT) نیز تحت قانون فدرال شناخته می‌شود.

**متخصص حمایت همسالان Medi-Cal:** فردی که دارای تجربه زیسته با شرایط سلامت رفتاری یا مصرف مواد است، در مرحله بهبودی قرار دارد، الزامات یک برنامه گواهی نامه مورد تأیید ایالت را در سطح کانتی برآورده کرده، گواهی نامه کانتی را دریافت نموده و خدمات را تحت نظارت یک متخصص سلامت رفتاری دارای مجوز، معافیت یا ثبت شده نزد ایالت ارائه می دهد.

**Medi-Cal Rx:** خدمتی برای مزایای دارویی که بخشی از Medi-Cal بر اساس نظام پرداخت به ازای هر خدمت (FFS) است و با نام «Medi-Cal Rx» شناخته می شود و مزایا و خدمات دارویی، از جمله داروهای تجویزی و برخی لوازم پزشکی، را برای همه اعضای Medi-Cal فراهم می کند.

**ضروری از نظر پزشکی (یا دارای ضرورت پزشکی):** برای اعضای 21 سال یا بالاتر، خدمات زمانی دارای ضرورت پزشکی است که برای حفظ حیات منطقی و ضروری باشد، از ایجاد بیماری یا معلولیت قابل توجه جلوگیری کند یا درد شدیدی را کاهش دهد. برای اعضای 21 ساله یا بالاتر،

خدمتی از نظر پزشکی ضروری است که برای اصلاح یا بهبود بیماری روانی یا بیماری کشف شده توسط خدمات غربالگری باشد.

**درمان با کمک دارو (MAT):** استفاده از داروهای تأییدشده توسط FDA در ترکیب با مشاوره یا رفتار درمانی برای ارائه یک روش «همه‌جانبه‌نگر» برای درمان اختلال مصرف مواد می‌باشد.

**عضو:** فردی که در برنامه Medi-Cal ثبت‌نام کرده است.

**بحران سلامت روان:** زمانی که شخصی در حال تجربه موقعیتی است که رفتار یا علائم وی خود شخص یا دیگران را در خطر قرار می‌دهد و نیاز به توجه فوری دارد.

**طرح سلامت روان:** هر کانتی یک طرح سلامت روان دارد که مسئول ارائه یا هماهنگی برای خدمات خاص سلامتی روان به اعضای Medi-Cal در کانتی آن‌ها است.

**شبکه:** گروهی از پزشکان، کلینیک‌ها، بیمارستان‌ها و دیگر خدمات‌دهندگان که با کانتی برای ارائه خدمات قرارداد دارند.

**حمل و نقل پزشکی غیر اورژانسی:** حمل و نقل توسط آمبولانس، ون ویلچر دار، یا ون انتقال بیمار برای افرادی که قادر به استفاده از حمل و نقل عمومی یا خصوصی نیستند.

**حمل و نقل غیر پزشکی:** حمل و نقل در زمان حرکت به سمت یا بازگشت از یک نوبت تحت پوشش Medi-Cal که توسط خدمات دهنده عضو مجاز است و زمان گرفتن نسخه و وسایل درمانی.

**دفتر بازرسی رسیدگی به شکایات:** به رفع مشکلات با دیدگاهی خنثی کمک می‌کند تا اطمینان حاصل شود که اعضا تمامی خدمات لازم از نظر پزشکی و تحت پوشش که طرح‌ها بنابر قرارداد مسئول آن‌ها هستند را دریافت می‌کنند.

**اسکان خارج از منزل:** انتقال موقت یا دائم کودک از خانه به محلی امن‌تر مانند خانواده جایگزین یا خانه گروهی.

**خدمات دهنده خارج از شبکه:** خدمات دهنده‌ای که عضو شبکه تحت قرارداد کانتی نیست.

**هزینه از جیب:** هزینه شخصی برای عضو جهت دریافت خدمات تحت پوشش. این مورد شامل حق بیمه‌ها، پرداخت مشترک یا هر گونه هزینه اضافه برای خدمات تحت پوشش است.

**خدمات سلامت روان سرپایی:** خدمات سرپایی برای اعضای دچار مشکلات سلامت روان کم تا متوسط از جمله:

- ارزیابی و درمان بهداشت روانی فردی یا گروهی (روان‌درمانی)
  - آزمایش روان‌شناختی، هنگامی که از نظر بالینی اشاره به ارزیابی یک مشکل سلامت روان دارد
  - خدمات سرپایی برای اهداف نظارت بر درمان با دارو
  - مشاوره روان‌پزشکی
  - آزمایشگاه، تدارکات و مکمل‌های مربوط به بیماران سرپایی
- خدمات‌دهنده طرف قرارداد (یا پزشک طرف قرارداد):** پزشک، بیمارستان یا هر متخصص دیگر دارای مجوز در حوزه مراقبت‌های بهداشتی، یا هر مرکز مراقبت‌های بهداشتی دارای مجوز - از جمله مراکز غیرحاد - که در زمانی که عضو در حال دریافت مراقبت است، با کانتی قرارداد دارد تا خدمات تحت پوشش را به اعضا ارائه دهد.

**توسعه طرح:** یک فعالیت خدمتی که شامل توسعه طرح‌های مشتری، تأیید طرح‌های مشتری و/یا نظارت بر پیشرفت عضو است.

**داروهای نسخه‌ای:** دارویی که بر اساس قانون نیاز به یک دستور از یک خدمات‌دهنده مجاز برای دریافت دارد، برخلاف داروهای بدون نسخه (OTC) که نیاز به نسخه ندارند.

**خدمات مراقبت اولیه:** به عنوان «مراقبت روتین» نیز شناخته می‌شود. این موارد خدمات ضروری پزشکی و مراقبت‌های پیشگیرانه، ویزیت‌های پایش رشد و سلامت کودک یا خدمات مراقبتی مانند مراقبت پیگیری روتین هستند. هدف تمام این خدمات جلوگیری از مشکلات سلامتی است.

**ارائه‌دهنده خدمات اولیه (PCP):** خدمات‌دهنده مجازی که عضو برای اکثر زمان خدمات مراقبت بهداشتی خود دارد. PCP به عضو کمک می‌کند خدمات مراقبتی را که نیاز دارد، دریافت کند. PCP می‌تواند این موارد باشد:

- پزشک عمومی
- متخصص داخلی
- متخصص اطفال

- پزشک خانواده
- متخصص زنان و زایمان (OB/GYN)
- خدمات‌دهنده خدمات مراقبت درمانی بومیان (IHCP)
- مرکز بهداشتی با تأییدیه فدرال (FQHC)
- کلینیک سلامت روستایی (RHC)
- پرستار متخصص
- دستیار پزشک
- کلینیک

**مجوز قبلی (پیش‌تأییدیه):** فرایندی که در آن عضو یا خدمات‌دهنده وی باید از کانتی برای خدمات خاصی تأییدیه بگیرد تا اطمینان حاصل کند که کانتی آن موارد را پوشش می‌دهد. ارجاع به‌معنای تأیید نیست. مجوز قبلی همان پیش‌تأییدیه است.

**حل مشکل:** فرایندی که به عضو اجازه می‌دهد مشکل یا نگرانی درباره هر مسئله‌ای را که مرتبط به مسئولیت‌های کانتی است، از جمله تحویل خدمات، حل کند.

**فهرست ارائه‌دهندگان:** فهرستی از خدمات‌دهندگان در شبکه کانتی.

**مشکلات روان‌پزشکی اورژانسی:** اختلال روانی که در آن علائم به اندازه کافی شدید یا جدی هستند که باعث خطر فوری برای عضو یا دیگران می‌شود یا عضو سریعاً به‌دلیل اختلال روانی با عدم توانایی برای تهیه غذا، سرپناه یا لباس مواجه می‌شود.

**تست روان‌شناختی:** تستی که به فهم افکار، احساسات و رفتارهای فرد کمک می‌کند.

**ارجاع:** زمانی که PCP عضوی می‌گوید که عضو می‌تواند از دیگر خدمات‌دهندگان خدمات مراقبتی دریافت کند. برخی از خدمات مراقبتی تحت پوشش نیاز به ارجاع و پیش‌تأییدیه (مجوز قبلی) دارند.

**خدمات و دستگاه‌های درمان‌های بازتوانی و توان‌بخشی:** خدمات و دستگاه‌هایی که به اعضا در ارتباط با صدمات، معلولیت‌ها یا بیماری‌های مضمن جهت بازیابی یا دستیابی به مهارت‌های ذهنی و فیزیکی کمک می‌کنند.

**خدمات سرپناه اقامتی:** مسکن و حمایت موقت برای افرادی که بی‌خانمان هستند یا بحران مسکن را تجربه می‌کنند.

**غربالگری:** یک بررسی سریع که برای تعیین مناسبترین خدمات انجام می‌شود.

**سهم بیمار از هزینه:** میزان پولی که عضو باید برای هزینه‌های درمانی خود بپردازد قبل از اینکه Medi-Cal هزینه خدمات را پرداخت کند.

**اختلالات (مشکلات) عاطفی شدید:** به اختلالات روانی، رفتاری یا احساسی شدید در کودکان و نوجوانان اشاره دارد که در توانایی آن‌ها برای عملکرد در خانه، مدرسه یا در جامعه ایجاد اختلال می‌کند.

**متخصص (یا پزشک دارای تخصص):** پزشکی که مشکلات مراقبتی درمانی خاصی را درمان می‌کند. برای مثال، جراح ارتوپد استخوان‌های شکسته را درمان می‌کند؛ متخصص آلرژی، آلرژی را درمان می‌کند؛ و تخصص قلب مشکلات قلبی را درمان می‌کند. در بسیاری از موارد، عضو نیاز به ارجاع از سوی PCP خود برای رفتن به متخصص دارد.

**خدمات تخصصی سلامت روان (SMHS):** خدماتی برای اعضا که نیاز به خدمات سلامت روان دارند که در سطحی فراتر از اختلال معمولی تا متوسط هستند.

**توان محور:** توجه به اینکه شخص چه کاری می‌تواند انجام دهد به جای تمرکز صرف روی مشکلات وی.

**خدمات اختلال مصرف مواد:** خدماتی که به افرادی کمک می‌کند که با اعتیاد به مواد یا الکل دست و پنجه نرم می‌کنند.

**پزشکی از راه دور:** روشی برای ارائه خدمات مراقبت پزشکی از طریق تکنولوژی‌های اطلاعاتی و ارتباطی برای تسهیل خدمات مراقبت درمانی بیمار.

**تروما:** رنج و اضطراب عمیق احساسی و روانی که در نتیجه تجربه یا مشاهده رویدادی وحشتناک است.

**خدمات تخصصی سلامت روان با رویکرد آگاه به تروما** این خدمات این موضوع را در نظر می‌گیرند که بسیاری از افرادی که با مسائل روانی دست و پنجه نرم می‌کنند تجربه تروما داشته‌اند و در نتیجه خدمات مراقبتی ارائه می‌کنند که با حساسیت نسبت به وضعیت آن‌ها بوده و برای افراد دارای تروما حمایت فراهم شده باشد.

**طرح درمان:** طرحی برای مرتفع کردن نیازهای عضو و نظارت بر پیشرفت برای بازیابی بهترین سطح عملکردی ممکن برای عضو.

**TTY/TDD:** دستگاه‌هایی که به افراد ناشنوا، کم‌شنوا یا افرادی که معلولیت شنوایی دارند کمک می‌کنند تا این بتوانند تماس‌های تلفنی بگیرند و دریافت کنند. TTY مخفف «تله‌تایپ» (Teletypewriter) است. TDD مخفف «دستگاه ارتباط از راه دور برای ناشنوایان» (Telecommunications Device for the Deaf) است.

**خدمات حرفه‌آموزی و اشتغال:** خدماتی که به افراد کمک می‌کند کار پیدا کنند و آن کار را نگه دارند.

**لیست انتظار:** لیست افرادی که منتظر چیزی هستند که هنوز در دسترس نیست اما ممکن است در آینده در دسترس باشد.

**انتقال همراهی شده:** انتقال روان خدمات مراقبت از یک خدمات‌دهنده به خدمات‌دهنده‌ای دیگر.

## اطلاعات تکمیلی از کانتی شما

ACBHD متعهد به سلامتی شما می‌باشد. ما به نظر شما احترام گذاشته و حامی مساوات در خدمات مراقبتی درمانی هستیم.

می‌خواهیم بدانید که این اطلاعات به راحتی در زبان‌های ذکر شده پایین در دسترس است:

● اسپانیایی: Este folleto está disponible en Español

● ویتنامی: Tập sách này có bằng tiếng Việt

● کره‌ای: 이 책자는 한국어로 제공됩니다.

● چینی (سنتی): 這本手冊有中文版

● چینی (ساده): 这本手册有中文版

● فارسی: این اطلاعات به زبان فارسی موجود است.

● تاگالوگ (تاگالوگ/فیلیپینی): Ang impormasyong ito ay

.maaaring makuha sa Tagalog

● عربی: يتوفر هذا الدليل باللغة العربية.

اگر به این اطلاعات به زبانی غیر از زبان‌های ذکر شده در بالا نیاز دارید، لطفاً با ارائه‌دهنده فعلی مراقبت‌های خود یا با ACBHD از طریق شماره تلفن درج شده روی جلد این بروشور تماس بگیرید.

## ACBHD خدمات جدید زیر را ارائه می‌دهد:

- درمان چندسیستمی (MST)
- درمان جامعه‌محور قاطع (ACT)
- درمان جامعه‌محور قاطع کیفی (FACT)
- مراقبت تخصصی هماهنگ‌شده (CSC) برای روان‌پریشی  
در نخستین دوره اشتغال حمایت‌شده
- اشتغال حمایتی
- خدمات پشتیبانی هم‌تا Medi-Cal

لطفاً با خدمات‌دهنده حال حاضر خود تماس بگیرید یا با  
ACBHD ACCESS با شماره 1-800-491-9099 برای سوال درباره  
اضافه کردن این خدمات به طرح مراقبتی خود تماس حاصل نمایید.